

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
(UNITEC)**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CHOLOMA  
“AMBIENTES DE TRABAJO SALUDABLES Y TELETRABAJO COMO  
ALTERNATIVA ANTE LA CRISIS”**

**SUSTENTADO POR:**

**HILDA MARLENY SÁNCHEZ GÁMEZ 21711102**

**EVA PAOLA GUTIERREZ PERDOMO 21111372**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C A**

**ENERO, 2021**

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	VII
INTRODUCCIÓN .....	VIII
CAPÍTULO I .....	1
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	1
1.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2 OBJETIVOS.....	2
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	2
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
1.3 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....	3
1.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA .....	3
1.3.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	3
1.3.3 MISIÓN .....	3
1.3.4 VISIÓN .....	3
1.3.5 VALORES .....	4
1.3.6 ORGANIGRAMA .....	4
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 TELETRABAJO .....	6
2.1.1 EMPLEADOS EN PAÍSES CON CERRAMIENTOS DE TRABAJO.....	6
2.1.2 DISMINUCIÓN DE LAS HORAS DE TRABAJO.....	6

2.1.3	PÉRDIDAS DE INGRESOS LABORALES.....	7
2.2	ENTORNO SALUDABLE DE TELETRABAJO.....	8
2.2.1	¿QUÉ ES UN ENTORNO LABORAL SALUDABLE?.....	8
2.3	ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	11
2.3.1	PAISES BAJOS.....	11
2.4	MACROENTORNO.....	17
2.4.1	AMBIENTES DE TRABAJO SALUDABLES.....	17
2.5	ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.....	18
2.5.1	GUATEMALA.....	18
2.5.2	COSTA RICA.....	19
2.5.3	HONDURAS.....	19
2.6	AMBIENTES DE TRABAJO SALUDABLES.....	20
2.6.1	ASÍ ES LA FELICIDAD DE LAS EMPRESAS EN CENTROAMÉRICA.....	20
2.6.2	PISO DE RELAJACIÓN.....	21
2.6.3	BANCO DE FELICIDAD.....	21
2.6.4	TRANSFERENCIAS DE ALEGRÍA.....	21
2.6.5	MI BIENESTAR.....	22
2.6.6	DOSIS DE CREATIVIDAD.....	23
2.6.7	EMPLEADOS EN ARMONÍA.....	23
2.7	ANÁLISIS INTERNO.....	24
2.7.1	AMBIENTES DE TRABAJO SALUDABLES.....	24
2.7.2	SAN PEDRO SULA.....	24
2.7.3	CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CHOLOMA.....	25
CAPÍTULO III.....		27
3.	DISEÑO DE INSTRUMENTO.....	27

3.1 ENCUESTA.....	27
CAPÍTULO IV.....	29
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	29
4.1 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	29
CAPÍTULO V.....	37
5. PROPUESTAS.....	37
5.1 PROPUESTA DEL MODELO DE TELETRABAJO PARA LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CHOLOMA.....	37
5.1.1 PERFIL DE LAS PERSONAS TELETRABAJADORAS.....	37
5.1.2 CONDICIONES PSICOSOCIALES.....	38
5.1.3 CONDICIONES LABORALES.....	38
5.1.4 ASIGNACIÓN DE TRABAJO Y MEDICIÓN DE RESULTADOS.....	39
5.1.5 METODOLOGÍA DE ASIGNACIÓN DE TRABAJO.....	40
5.1.6 MEDICIÓN DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DEL TRABAJO.....	41
5.1.7 CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD LABORAL.....	43
5.1.8 FORMACIÓN CONTINUA.....	43
5.2 GUÍA PARA EMPLEADOS EN TELETRABAJO.....	44
5.2.1 ESPACIO FÍSICO Y MOBILIARIO.....	44
5.2.2 ÁREA DE TRABAJO.....	44
5.2.3 VENTILACIÓN Y TEMPERATURA.....	45
5.2.4 ILUMINACIÓN.....	45
5.2.5 MOBILIARIO.....	45
5.2.6 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS.....	45
5.2.7 ESTABLECER HORARIOS DE TRABAJO.....	48
5.2.8 DIVIDIR LA SEMANA EN OBJETIVOS.....	49

5.2.9	HACER UN ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES .....	49
5.2.10	BALANCE ENTRE EL TELETRABAJO Y EL TIEMPO FAMILIAR .....	49
5.2.11	REPARTIR TAREAS:.....	49
5.2.12	ESTABLECER ACTIVIDADES DE ENTRETENIMIENTO: .....	50
5.3	AMBIENTE DE TRABAJO SALUDABLE .....	52
5.3.1	ÉTICA EMPRESARIAL .....	52
5.3.2	MODELO DE LA OMS DE AMBIENTES DE TRABAJO SALUDABLES.....	52
6.	CONCLUSIONES .....	56
	BIBLIOGRAFÍA .....	57

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración I - Estructura Organizacional Cámara de Comercio e Industrias de Choloma. ....	4
Ilustración II - Cómo afecta el teletrabajo a la salud en los trabajadores. ....	9
Ilustración III - Modelo de entorno laboral saludable de la OMS .....	10
Ilustración IV - Modelo de la OMS de ambientes saludables de trabajo.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Ejemplo 1 de indicadores y métricas de medición de desempeño .....	42
--	----

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objeto de estudio los ambientes saludables de trabajo y el teletrabajo como alternativa de modalidad de trabajo para las empresas de la ciudad de Choloma, Cortés. La finalidad de la presente investigación es contactar a empresas que forman parte de la Cámara de Comercio e Industrias de Choloma para conocer cómo han llevado a cabo sus operaciones y cómo han sido afectados sus ambientes de trabajo durante la crisis del Covid 19.

Para la realización de la investigación se aplicaron dos instrumentos de investigación para contactar a las personas encargadas de las empresas pertenecientes a la Cámara de Comercio e Industrias de Choloma y que formaban parte de la muestra de estudio para conocer su situación actual respecto al ambiente laboral y las modalidades de trabajo que han empleado durante el tiempo de crisis que inició con el confinamiento desde el mes de marzo del presente año a causa de la pandemia Covid 19.

Con las encuestas se recopiló la siguiente información:

- La adaptabilidad de las organizaciones ante las nuevas modalidades de trabajo.
- La capacitación y conocimientos de los colaboradores para el uso de plataformas virtuales.
- Cómo se han adaptado los colaboradores a la modalidad de teletrabajo.
- Las dificultades que se han enfrentado en la modalidad de teletrabajo.
- Cómo el teletrabajo afecta la salud mental y física de sus colaboradores.
- Disponibilidad de plan de salud y bienestar mental para la prevención de riesgos laborales.



## INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene información general sobre la empresa en la cual se está realizando la investigación para el proyecto de graduación. Se estará estudiando sobre los principales objetivos del proyecto para llevar a cabo dicha investigación, se presentará información que será clave para poder conocer un poco más acerca de la empresa y así poder implementar mejoras en la misma. Este informe está conformado por cinco capítulos, el primero capítulo contiene el planteamiento de la investigación, el capítulo dos contiene el sustento teórico de la investigación, en el capítulo tres se encuentra la metodología de la investigación, en el capítulo cuatro el análisis de resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos y por último el capítulo cinco donde se exponen las propuestas finales luego del análisis del problema investigado.

Honduras siendo un país en vías de desarrollo aún carece de la tecnología necesaria para el desenvolvimiento laboral desde casa, pero debido a esta nueva problemática se han buscado la adaptación a éste nuevo reto. Las capacidades laborales de los empleados han jugado un papel muy importante ya que de éstas dependerá el éxito de sus tareas organizacionales. Pero más que eso y la evolución de estas se han logrado desarrollar nuevas capacidades para laborar durante la pandemia, es por eso con este informe se tiene como objetivo investigar cuáles son las nuevas estrategias y exigencias de las capacidades laborales para el éxito organizacional en el futuro.

La empresa que se estará estudiando en dicho proyecto es la cámara de comercio e industrias de Choloma, es una organización gremial sin fines de lucro que asocia en forma voluntaria a empresas comerciales, industriales y de servicios, para apoyar, defender y promover el desarrollo empresarial. A continuación, se podrá conocer sobre la empresa y los objetivos de dicha investigación.

Se estará conociendo como ha sido el impacto de dicha pandemia para la operación de dicha organización y que alternativas se llevaron a cabo para la ejecución continua laboral, sabemos que el cambio drástico del ambiente laboral fue de una manera grande y dicha investigación nos ayudara a poder conocer el impacto, los beneficios y también poder tener alternativas para cualquier factor que ponga en riesgo la continuidad de la organización y sus alianzas con las empresas internas.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Actualmente, la pandemia ha tenido un enorme impacto social y económico transformado muchos aspectos de la vida humana y el mundo empresarial no es la excepción. Se ha visto durante el tiempo de pandemia que las modalidades de trabajo a la que se está acostumbrado han cambiado casi totalmente, por ende, la demanda de competencias laborales, es decir, conocimientos habilidades y técnicas han tomado un giro apresurado por nuevas tendencias a causa de la pandemia.

A nivel mundial las empresas han tenido que buscar alternativas para que sus colaboradores logren continuar con sus labores, en algunos casos, lastimosamente, han tomado la decisión de suspender y despedir a sus empleados. las empresas han recurrido al teletrabajo debido a las medidas implementadas por el Gobierno para evitar la propagación del Covid 19. Según el Observatorio del Mercado Laboral (OML) y la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social (STSS) se estima que para el cierre del año 2020 se perderán aproximadamente 350,000 empleos en el país.

##### 1.1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente se desconoce el impacto de la pandemia con respecto al ambiente laboral y como fue el impacto con la alternativa con el teletrabajo, es importante poder conocer los escenarios que se están dando ante dicha pandemia y como ha generado mayores contribuyentes a la empresa.

La Cámara de Comercio e Industrias de Choloma (CCICH) ha tenido que enfrentar la crisis mundial generada por la pandemia conocida como Covid-19 en el cual la misma se ha estado adaptando a la situación que se está viviendo actualmente, implementando las medidas de bioseguridad para tener a sus colaboradores fuera de riesgo cuidando de su bien y de sus familias por lo que se estará llevando a cabo esta investigación, para poder saber realmente el impacto que ha generado esta pandemia no solo a esta organización si no al resto del mundo, cabe mencionar que esto ha sido un mayor contribuyente a cambios drásticos y un cambio de ambiente directo.

Es importante identificar las nuevas competencias, las ventajas y desventajas que el mundo empresarial demandara para el futuro del mercado empresarial de dicha organización y para la

población económicamente activa que estará en la constante búsqueda de empleo a causa de las consecuencias que ha traído consigo la pandemia del Covid 19, por lo tanto, se ha planteado esta investigación que permitirá la recopilación de información pertinente al tema para la identificación de cómo se está manejando este nuevo ambiente laboral y como ha sido el impacto al clima del teletrabajo.

### 1.1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Para la evaluación del tema planteado se han definido las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son las nuevas expectativas laborales que se están desarrollando a causa de la pandemia?
- ¿Cómo ha afectado la pandemia el comportamiento organizacional en el ambiente interno y externo?
- ¿Qué alternativas han generado impacto en la continuidad y fluidez del comportamiento de la organización ante dicha pandemia?
- ¿Qué factor ha sido el mayor contribuyente de riesgo y error con la operación de la organización?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Aplicar todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la vida académica con el fin de poder implementar mejoras en el sector para poder alcanzar mayor productividad y tener un ambiente laboral saludable entre sus colaboradores adaptándose a la crisis que está actualmente.

### 1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Conocer que factores influyen en el ambiente laboral para que una empresa logre funcionar de manera saludable.
- b. Identificar como el teletrabajo mejora los índices de productividad dentro de la empresa.
- c. Proponer posibles estrategias que ayuden a los colaboradores a tener mayor desarrollo y así para poder ejecutarlos.

## 1.3 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 1.3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La cámara de comercio e industrias de Choloma es una organización gremial sin fines de lucro, prestadora de servicios de desarrollo empresarial que busca el fortalecimiento de su gremio, el fomentando de la inversión y la promoción de alianzas estratégicas para mejorar la competitividad de sus socios. (CCICH, s.f.)

Dicha empresa fomenta la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial, representan y defienden el régimen económico de la libre empresa, promueven el desarrollo de las capacidades empresariales y la asociatividad de la MiPyME. (CCICH, s.f.)

### 1.3.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La Cámara de Comercio e Industrias de Choloma (CCICH) es una organización empresarial hondureña sin fines de lucro, constituida el 10 de enero de 1992 Ubicada en el Municipio de Choloma departamento de Cortés a unos 45 kilómetros al sur de Puerto Cortes. Actualmente la CCICH cuenta con más de 7,000 empresas registradas y 230 empresas afiliadas. (CCICH, s.f.)

Gracias al apoyo de sus afiliados, la preferencia de sus clientes, la guía de sus directivos, la confianza de organizaciones nacionales e internacionales y el aporte de sus colaboradores, es hoy una organización que ha alcanzado un importante crecimiento y contribuye con el desarrollo del municipio. (CCICH, s.f.)

Los propósitos que mueven a la Cámara a involucrarse en un proyecto destinado a implementar la norma ISO 9001:2008, son el estar convencidos de la importancia de la calidad, la mejora continua, y lo más importante, cumplir con las exigencias de sus socios y clientes. (CCICH, s.f.)

### 1.3.3 MISIÓN

Representar y defender los intereses del sector empresarial, promoviendo la asociatividad, competitividad e inversión para el desarrollo del Municipio de Choloma. (CCICH, s.f.)

### 1.3.4 VISIÓN

Ser una organización autosostenible, y servicios de excelencia al gremio empresarial; contribuyendo con el desarrollo económico y social del Municipio de Choloma. (CCICH, s.f.)

### 1.3.5 VALORES

- Competitividad

Maximizamos nuestros recursos para brindar excelentes servicios de desarrollo empresarial a nuestros socios.

- Trabajo en Equipo:

Unimos fuerzas para el logro de nuestros objetivos comunes y mantenemos un ambiente de confianza y respeto.

- Transparencia:

Nos manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes, respetuosas y éticas, concentrados en la verdad y la justicia.

### 1.3.6 ORGANIGRAMA



*Ilustración I - Estructura Organizacional Cámara de Comercio e Industrias de Choloma.*

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se enfocará en estudiar la forma en que la Cámara de Comercio e Industrias de Choloma le hace frente a la crisis provocada por el Covid-19 para poder brindarles una propuesta de valor que ayude a seguir operando de forma eficiente, en un ambiente de trabajo saludable ya sea en las instalaciones de la empresa o por medio de teletrabajo. Se ha observado, durante las semanas de confinamiento, el teletrabajo se ha convertido en la mejor oportunidad para hacer compatible la protección frente a la pandemia con el mantenimiento de las actividades productivas. Para muchos teletrabajadores con experiencia previa la novedad ha sido la amplitud con la que han utilizado esta modalidad, que en estos días se ha convertido en exclusiva, sabiendo que para que sea eficaz requiere la reorganización y adaptación de sistemas y procesos de trabajo y un esfuerzo de aprendizaje de los trabajadores no familiarizados con esa práctica. Aprovechar todo el potencial productivo del teletrabajo requiere que la empresa y los trabajadores hagan cambios que van más allá de estas circunstancias excepcionales. El objetivo de este proyecto es poder ayudar a la organización a poder tener diferentes alternativas para brindarles a sus socios y operar de una manera más fluida y continua que el teletrabajo no sea problema para operar de una manera eficiente y masiva. El comportamiento laboral ha cambiado durante la pandemia y las exigencias en el trabajo han evolucionado a pasos agigantados a causa de una inesperada crisis y aquellas competencias que eran totalmente esenciales se han vuelto poco determinantes para destacar en un mundo laboral globalizado y competitivo, se han creado nuevas necesidades y el mundo laboral se está desarrollando más allá de lo tradicional. Se ha observado durante este tiempo que las empresas pueden tener una mejor visualización del panorama laboral mediante el teletrabajo, se conoce este término como el futuro en la industria comercial, este proyecto se basa en poder facilitar ayudas para manejar la organización y los servicios de la mejor manera y de la forma más eficaz.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 TELETRABAJO

Si el comienzo de 2020 nos ha enseñado algo sobre nuestra forma de trabajar, es que la flexibilidad no es simplemente una ventaja o un beneficio «deseable». Para aquellos que trabajan digitalmente (es decir, cuando el trabajo se realiza a través de un ordenador u otro dispositivo digital), el teletrabajo representa el futuro.

Si bien la transición a una mayor ratio de teletrabajo en muchas industrias se ha visto acelerada por las recientes medidas de seguridad mundiales, The Guardian y otros medios han intuido un «cambio permanente» hacia el trabajo desde casa. Esto está respaldado por estudios y encuestas que indican que la popularidad del teletrabajo está aumentando rápidamente y, además, lo lleva haciendo durante algún tiempo.

Más allá de su popularidad, las empresas que invierten en infraestructura de teletrabajo pueden estar en una posición única para abordar riesgos y desafíos como la COVID-19, que Time ha denominado recientemente «el mayor experimento de trabajo desde casa del mundo».

Conectar equipos cuyos miembros no se encuentran en un mismo lugar se ha convertido en la «nueva normalidad» para muchas empresas. Sin embargo, hay muchas estadísticas convincentes que indican un cambio radical en la contratación, la satisfacción laboral y la productividad del teletrabajo.

##### 2.1.1 EMPLEADOS EN PAÍSES CON CERRAMIENTOS DE TRABAJO

Entre los países de ingresos medianos altos, alrededor del 70% de los trabajadores siguen viviendo en países estrictas medidas de bloqueo (ya sea a nivel nacional o en áreas geográficas específicas), mientras que, en los países de ingresos bajos, las medidas estrictas anteriores se han relajado considerablemente a pesar del creciente número de casos de COVID-19. (ILOSTAT, 2020)

##### 2.1.2 DISMINUCIÓN DE LAS HORAS DE TRABAJO

Las pérdidas totales estimadas de horas de trabajo en el segundo trimestre de 2020 (en relación con el cuarto trimestre de 2019) ascienden ahora al 17,3%, o 495 millones de empleos equivalentes

a tiempo completo (FTE), revisados al alza desde la estimación del 14,0% (400 millones de empleos FTE) informados en la quinta edición del Monitos de la OIT. (ILOSTAT, 2020)

### 2.1.3 PÉRDIDAS DE INGRESOS LABORALES

Las estimaciones de las pérdidas de ingresos laborales (antes de tener en cuenta las medidas de apoyo a los ingresos) sugieren una disminución global del 10,7% durante los primeros tres trimestres de 2020 (en comparación con el periodo correspondiente en 2019), lo que equivale a 3,5 billones de dólares o 5,5% del producto interno bruto (PIB) mundial durante los tres primeros trimestres 2019. (ILOSTAT, 2020)

### 2.1.4 VENTAJAS DEL TELETRABAJO

El teletrabajo tiene ventajas tanto para el trabajador como para la empresa que merece la pena mencionar, para tenerlas en consideración cuando evaluemos la posibilidad de implementarlo.

Ventajas para el trabajador:

- Reducción de gastos en el desplazamiento a la oficina.
- Más flexibilidad en la organización del trabajo.
- Facilita la conciliación entre la vida laboral y la familiar.
- Ayuda a la reducción del estrés y a aumentar la calidad de vida.
- Promueve la autonomía.
- Más tiempo libre al eliminar, por ejemplo, la necesidad de trasladarse a la oficina.

Ventajas para la empresa:

- El trabajo por objetivos habitual en el teletrabajo aumenta la productividad.
- Reducción de costes (por ejemplo, cuando un día a la semana toda la plantilla o gran parte de ella teletrabaja y se puede cerrar la oficina).
- Ahorro energético.
- Reducción del absentismo laboral.
- Trabajadores más motivados y satisfechos.
- Ahorro en espacio, instalaciones y transporte.
- Ayuda a retener el talento (la mayoría de los trabajadores actuales valoran positivamente que la empresa disponga de teletrabajo).



- Permite trabajar con profesionales fuera de la propia localidad o incluso de otros países.
- Ayuda a reducir la contaminación ambiental.

Desventajas del teletrabajo:

Pero el teletrabajo tiene desventajas e inconvenientes también. Entre estas desventajas encontramos:

- Posible aislamiento social del trabajador al perder contacto presencial con el equipo o la oficina.
- Puede provocar sedentarismo a los trabajadores, con los posibles problemas de salud que se derivan de ello.
- La empresa tiene menor control sobre el teletrabajador y las tareas que desempeña.
- Puede resultar más difícil medir la productividad, sobre todo cuando no se trabaja por objetivos.

## 2.2 ENTORNO SALUDABLE DE TELETRABAJO

### 2.2.1 ¿QUÉ ES UN ENTORNO LABORAL SALUDABLE?

Cualquier definición de Entorno de Trabajo Saludable, debe ajustarse a la definición de salud de la OMS: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no la simple ausencia de la enfermedad.” Las definiciones de entorno de trabajo saludable han evolucionado enormemente durante las últimas décadas. Desde un casi exclusivo enfoque sobre el ambiente físico de trabajo (en el esquema tradicional de la salud y seguridad ocupacionales, que consideran los riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos), la definición se ha ampliado hasta incluir hábitos de salud (estilos de vida); factores psicosociales (organización del trabajo y cultura de trabajo); y establecer nexos con la comunidad, y todo lo que pueda tener un profundo efecto en la salud del empleado. (Burton, 2010)

La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo saludable de la siguiente manera: “Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Esto permite a los

jefe y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices. (Burton, 2010)

### 2.2.2 ¿CÓMO EL TELETRABAJO AFECTA LA SALUD EN LOS TRABAJADORES?

Los peligros que amenazan la seguridad física de los trabajadores incluyen, por ejemplo, riesgos mecánicos/por máquinas; riesgos eléctricos; deslizamientos o caídas de alturas; riesgos ergonómicos tales como movimientos repetitivos, posiciones forzadas y esfuerzo excesivo; fragmentos volátiles que pueden dañar un ojo; o riesgo de accidentes en vehículo automotor a causa del trabajo. Los peligros a la seguridad física, con la notable excepción de los accidentes en vehículo, son regularmente el primer tipo de riesgos que se incluye en la legislación sobre salud y seguridad, cuando ésta existe. Si resultan daños derivados de estos riesgos, es muy probable que estén cubiertos por algún tipo de compensación de la empresa a los trabajadores (nuevamente con la excepción de accidentes automovilísticos y también de los desórdenes músculo esqueléticos (DMEs). (Burton, 2010)



*Ilustración II - Cómo afecta el teletrabajo a la salud en los trabajadores.*

El origen y evolución de los esfuerzos para mejorar la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores, son tan complejos como la evolución de las ideas acerca de cómo alcanzar los objetivos de la OMS y la OIT para los trabajadores, a lo largo del tiempo. La OMS y la OIT unieron esfuerzos casi inmediatamente después de la formación de la OMS, mediante la conformación del Comité de Salud Ocupacional OIT/OMS reconociendo la importancia de estos temas. Aun así, el

hecho de relacionar la promoción de la salud específicamente al ambiente de trabajo es relativamente reciente. Durante varias décadas las actividades de promoción de la salud y las actividades de salud ocupacional operaron en una especie de doble vía. En años recientes estas vías han comenzado a converger y la interrelación se ha hecho más fuerte tanto al interior de la OMS como entre la OMS y la OIT. (Burton, 2010)



*Ilustración III - Modelo de entorno laboral saludable de la OMS*

## 2.3 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

Para muchas empresas y trabajadores a nivel mundial, el coronavirus impuso el teletrabajo de forma obligatoria. De alguna manera, se ha puesto en práctica un experimento de teletrabajo a escala mundial.

### 2.3.1 PAISES BAJOS

Podemos ver la experiencia de los países bajos sobre el trabajo y coronavirus, ellos muestran al mundo como realizan el trabajo desde casa.

Desde que se impusieron las restricciones a las salidas y el desplazamiento para evitar la propagación del covid-19, las compañías han tenido que diseñar soluciones de emergencia para que sus empleados puedan trabajar desde casa.

Ahora que nos estamos adaptando a "la nueva normalidad", algunos expertos predicen que la modalidad del trabajo a distancia ha llegado para quedarse.

Así lo es para miles de neerlandeses, quienes gracias a la cultura de empleo flexible del país pueden enfrentar la jornada laboral sin necesidad de acudir a la oficina. Y lo era incluso antes de la pandemia. En Países Bajos más del 90% de las casas tiene acceso a internet de alta velocidad.

Países Bajos es, pues, el país líder del teletrabajo a nivel mundial, solo seguido de cerca por Finlandia. Configurar un sistema a distancia para los empleados que estaban acostumbradas a ir a la oficina, con las herramientas virtuales necesarias, y recalibrar la cultura laboral para mantener a los colegas conectados ha sido un cambio significativo para muchos. Sin embargo, en los Países Bajos el cambio ha sido menos drástico.

En Los Países Bajos, la empresa Auth0, le ofrece a todo el personal la opción de una jornada laboral flexible, además de un presupuesto para crear un rincón de trabajo en casa que sea cómodo y suscite la productividad. También fomenta el uso de oficinas compartidas, lo que se conoce como co-working, si se necesitan.

Mientras imaginamos cómo será el futuro pospandemia, muchos hemos empezado a valorar las ventajas de laborar al modo neerlandés.

Una encuesta llevada a cabo recientemente en EE.UU. concluye que el 59% de los que están trabajando desde casa quieren continuar haciéndolo más allá del confinamiento.

Empresas internacionales como Twitter y Barclays ya han adelantado que los amplios espacios de oficinas tal vez sean cosa del pasado: ambas empresas han dado señales de que sus empleados ya no tendrían que trasladarse hasta una oficina a diario y que planean una política a largo de plazo para que estos ejecuten sus labores desde casa una vez que la pandemia acabe.

Aukje Nauta, una profesora de psicología de la Universidad de Leiden que se dedica a investigar cómo mejorar el desempeño y las dinámicas en un contexto laboral, cree que se puede aprender de la experiencia neerlandesa para implementar las políticas de trabajo remoto y establecer oficinas virtuales.

"Valores como la democracia y la participación están profundamente arraigados en la cultura laboral de los Países Bajos, por lo que los gerentes confían más en sus empleados de lo que lo hacen en otras partes del mundo"

"Los empleadores de otros lugares ahora están aprendiendo que se puede confiar en los empleados para que trabajen desde su hogar, y en los tiempos que seguirán al covid-19 surgirán cada vez más combinaciones inteligentes de trabajo desde el hogar y reuniones en la vida real".

#### 2.3.1.1 Contextos y fuerzas externas que permite que el teletrabajo florezca en Holanda.

Entorno sociocultural:

"La infraestructura física está bien desarrollada, y las instalaciones públicas y comerciales de trabajo remoto son abundantes", han tenido una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación

"Las bibliotecas públicas se han reinventado como espacios de trabajo modernos grandes y cómodos y hay una enorme cantidad de cafeterías pequeñas y de calidad que prestan servicios a la fuerza de trabajo remota", agrega.

Entorno económico:

También señala que los empleadores holandeses han aprovechado la oportunidad para reducir costos: necesitan menos metros cuadrados de espacio de oficina, que es un gasto considerable para cualquier empresa.

Entorno político y legal:

Han empleado políticas para una estricta legislación de compensación por enfermedad en el país redun­da en que están haciendo todo lo posible para que sus trabajadores tengan instalaciones de trabajo seguras en casa, que contemplen su salud y bienestar.

Entorno tecnológico:

El 98% de los hogares del país tiene acceso a internet de alta velocidad y aquí se da la combinación correcta de tecnología, cultura y enfoque para que el trabajo remoto sea exitoso. Lo que valoran es lo que aportan al trabajo, no que se sienten nueve horas al día en un escritorio".

Entorno medioambiental:

Tienen en cuenta la sensibilización medioambiental de la población ya que trabajar desde casa es bueno para el medio ambiente porque reducen el consumo de combustible y emisiones de gases, reduciendo así el efecto invernadero.

Holanda cuenta con una combinación de infraestructura adecuada, inversión en el futuro digital y cultura de confianza que la convierte en un modelo aspiracional.

### 2.3.2. Teletrabajo en China

En China, el brote de COVID-19 ha propiciado un experimento masivo de trabajo remoto. Los empleados utilizan plataformas virtuales para efectuar reuniones, realizar capacitaciones, informar y seguir el avance de tareas con sus compañeros y jefes. También comparten información sobre su estado de salud. Ha aumentado el uso de aplicaciones y plataformas de apoyo al trabajo móvil, comunicación unificada, organización de contactos, videollamadas y mensajería.

La agencia de publicidad más grande de Japón anunció la última semana de febrero que unos 5 000 empleados de su oficina central en Tokio trabajarían a distancia, después de que un empleado diera positivo en COVID-19.

Nancy Messonnier, directora del Centro Nacional de Inmunización y Enfermedades Respiratorias (NCIRD) estadounidense, ha sugerido recientemente que las medidas prácticas que las empresas pueden tomar incluyen reemplazar las reuniones en persona con videoconferencias o conferencias telefónicas y permitir que los empleados trabajen a distancia.

En la zona norte de Italia y un poco menos en el resto del país, muchas corporaciones han dado a sus trabajadores la opción de realizar sus funciones habituales desde su hogar a través de internet.

### 3.3.3. España

En España, la firma Ericsson ha enviado de manera preventiva a los empleados a trabajar a casa tras haber confirmado la infección de una trabajadora croata. Por otro lado, una conocida operadora de telefonía ha enviado a 2 200 empleados de su sede central a teletrabajar en un simulacro con doble objetivo: comprobar que la compañía se puede dirigir en modo remoto y que las herramientas y medios informáticos de sus trabajadores son los adecuados para trabajar desde casa.

Otras empresas que están aplicando medidas son Iberdrola, Endesa y BBVA. Muchas entidades han cancelado los viajes de sus empleados con origen o destino a lugares de contagio.

En Irlanda, Google ha enviado a su casa a 8 000 trabajadores y Twitter ha recomendado a todos sus empleados laborar desde casa.

Teletrabajar no es solo quedarse en casa

Las soluciones de teletrabajo que se están tomando ante esta crisis sanitaria pueden crear una ventana de oportunidad para su adopción de forma más generalizada. Pero hacerlo de manera apresurada supone muchos riesgos.

En España existen ciertas particularidades del trabajo a distancia recogidas en el artículo 13 del Estatuto de los Trabajadores que son de obligado cumplimiento. Entre otras cosas, la ley determina que se trata de una actividad voluntaria y que debe informarse a los empleados de las condiciones en un acuerdo escrito.

Sin embargo, trabajar fuera de la empresa no siempre es viable. No todos los oficios, ni todos los puestos requieren el uso de telefonía, ordenador o internet. Por ejemplo, la presencia del empleado es necesaria cuando las labores se orientan a servicios como la limpieza, la hostelería, la reparación de automóviles, la construcción y el transporte.

En caso de que teletrabajar sea una opción, es más adecuado utilizar el concepto de equipo virtual de trabajo o EV. Este no solo implica que el trabajo se realice a distancia, sino que también establece una relación formal de cooperación de equipo entre el empleado, el jefe y los compañeros con el máximo nivel de interacción, comunicación y trazabilidad de tareas. Además, requiere el

uso de herramientas colaborativas, con métricas de avance y rendimiento sobre los objetivos planteados.

El uso de equipos virtuales de trabajo ha sido natural en empresas con proyectos de desarrollo de software distribuidos globalmente, debido a que las herramientas TIC de colaboración son cotidianas para estas compañías.

Los EV también se han utilizado por años en equipos VOST (virtual operation support team) en agencias de prevención y mitigación de desastres, equipos virtuales de crisis o equipos virtuales de instituciones de protección civil de muchos países, donde expertos de varias ramas colaboran de forma activa y remota en prevenir o solucionar emergencias.

#### Pautas para jefes y empleados

Un rol importante en los equipos virtuales es el de e-líder (líder digital o jefe virtual) que utiliza herramientas digitales de información y comunicación para diseñar, planificar, delegar, comunicar, gestionar el trabajo y evaluar resultados.

Si los teletrabajadores carecen de una guía y controles, se corre el riesgo de que el trabajo salga mal o se entregue tarde, pues cada empleado trabajará a la distancia según le parezca. Lo que no se mide no se puede gestionar.

Los responsables de gestionar los equipos virtuales deben hacer un gran esfuerzo en la etapa de transición. Los e-líderes deben estar igual o mejor preparados que sus trabajadores virtuales en cuanto a herramientas TIC para el uso efectivo y equilibrado de los canales de comunicación y colaboración. Deben tomar en cuenta algunos elementos claves:

- Verificación de las condiciones ambientales, ergonómicas y tecnológicas del espacio de trabajo del colaborador remoto para lograr un buen desempeño. El uso de vídeo del entorno constituye un gran apoyo, pero en ocasiones viola la intimidad.
- Gestión de procesos orientados al trabajo como el diseño de las tareas y su interdependencia, su comunicación, su coordinación y los ajustes tarea-tecnología.
- Gestión de factores socioemocionales como el estilo de liderazgo, la construcción de relaciones, la cohesión, la confianza y el empoderamiento de los empleados.



- Gestión de horarios y tiempos con los teletrabajadores para encontrar momentos para las labores individuales y grupales.
- Medición de la satisfacción de los colaboradores.
- Medición del rendimiento de los empleados y del equipo de trabajo.

Algunas consideraciones para el trabajador virtual o remoto:

- Debe tener muy claras las tareas que le corresponden, los tiempos límite que tiene para realizarlas y las reglas que debe acatar. Normalmente las tareas remotas se asignan por objetivos.
- En condiciones ideales, quien opta por trabajar en casa de manera total o parcial (algunos días) debe haber demostrado suficiente madurez en su labor y habilidades blandas que le permitan interactuar y responder bien en forma remota.
- El trabajador debe separar los espacios de convivencia familiar de su responsabilidad laboral. El hecho de que se abra un espacio laboral dentro de su propia casa puede causar distracción y dificultad para establecer límites entre lo personal, lo familiar y lo laboral.
- El teletrabajador, en la medida de lo posible, debe negociar el horario diario que más le convenga de acuerdo a su realidad.
- La distancia y la falta de roce presencial con compañeros y jefes genera muchas veces pérdida de identidad del teletrabajador con respecto a su empresa y la soledad puede generar una potencial desmotivación.
- Además de ser bueno en el trabajo que se le pide, el empleado remoto debe manejar las herramientas tecnológicas de información y comunicación. También debe lidiar con una serie de factores o elementos que no son tangibles o fácilmente medibles: ética, motivación, empoderamiento, comunicación, grado de virtualidad, confianza y lealtad.

El acompañamiento y la gestión del e-líder es muy importante para lograr que la aventura del teletrabajador avance en la dirección correcta.

Ante la actual crisis de salud, las empresas intentan implementar soluciones de emergencia siguiendo el estilo de tiempos desesperados requieren medidas desesperadas. Pero es conveniente

recurrir a la base de conocimiento existente sobre equipos de trabajo virtual para poder gestionar de una manera razonada y probada a los empleados remotos.

Convertir el trabajo presencial de una organización en uno virtual al 100 % o en una mezcla de ambos conlleva una serie de retos tanto para el teletrabajador como para el líder de equipo virtual. Los desafíos suponen ajustes durante la etapa de transición que pueden causar grandes problemas de comunicación, confianza y resultados.

Es aconsejable que las empresas que quieran aplicar esta modalidad lo hagan de forma gradual, combinando días de trabajo presencial con días de trabajo remoto. Los problemas laborales de un equipo presencial cara a cara empeoran con la distancia, nunca disminuyen.

Las nuevas generaciones de empleados (los nativos digitales) cuentan con amplias competencias digitales, ya que tienden a aprender y adoptar sin demasiado esfuerzo las nuevas tecnologías. Si el líder tradicional quiere evolucionar a líder remoto, deberá reconvertirse en muchos aspectos, al menos respecto a los nuevos medios digitales y canales de interacción.

El COVID-19 pasará en un tiempo, pero la experiencia generada con el teletrabajo en equipo virtual, organizado con buenas prácticas de gestión y colaboración, aunado a la incorporación del 5G, marcará una nueva era en las relaciones laborales y las tareas para las empresas que se sumen a esta evolución.

## 2.4 MACROENTORNO

### 2.4.1 AMBIENTES DE TRABAJO SALUDABLES

Pasamos aproximadamente un tercio de nuestra vida en el trabajo. Desplazamientos, reuniones, cumplir objetivos. Muchos factores convierten al trabajo en una de las causas más importantes de estrés hasta tal punto que casi la mitad de quienes cambien de empresa lo hacen motivados por el ambiente laboral estresante. Tratar de retener talento hace que cada vez más empresas se planteen la necesidad de promover estilos de vida saludables en el ámbito laboral para lo que implementan servicios para empresas saludables como el Wellness corporativo.

Los estudios más recientes en el ámbito de los recursos humanos demuestran que una empresa saludable consigue mayor productividad y rendimiento por parte de sus trabajadores, retiene talento, evita absentismo y reduce la rotación laboral.

La empresa especializada en programas wellness Masservice refleja que estas cinco son las cinco empresas más saludables del mundo:

1. General Electric. La multinacional lleva tiempo poniendo en práctica los servicios para empresas saludables para sus 140.000 empleados. Un equipo experto ha implementado su programa de Wellness corporativo que ofrece a los trabajadores respuestas sobre salud, abonos a gimnasios y charlas sobre hábitos de vida saludable. La empresa incluso programa actividades al aire libre para sus empleados intercaladas en la jornada laboral.

2. EMC. La estrategia de la compañía pasa por ofrecer a sus empleados recompensas atractivas con el fin de aumentar su motivación. Así, EMC gratifica a los trabajadores que utilizan el gimnasio o piden los menús más sanos, por ejemplo, con días libres a cambio o complementos salariales. Su oferta también dispone de piscina cubierta, clases de educación para la salud y entrenamientos deportivos, entre otras actividades.

3. Microsoft. La apuesta de Microsoft para implantarse como empresa saludable pasa por cuidar del bienestar de sus empleados mediante horarios de trabajo flexibles, abonos al gimnasio, servicios como tintorería, fisioterapeuta, taller de automóvil, spa orgánico, entre otros. El trabajo duro se equilibra con el éxito de estas acciones para promover un estilo de vida saludable.

4. Epic Systems. Los 8000 empleados de esta compañía de software tienen uno de los mejores planes de empresa saludable desde hace dos décadas. Su objetivo era atraer talentos para competir con los grandes gigantes del sector. Para ello dispusieron de un restaurante dirigido por un gran chef, panadería tradicional, años sabáticos pagados para viajar al extranjero, viajes organizados para cada empleado, deportes y otras muchas más actividades.

5. Tradeshift. Salas de juegos para ping pong, videojuegos, fútbolín, cicloturismo, instalaciones propias de ciclo indoor o sala de relajación en la oficina son parte de la oferta de servicios para empresas saludables de Tradeshift.

## 2.5 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

### 2.5.1 GUATEMALA

Un estudio realizado entre empresas de Guatemala concluye que ocho de cada diez compañías consideran continuar con la modalidad de trabajo desde casa una vez que finalice la crisis generada por el covid-19.

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

### 2.5.2 COSTA RICA

Mantener la productividad cuando mucha gente no puede estar concentrada en un espacio físico, es lo que Costa Rica puede hacer mediante el teletrabajo en tiempos del Coronavirus.

El trabajo remoto no sirve para todos los oficios; sin embargo, funciona para muchas personas que laboran en los distintos puestos, como mercadeo, ventas, contabilidad, enseñanza y programación.

En cuanto al ahorro, la empresa reduciría el uso de electricidad, agua, mantenimiento, seguridad, soda y papeleo, entre otros gastos, por un valor promedio anual de unos ¢270 mil por cada trabajador, estimó un análisis elaborado por el Ministerio de Trabajo en 2019.

Mientras el trabajador ahorraría unos ¢320 mil al año en comida, vestido y transporte, así como el tiempo a menudo hasta dos o tres horas diarias en el tránsito lo que contribuye a mejorar la calidad de la vida.

### 2.5.3 HONDURAS

Esta nueva modalidad se ha ido implementado por varias organizaciones para que sus empleados desarrollen tareas que implica utilizar herramientas telemáticas, sin importar el lugar desde donde se labore, ni el horario para desempeñarlo.

Por recomendaciones del Gobierno Central, Autoridades Sanitarias y Sistema Nacional de Gestión de Riesgos, el cual también es conocido con las siglas de “SINAGER”, han decretado toque de queda absoluto en principales regiones del país, con el propósito de reducir la expansión del COVID-19. La mayoría de comercio, industrias, banca y otras industrias han tenido que cerrar sus negocios.

Tomando en cuenta las decisiones anteriores, hay muchas empresas en Honduras, que han puesto en marcha la modalidad del trabajo no presencial, en aquellos puestos que tienen el potencial de reducir la probabilidad de exponerse al contagio del coronavirus.

La mayoría de las empresas han reaccionado rápidamente, afrontando cambios e implementando una serie de medidas en cuanto al trabajo de su fuerza laboral, en el cual algunas labores se han trasladado a sus viviendas.

Improvisar sobre la marcha y ante la difícil situación originada por COVID-19, les ha tocado a empresas adaptar estrategias y medidas de seguridad, tomando en cuenta de que las viviendas no están preparadas para ser un centro para trabajar.

Siempre se ha pensado que el trabajador laborando en su casa, puede trabajar menos y no puede ser controlado, pero en realidad no es así, se ha comprobado que hay muchas actividades que sí permiten el control del trabajo realizado y por ende el cumplimiento de las metas y objetivos planeados por la empresa.

## 2.6 AMBIENTES DE TRABAJO SALUDABLES

### 2.6.1 ASÍ ES LA FELICIDAD DE LAS EMPRESAS EN CENTROAMÉRICA

Las empresas centroamericanas comienzan a adoptar prácticas para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, que van desde programas de home office hasta salones para juegos.

Los cubículos fríos y las jornadas de trabajo de ocho horas rígidas comienzan a quedar en el pasado en las empresas centroamericanas, debido a que cada vez hay más empresas que crean espacios laborales confortables para los trabajadores e implementan actividades como yoga.

El concepto está basado en que las personas que trabajan felices son más productivas, creativas y leales; además, la misma toma en cuenta a las distintas generaciones que ahora convergen en las oficinas. Como consecuencia, con estas políticas se logra que las empresas sean más rentables.

Cuando antes se pensaba en este tipo de conceptos, por lo general se les asociaba con empresas de tecnología, tipo Google o los startups, como Uber, pero la realidad es que hoy están en todas las industrias, incluso en la banca, que siempre se ha caracterizado por ser la más conservadora.

### 2.6.2 PISO DE RELAJACIÓN

Por ejemplo, en la ciudad de Panamá, Banesco tiene un espacio llamado El Piso: al abrirse el ascensor en el nivel 20 de la torre sede de la institución financiera se pueden ver mesas de billar, un ping pong y un futbolito, elementos implementados para detonar la creatividad de cada empleado.

Ahí también se pueden trabajar en las mesas, pues al final del día lo que se mide es la productividad. Además, se participa con el ceo para compartir experiencias de manera relajada y generar ideas que luego son puestas en ejecución por los mismos colaboradores.

### 2.6.3 BANCO DE FELICIDAD

En el pleno corazón de Calle 50, una de las arterias principales del centro financiero de la ciudad de Panamá, hace unos meses Capital Bank abrió una nueva torre para sus oficinas centrales, que tiene sillones, cafetería, espacios iluminados, amplios y acogedores salones para recibir clientes.

Pero también hay zonas para los colaboradores. “Queremos que nuestra gente se sienta en un ambiente laboral cómodo, familiar, que no vean fríamente su oficina o su lugar de trabajo, sino que también se sientan como en casa”, cita Vilma de De León, vicepresidente de Capital Humano de la institución financiera.

Explica que se pusieron el reto de retener a sus colaboradores, para lo cual diseñaron este “salario emocional”, que consiste en oficinas bien diseñadas y con iluminación, un horario flexible y áreas como un gimnasio, sitios de lactancia con un ambiente digno, cafetería con alimentación variada, y diferentes espacios destinados a actividades que ayuden a la relajación y al entretenimiento, como una sala destinada a atender los temas de recursos humanos, con ambiente amigable que incluye velas aromáticas y una vista panorámica para que las personas estén más relajadas.

### 2.6.4 TRANSFERENCIAS DE ALEGRÍA

En Costa Rica también hay ejemplos. Walter Rojas Leiva, gerente senior de Compensación y Beneficios de Western Union, explica que, en la empresa, procuran que los colaboradores tengan un balance entre su ambiente personal, sus intereses y su vida personal.

Para conseguirlo, han implementado mejoras en su política de trabajo desde casa. Además, en sus oficinas crearon espacios abiertos, ergonómicos y bien iluminados, al igual que áreas de trabajo con mesas, sillas y sillones casuales y cómodos para que los colaboradores desarrollen su pensamiento creativo más allá de una sala de reunión o un escritorio.

“La cafetería es nuestro centro de esparcimiento más amplio; ahí los empleados cuentan con televisores y un área de juegos con mesas de ping pong y futbolito para tomarse un descanso y divertirse”, puntualiza Rojas.

Anualmente se realiza una programación para garantizar que todos los meses tengan al menos una actividad, además de que los viernes cada colaborador recibe un snack gratis (galletas, chocolates, repostería, etc.).

#### 2.6.5 MI BIENESTAR

La empresa 3M construyó una plataforma de cinco pilares llamada My Wellness (Mi bienestar), con la que busca un balance entre el trabajo y la vida personal de sus colaboradores en Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala, República Dominicana, Jamaica y Trinidad.

El primero es Bienestar, y consiste en actividades designadas a la prevención y al mejoramiento de la salud de los colaboradores y sus familias, como ferias de la salud, jornadas de vacunación y promoción de estilo de vida saludable como sitios para hacer ejercicio.

Le sigue Equilibrio, que implica la promoción del balance de la vida mediante trabajo con horarios flexibles, viernes corto (salida a las 3 pm) y home office.

Familia es otro de los pilares, el cual tienen programas de excelencia académica para los hijos de los colaboradores o licencia de paternidad.

Comunidad se caracteriza por la realización de actividades trimestrales de responsabilidad social, Y, finalmente, Carrera contempla becas de estudio para colaboradores, el Mes del Desarrollo y clubes de lectura.

### 2.6.6 DOSIS DE CREATIVIDAD

Estimular la creatividad también es un punto importante para las empresas. Por ejemplo, la multinacional Bosch Global Shared Services reta a sus colaboradores con el desafío Hackathon, un maratón de innovación, que es una forma más divertida de hacer propuestas para la empresa.

En Heredia, Costa Rica, la firma creó un laboratorio con herramientas de software y hardware para la creación de prototipos para ayudar a los participantes en la generación de modelos de negocio innovadores para ser presentados ante un jurado multidisciplinario. La idea más innovadora y con potencial de negocio puede ser apoyada por el área de venture capital del grupo, afirma Paulo Maia, gerente de la firma.

### 2.6.7 EMPLEADOS EN ARMONÍA

EY es otra empresa regional que también realiza actividades pensadas para mejorar el clima laboral.

Una de las estrategias es el Bootcamp EY, una experiencia anual de aprendizaje con empleados de diferentes niveles, países, formaciones profesionales y unidades de negocio.

“Con esto, logramos que nuestros colaboradores intercambien ideas y desarrollen propuestas para fortalecer nuestra estrategia de negocios. Se trata de considerar diferentes perspectivas para lograr mejores resultados”, describe Nohemí Cabrera, directora regional de Talento Humano de EY.

Además, la empresa reconoce el esfuerzo y los aportes de su capital humano con un programa de reconocimiento con el que demuestra gratitud por el trabajo bien hecho, el cual incluye tarjetas virtuales y pequeños obsequios simbólicos.

Los directivos de la empresa están convencidos de que la productividad está directamente vinculada con la felicidad, la cual, a su vez está intrínsecamente ligada con los intereses intelectuales y las emociones, la salud física y la estabilidad financiera, por lo que crearon el Programa de Desarrollo Armónico, que concibe a todos los colaboradores como personas integrales que deben desarrollarse en las diferentes dimensiones de su vida.



Así, desde cualquier dispositivo móvil, cada colaborador tiene acceso a su propio portal de beneficios, los cuales puede disfrutar y solicitar de forma personalizada.

## 2.7 ANÁLISIS INTERNO

### 2.7.1 AMBIENTES DE TRABAJO SALUDABLES

Con el fin de impulsar los estilos de vida saludable entre su personal, la OPS en Honduras ha puesto en marcha el Programa Gente y Ambiente Saludable, que pretende mejorar el ambiente de trabajo, concienciar al personal hacia el autocuidado de su salud y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre otros temas de importancia

Objetivo General: Desarrollar dentro de la oficina un ambiente saludable que permita trabajar de forma armónica, solidaria y respetuosa que mejore el desempeño individual y colectivo.

Este programa incluye los siguientes temas:

- Alimentación y Estilos de Vida Saludables
- Fortalecimiento de relaciones interpersonales
- Separación de desechos y reciclaje
- Cambio Climático y Ahorro Energético
- Redistribución de espacios de oficinas

En el tema de fortalecimiento de relaciones interpersonales, se propone conformar un grupo Inter programático con el objetivo de contribuir a mejorar el buen clima laboral de la oficina. Este Grupo de Comunicación Interna tendrá como objetivo promover el trabajo en equipo a través de acciones que permitan mantener el respeto y las buenas relaciones interpersonales. Todo esto dentro del Marco de la armonía y el respeto a las competencias y objetivos de trabajo que desempeña cada compañero y a los principios de la organización

### 2.7.2 SAN PEDRO SULA

El teletrabajo hoy en día es hecho, más de lo que lo era antes. Cuando los puestos permiten el trabajo en casa, como: Contadores, personal técnico. Hemos observado en nuestra ciudad que los maestros manejan clases en línea, administradores, entre otros, es conveniente no asistir a la

oficina, y es beneficioso para las empresas hondureñas en este momento de toque de queda por pandemia.

Para evitar la propagación del coronavirus, El estado de Honduras, inmediatamente giro instrucciones de suspender clases y cerrar los centros de estudios tanto públicas como privadas a nivel nacional. Inmediatamente, las universidades detuvieron sus actividades académicas y administrativas. Ante tal acontecimiento el sistema educativo del País, a nivel nacional fue trasladado a la modalidad virtual. Es allí donde funciona perfectamente el teletrabajo, también llamado trabajo en casa (home office).

Entre los inconvenientes más notables detectamos que la falta de contacto directo con los empleados puede afectar a la lealtad y sentido de pertenencia con la empresa.

Ante la crisis sanitaria mundial, una de las lecciones aprendidas, será prepararse para hacer un análisis a la capacidad de las empresas, y luego implementar una estrategia de que puestos de trabajo se pueden realizar de manera remota, y de esta manera se aprovechara para digitalizar sus procesos.

### 2.7.3 CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CHOLOMA

El teletrabajo sería de mucha utilidad para la Cámara de Comercio e Industrias de Choloma en vista de que el futuro es el teletrabajo, puesto que los elementos que lo hacen posible actualmente no solo seguirán presentes el día de mañana, sino que habrán mejorado, por ejemplo, la conectividad, los equipos informáticos, las funcionalidades, las posibilidades que ofrece la nube, etc. Además, las necesidades que promueven la adopción de este tipo de organización del trabajo a distancia también seguirán presentes, como los problemas de tráfico o un medio ambiente que necesitamos cuidar más, reduciendo, por ejemplo, los niveles de contaminación.

Por ello, el teletrabajo se irá extendiendo de manera paulatina en los próximos años, sobre todo porque es una opción cada vez más demandada por los trabajadores en cuanto a flexibilidad laboral (aproximadamente el 69% está a favor del teletrabajo). Y tras los efectos y las medidas tomadas para combatir el coronavirus, tal vez veamos como el teletrabajo avanza un poco más rápido entre las empresas

Servicios que ofrece la cámara de comercio de Choloma:

- Servicio Ambiental
- Bolsa de empleo
- Servicio Contable
- Rueda de negocios
- Expo ferias
- Diagnósticos Empresariales
- Servicio Fiscal
- Certificados y Constancias
- Asesoría Laboral
- Asesoría Legal
- Vinculación con la Academia
- Microcrédito
- Planeación Estratégica
- Capacitaciones Empresariales
- Capacitación en competencias laborales básicas
- Emprendimiento Juvenil

## CAPÍTULO III

### 3. DISEÑO DE INSTRUMENTO

#### 3.1 ENCUESTA

Esta encuesta tiene como motivo de poder conocer las perspectivas de cada uno de los empleados y saber cómo ha afectado esta nueva etapa espontánea y como afecta la vida cotidiana de las personas.

1. ¿Considera que la organización se ha adaptado a la nueva modalidad de trabajo?
  - a. Si
  - b. No
2. ¿Puede realizar sus actividades laborales a un 100% sin necesidad de estar en la oficina?
  - a. Si
  - b. No
3. ¿Considera que el personal está capacitado para el uso de plataformas de trabajo para gestionar y cumplir con los objetivos?
  - a. Si
  - b. No
4. ¿Cuándo realiza teletrabajo, logra cumplir con los objetivos propuestos por el departamento?
  - a. Si
  - b. No
5. ¿Con qué frecuencia se comunica con su equipo de trabajo?
  - a. En todo momento
  - b. Una vez al día
  - c. Una vez cada semana
  - d. No suele haber comunicación
6. En escala del 0 al 5, ¿Que tan satisfecho se siente al realizar teletrabajo?
7. ¿Cuáles serían los mayores retos que enfrenta al trabajar desde casa?
  - a. No tener acceso a las herramientas o la información necesarias para realizar el trabajo desde casa
  - b. Mantener un horario regular
  - c. Dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo
  - d. Conectividad de Internet
  - e. Espacio físico disponible para trabajar
  - f. No tengo dificultad
8. ¿Considera usted que el teletrabajo afecta a su salud?
  - a. Si

- b. No
9. En base a la pregunta anterior ¿Como el teletrabajo está influyendo en su salud?
10. Durante esta cuarentena, al estar realizando teletrabajo usted ha logrado sentir alguno de estos síntomas:
- a. Estrés
  - b. Ansiedad
  - c. Depresión
  - d. Agotamiento
  - e. Insomnio
  - f. No tengo ningún síntoma
11. ¿La empresa dispone de un plan de salud y bienestar mental, más allá del plan de prevención de riesgos laborales?
- a. Si
  - b. No
12. ¿Le gustaría una plataforma que brindará notas, ayudas y métodos para equilibrar su salud mental junto con el trabajo?
- a. Si
  - b. No
13. ¿Estaría dispuesto a invertir tiempo en capacitaciones virtuales que te ayudarán a la mejora continua de la modalidad del teletrabajo?
- a. Si
  - b. No
14. Cuando la crisis en la cual estamos viviendo se logre normalizar ¿Estaría dispuesto a continuar con el teletrabajo?
- a. Si
  - b. No

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

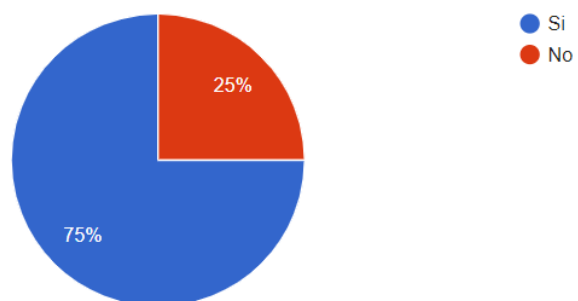
#### 4.1 INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

1. ¿Considera que la organización se ha adaptado a la nueva modalidad de trabajo?

- a. Si
- b. No

¿Considera que la organización se ha adaptado a la nueva modalidad de trabajo en la que estamos viviendo actualmente?

8 respuestas

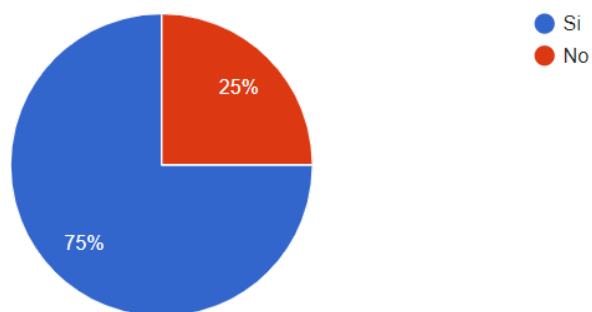


2. ¿Puede realizar sus actividades laborales a un 100% sin necesidad de estar en la oficina?

- a. Si
- b. No

¿Puede realizar sus actividades laborales a un 100% sin necesidad de estar en la oficina?

8 respuestas

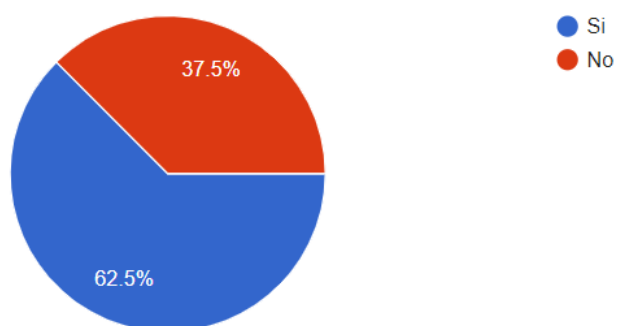


3. ¿Considera que el personal está capacitado para el uso de plataformas de trabajo para gestionar y cumplir con los objetivos?

- a. Si
- b. No

¿Considera que el personal está capacitado para el uso de plataformas de trabajo para gestionar y cumplir con los objetivos?

8 respuestas

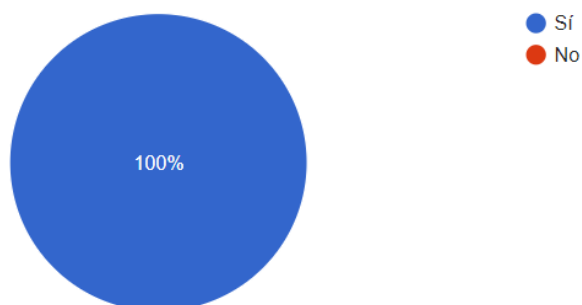


4. ¿Cuándo realiza teletrabajo, logra cumplir con los objetivos propuestos por el departamento?

- a. Si
- b. No

¿Cuándo realiza teletrabajo, logra cumplir con los objetivos propuestos por el departamento?

8 respuestas



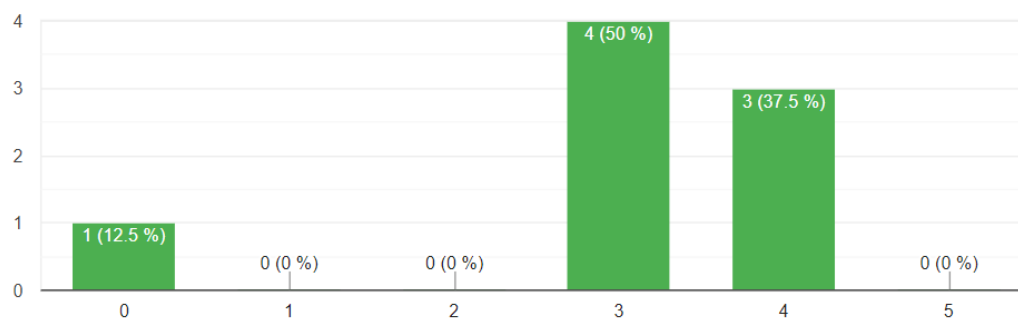
5. ¿Con qué frecuencia se comunica con su equipo de trabajo?
- a. En todo momento
  - b. Una vez al día
  - c. Una vez cada semana
  - d. No suele haber comunicación



6. En escala del 0 al 5, ¿Que tan satisfecho se siente al realizar teletrabajo?

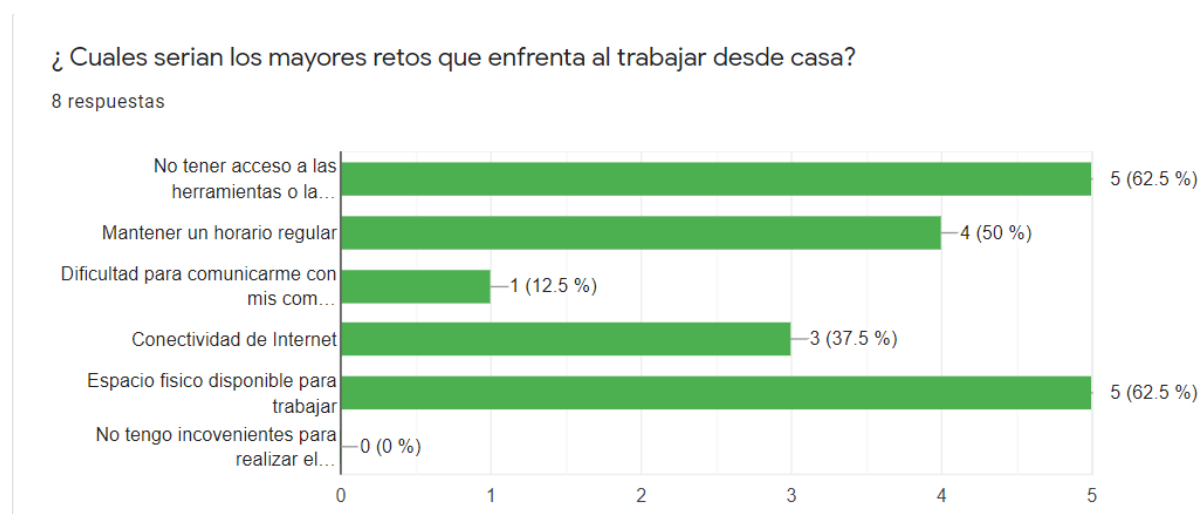
En escala del 0 al 5, ¿Que tan satisfecho se siente al realizar teletrabajo?

8 respuestas





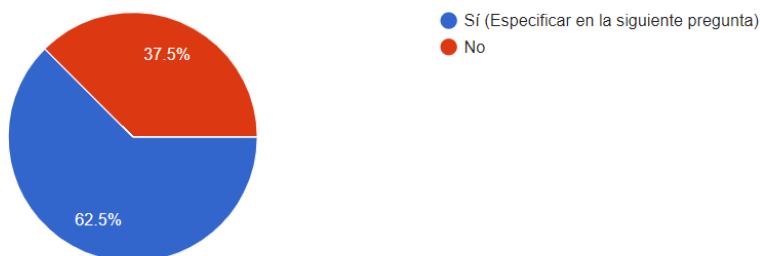
7. ¿Cuáles serían los mayores retos que enfrenta al trabajar desde casa?
- No tener acceso a herramientas o la información necesarias para realizar el trabajo en casa
  - Mantener un horario regular
  - Dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo
  - Conectividad de Internet
  - Espacio físico disponible para trabajar
  - No tengo dificultad



8. ¿Considera usted que el teletrabajo afecta a su salud?
- Si
  - No

¿Considera usted que el teletrabajo afecta a su salud?

8 respuestas



9. En base a la pregunta anterior ¿Como el teletrabajo está influyendo en su salud?

En base a la pregunta anterior ¿ Como el teletrabajo esta influyendo en su salud?

6 respuestas

No tengo ningún afecto

Estrés por no tener las herramientas y espacios disponibles

Porque los horarios laborales se extienden, la conectividad es regular desde nuestras casas

La falta de organización de la empresa en suprimir al colaborador con múltiples acciones adicionales al TDR

En ocasiones fuera de la horas de trabajo, siempre esta trabajando.

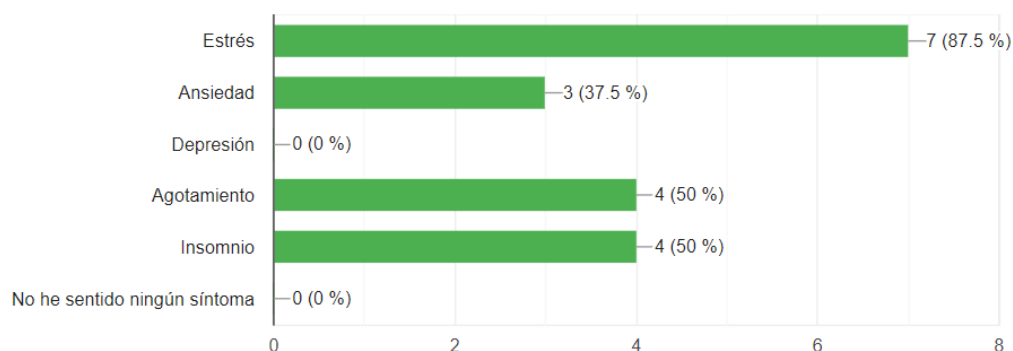
Estrés

10. Durante esta cuarentena, al estar realizando teletrabajo usted ha logrado sentir alguno de estos síntomas:

- a. Estrés
- b. Ansiedad
- c. Depresión
- d. Agotamiento
- e. Insomnio
- f. No tengo ningún síntoma

Durante esta cuarentena, al estar realizando teletrabajo usted ha logrado sentir alguno de estos síntomas:

8 respuestas

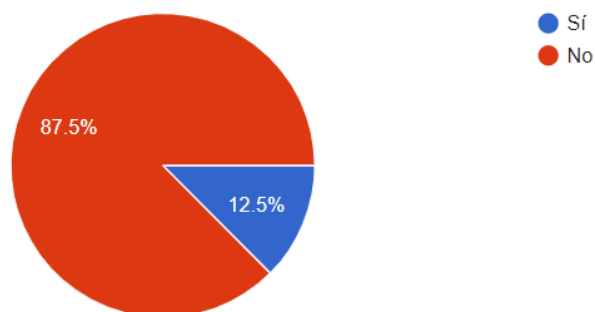


11. ¿La empresa dispone de un plan de salud y bienestar mental, más allá del plan de prevención de riesgos laborales?

- a. Si
- b. No

¿La empresa dispone de un plan de salud y bienestar mental, más allá del plan de prevención de riesgos laborales?

8 respuestas

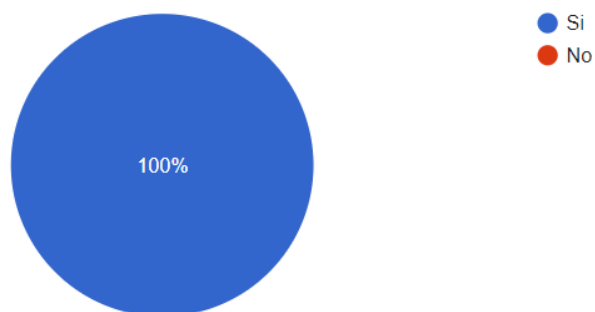


12. ¿Le gustaría una plataforma que brindará notas, ayudas y métodos para equilibrar su salud mental junto con el trabajo?

- a. Si
- b. No

¿Le gustaría una plataforma que le brindará notas, ayudas y métodos para equilibrar su salud mental junto con el trabajo?

8 respuestas

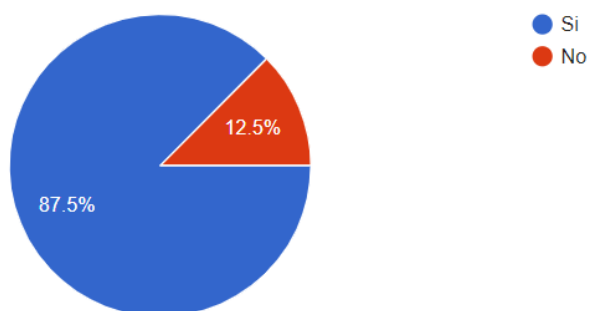


13. ¿Estaría dispuesto a invertir tiempo en capacitaciones virtuales que te ayudarán a la mejora continua de la modalidad del teletrabajo?

- a. Si
- b. No

¿Estaría dispuesto a invertir tiempo en capacitaciones virtuales que ayudarán a la mejora continua de la modalidad del teletrabajo?

8 respuestas

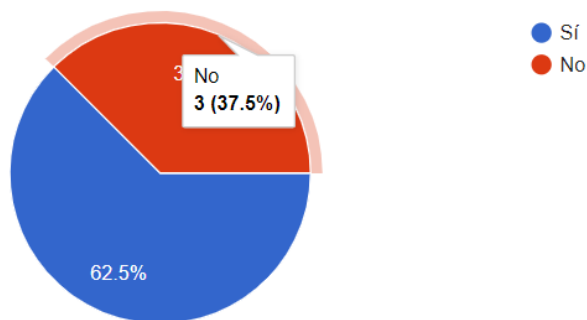


14. Cuando la crisis en la cual estamos viviendo se logre normalizar ¿Estaría dispuesto a continuar con el teletrabajo?

- a. Si
- b. No

Cuando la crisis en la cual estamos viviendo se logre normalizar ¿Estaría dispuesto a continuar con el teletrabajo?

8 respuestas



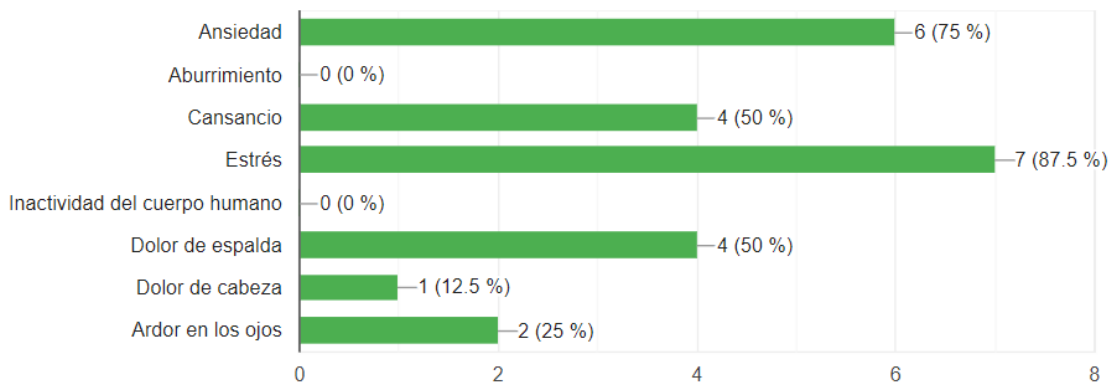
15. El teletrabajo desde casa puede ocasionar muchas diversidades, seleccione las que más generan impacto en la salud de las personas.

- a. Ansiedad
- b. Aburrimiento
- c. Cansancio
- d. Estrés
- e. Inactividad del cuerpo humano
- f. Dolor de espalda
- g. Dolor de cabeza
- h. Ardor en los ojos

El trabajo desde casa puede ocasionar muchas diversidades, seleccione las que mas generan impacto en la salud de las personas:



8 respuestas



## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTAS**

#### **5.1 PROPUESTA DEL MODELO DE TELETRABAJO PARA LA CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIAS DE CHOLOMA**

El Teletrabajo hoy en día es una realidad, que tiene muchos beneficios relacionados con la eficiencia, la productividad, la sostenibilidad y la satisfacción laboral entre otros, sin embargo, no es una forma de trabajo generalizada y estructurada en las organizaciones debido a diversas percepciones al respecto. Esta modalidad de trabajo plantea cambios y barreras a las que se enfrentan las organizaciones y los empleados al momento de apropiarse e incorporar el teletrabajo.

Este capítulo contiene la propuesta para un modelo de teletrabajo en la Cámara de Comercio e Industrias de Choloma, donde se contemplan los diferentes detalles que fueron analizados en los capítulos anteriores, los cuales permiten establecer un modelo integral.

El capítulo inicio con el perfil que deben tener las personas teletrabajadoras, se presentan algunas características psicosociales y laborales que deben poseer las personas que, eventualmente, laboren desde su hogar mediante el teletrabajo, con el fin de asegurar que son aptas para trabajar bajo esta modalidad flexible.

Se amplía una sección referente al modelo de asignación de tareas y de medición del desempeño, en la que se señala cómo se establecerán las métricas e indicadores para medir los resultados laborales de cada persona teletrabajadora y determinar su desempeño fuera de la oficina, tales indicadores permitirán determinar si el desempeño es positivo, es decir, se mantuvo o mejoró, o es negativo, en cuyo caso será necesario que regrese a laborar a su oficina. Igualmente se ha desarrollado una guía para que los empleados puedan tener una capacitación que les ayude a progresar y evolucionar de forma eficiente en el teletrabajo.

##### **5.1.1 PERFIL DE LAS PERSONAS TELETRABAJADORAS**

La principal característica de las personas teletrabajadoras es laborar fuera de su oficina, para esto se requiere tener una serie de destrezas y condiciones personales y profesionales que posibiliten al empleado cumplir exitosamente con sus tareas. Las condiciones que se consideran necesarias para

el modelo de teletrabajo en la Cámara de Comercio e Industrias de Choloma se especifican a continuación:

### 5.1.2 CONDICIONES PSICOSOCIALES

En relación con las condiciones psicosociales se requiere que la persona teletrabajadora cuente con las siguientes características básicas:

- Actitud proactiva con iniciativa propia, responsable, automotivado y constante.
- Facilidad de adaptación a los cambios tecnológicos y con una actitud positiva ante el uso de las tecnologías de información y comunicación.
- Disciplina y sistematización en la planificación realista de sus tareas y horas de trabajo, estableciendo diferencia entre el tiempo que dedica a sus labores y el tiempo para su vida personal y familiar.
- Comodidad al trabajar individualmente y sin interactuar constantemente con otras personas.
- Autoconfianza y habilidad de enfrentarse a situaciones y personas difíciles.
- Capacidad de mantener una relación estable en su núcleo familiar.
- Independencia y seguridad para tomar la mayor parte de las decisiones de su trabajo, sin que esto le genere preocupación por los resultados.

Para confirmar que la persona que desea convertirse en teletrabajadora posee estas características, se requerirá que un especialista efectúe una evaluación psicológica para determinar que el funcionario es apto para realizar su trabajo desde una localidad remota como su casa de habitación.

### 5.1.3 CONDICIONES LABORALES

En lo referente a condiciones laborales es necesario que la persona teletrabajadora posea las siguientes características:

- Capacidad de trabajar por objetivos y de cumplir con periodos de entrega de resultados definidos.
- Conocimiento avanzado de las labores desarrolladas en su área de trabajo, así como de los procesos y tiempos de entrega límite.

- Capacidad de completar de forma correcta y a tiempo sus labores, sin requerir supervisión constante para lograrlo.
- Las labores que realiza mientras se halla presente en la Cámara e Industrias de Choloma tienen que poder llevarse a cabo con el mismo nivel de eficacia y eficiencia remotamente, siempre y cuando se disponga de la infraestructura técnica necesaria.
- Independencia en sus labores, lo cual quiere decir que no existan, dentro de sus tareas, procesos que suceden en periodos aleatorios, y que deban ser resueltos en tiempos limitados bajo la imprescindible presencia física del funcionario. No son candidatos al teletrabajo las personas funcionarias que atienden usuarios de forma directa, que revisan equipo, entrega o reciben materiales, reparan averías, reparten correspondencia, o de los que se requiera la constante presencia física, entre otras labores.
- Disponer de conocimientos técnicos en el uso de equipos de cómputo, Internet, correo electrónico, mensajería instantánea y los paquetes de software que requiera para llevar a cabo su trabajo.
- Excelente puntualidad, calidad y buena presentación de los trabajos que realiza.
- Contar con el aval del jefe de área, de oficina o director de la unidad.

Para comprobar que el candidato a teletrabajo cumple con estos requerimientos expresados anteriormente, será necesario realizar varias acciones. La primera, es un análisis de las funciones que cumple el empleado en la institución, lo que permitirá comprobar que su trabajo puede realizarse por metas y objetivos e independientemente de donde se encuentre el funcionario, sin que esto afecte el desempeño de otros. La segunda acción es una consulta al jefe, con la finalidad de determinar si el empleado cuenta con su aval, si es puntual a la hora de entregar sus trabajos y si estos son de buena calidad y si el empleado puede obtener buenos resultados sin requerir supervisión constante, entre otros aspectos.

#### 5.1.4 ASIGNACIÓN DE TRABAJO Y MEDICIÓN DE RESULTADOS

En Honduras el teletrabajo es un modelo laboral de reciente uso, por lo que no existe una cultura organizacional hacia el desarrollo de trabajo remotamente. El teletrabajo exige un cambio en los



paradigmas de asignación de tareas y en métodos de medición de desempeño de los resultados alcanzados.

El trabajo a distancia no puede medirse por el número de horas que un empleado se encuentra en la oficina o por su hora de ingreso y salida, sino por otros factores como la entrega de resultados a tiempo, cumplimiento de objetivos, metas indicadores y satisfacción del cliente, los cuales se analizan a continuación.

#### 5.1.5 METODOLOGÍA DE ASIGNACIÓN DE TRABAJO

La asignación de tareas para las personas teletrabajadoras se debe hacer garantizando su derecho a contar con un descanso de carácter creativo, recreativo y cultural, es decir, aunque los funcionarios trabajen remotamente, debe tenerse presente que sus horas laborales no deben de sobrepasar de las ocho horas establecidas en código de trabajo de nuestro país.

#### A CONTINUACIÓN, UNA SUGERENCIA DE METODOLOGÍA DE ASIGNACIÓN DE TAREAS:

- A la hora de asignar labores a las personas teletrabajadoras, el jefe de oficina, la persona coordinadora de área o directora de unidad, especificará claramente cada uno de los requerimientos con los que debe cumplir el trabajo final para aceptarse como adecuado, además del periodo de tiempo límite para la entrega de los resultados finales y el medio de entrega (correo electrónico, impreso u otro).
- La persona coordinadora de área incluirá en los requerimientos de cada tarea asignada a una persona teletrabajadora el objetivo general del trabajo. En caso de que existan documentos generadores, debe brindárselos al funcionario de forma impresa o digital, con la finalidad de que pueda orientar mejor su trabajo.
- La persona teletrabajadora brindará una confirmación de recibido de cada tarea, así mismo expresar las dudas iniciales respecto la tarea asignada, si es que las tiene. Durante la elaboración del trabajo, la persona teletrabajadora debería preguntar a su superior acerca de cualquier duda que tenga sobre la labor que esté desarrollando.

- Al igual que como se asignaban las labores a los funcionarios antes de convertirse en teletrabajadores, no se debe de sobrecargar al empleado con más labores de las que pueda atender al mismo tiempo, esto se medirá de acuerdo con la experiencia que el jefe tenga respecto a la carga de trabajo que cada persona puede soportar. Se supone que el rendimiento de un teletrabajador debe ser igual o superior al que poseía cuando laboraba bajo la metodología tradicional, en caso contrario, es decir si existe una disminución en el desempeño, no valdría la pena que la persona siga siendo teletrabajadora.

#### 5.1.6 MEDICIÓN DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DEL TRABAJO

La medición de desempeño y calidad del trabajo se puede realizar tomando en cuenta tres variables objetivas, que son medibles, y una variable subjetiva que se encuentra relacionada con las variables objetivas, las mismas se detalla a continuación:

- Tiempo: la entrega de los resultados de cada una de las tareas asignadas a una persona teletrabajadora se encuentra dentro del periodo de tiempo establecido para su finalización, el cual, desde luego, debe de ser el necesario para completar la tarea.
- Finalización del trabajo: se debe verificar al momento de la entrega que el trabajo se encuentre completo, es decir, que el contenido del producto o servicio incluye todos los requerimientos solicitados inicialmente.
- Disponibilidad: la persona debe estar disponible para recibir consultas luego de entregar los resultados de su trabajo, esto es semejante a lo que en términos comerciales se denominaría soporte postventa. Preferiblemente, la comunicación se debe de llevar a cabo por medio de correo electrónico o mensajería instantánea, para que quede constancia de la disponibilidad. Cabe aclarar que la disponibilidad debe acotarse desde un inicio a un horario prudencial seleccionado por negociación del supervisor y el teletrabajador, lo anterior con el fin de evitar que el solicitante del trabajo se acostumbre a llamar al teletrabajador cualquier día a cualquier hora.
- Aprobación del solicitante del trabajo: al igual que se hace en el método de trabajo tradicional, a persona que solicita el trabajo, por lo general la persona coordinadora del área, debe verificar que las tres variables anteriores se cumplan adecuadamente y calificar el trabajo con una escala de excelente o bueno, para cambios o debe hacerse de nuevo.

Es importante tener presente que el número de trabajos y la forma en que son asignados, así como el modelo de medición de desempeño funcionarán en tanto se hayan definido, previo a que el empleado se convierta en teletrabajador, las métricas e indicadores de carga mínima con que se asignan tareas y se mide el desempeño del trabajador bajo el modelo laboral tradicional.

Por ejemplo, si actualmente a un empleado que labora tiempo completo en la empresa se le asignan, por medio de un sistema en línea de gestión y servicio al usuario, 10 tareas todas las mañanas y se considera que su desempeño es adecuado si las cumple todas en el transcurso del día, se tendrían las siguientes métricas e indicadores iniciales para medir al empleado:

*Tabla 1 - Ejemplo 1 de indicadores y métricas de medición de desempeño*

<b>Indicador</b>	<b>Métrica</b>
Forma de asignar la tarea:	Por medio del correo electrónico
Número máximo de tareas que puede completar el empleado:	En promedio 10 tareas diarias
Tiempo para completar cada tarea:	Aproximadamente 48 minutos cada tarea
Formas de verificar que la tarea esté finalizada:	Revisión en el sistema que debe presentar el estado de la tarea como finalizada.
Procedimiento de control de calidad:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El estado de la tarea es finalizado.</li> <li>• Se atendió en el tiempo estipulado.</li> <li>• El teletrabajador se encuentra disponible para preguntas en el horario pactado.</li> <li>• Llamadas de control a los usuarios para verificar que el trabajo haya sido finalizado y que el resultado es satisfactorio.</li> </ul>
Nivel del desempeño adecuado:	Completa las 10 tareas diarias en el transcurso del día en que se le asignaron, cumpliendo con los requisitos de calidad.

Fuente: Creación Propia

Es posible que sea necesario realizar ajustes a las métricas e indicadores cada cierto tiempo, por lo que se considera esencial llevar un control de los resultados del teletrabajador, lo cual permitirá determinar el rendimiento del empleado o en el mediano plazo y llevar a cabo los ajustes.

#### 5.1.7 CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD LABORAL

##### 5.1.7.1 Privacidad

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación hace posible supervisar y obtener datos de forma continua sobre los diferentes aspectos de las actividades de la persona teletrabajadora, posiblemente sin su conocimiento, ya sea por motivos de seguridad o para medir o mejorar la productividad.

La Cámara de Comercio e Industrias de Choloma deberá comprometerse a respetar la vida privada del empleado que trabaje en su domicilio. Los sistemas de control se acordarán de acuerdo con los derechos y obligaciones de las partes.

La Cámara de Comercio e Industrias de Choloma será responsable de tomar las medidas de seguridad para garantizar la protección de los datos utilizados y procesado por el teletrabajador para fines profesionales, para lo cual es necesario informar al empleado de toda legislación o normativa de la Institución relacionada con el tema de la protección de datos y será responsabilidad del funcionario el cumplimiento de estas normas.

#### 5.1.8 FORMACIÓN CONTINUA

Considerando el rápido avance desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) que experimenta diariamente nuestra sociedad y dado que las TICs constituyen uno de los elementos esenciales para el éxito del teletrabajo, deben establecerse políticas que garanticen una amplia adecuada y constante formación y capacitación del teletrabajador posiblemente a través de la distancia y por medios telemáticos.

Las personas trabajadoras que se encuentre laborando a distancia, contarán con las mismas oportunidades de capacitación que los que se encuentren a tiempo completo en su oficina, mientras cumplen con sus tareas bajo el modelo tradicional; esto permitirá que no se rompa el derecho al acceso al trabajo e igualdad de oportunidades y que los teletrabajadores se mantengan actualizados respecto a temas relacionados con sus tareas diarias. Existen cientos de especialistas en diversos

temas en todas las áreas del conocimiento, que pueden brindar cursos para mantener actualizados a los funcionarios de la Institución.

## 5.2 GUÍA PARA EMPLEADOS EN TELETRABAJO

El trabajo desde casa tiene muchas ventajas, como la reducción de los tiempos de desplazamiento, mayor autonomía y flexibilidad en la organización del trabajo, un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida privada, mayor motivación y menor rotación, y más productividad y eficiencia. Además, el teletrabajo reduce los desplazamientos laborales, lo que a su vez reduce las emisiones de carbono. Sin embargo, en una situación tan inesperada y urgente como la pandemia de la COVID19, es posible que los empleadores y los trabajadores no estén preparados física o mentalmente o no tengan la infraestructura necesaria para hacer frente a todos los desafíos que plantea el trabajo desde casa.

A continuación, le mostramos recomendaciones y recursos para ayudarlo a trabajar de forma saludable desde su domicilio durante el periodo de confinamiento.

### 5.2.1 ESPACIO FÍSICO Y MOBILIARIO

Se debe de tener su propio espacio. Si bien todo dependerá del espacio físico con el que cada persona cuente en su hogar, es importante que las tareas no se realicen desde la cama o en la cocina, sino intentar buscar un espacio propio, libre de distracciones y lo más cómodo posible. Existen algunos requerimientos de espacio físico y condiciones ambientales mínimas que deben cumplirse en el sitio donde como empleado llevará a cabo sus labores fuera de la institución. Entre ellos se pueden mencionar, el tamaño del área de trabajo, ventilación y temperatura, iluminación, nivel de ruido y mobiliario, el cual debe de ser ergonómico.

Para asegurarse que estas condiciones sean cumplidas las personas funcionarias que se encuentren a cargo de supervisar el teletrabajo, posiblemente de la oficina de Recursos Humanos, pueden realizar una visita a su casa de habitación y comprobar las condiciones.

### 5.2.2 ÁREA DE TRABAJO

Se requiere que existan ciertas condiciones en el sitio donde como teletrabajador desarrollará sus labores, esto con el fin de evitar una baja en el desempeño por condiciones ambientales adversas. Es importante tener las buenas condiciones de trabajo cuando realicen sus tareas desde su casa, con la finalidad de salvaguardar la salud.

### 5.2.3 VENTILACIÓN Y TEMPERATURA

Especial cuidado se requerirá con el nivel de temperatura del espacio donde se encontrará laborando el trabajador a distancia. Lo recomendable es que la persona no se encuentre en un ambiente muy caliente que impida la concentración o muy frío que pueda adormecer al colaborador; en cualquiera de los dos casos puede afectarse el desempeño de la persona, tiene que tener una buena ventilación.

### 5.2.4 ILUMINACIÓN

En el área de trabajo de toda habitación en la que se desarrollen actividades de oficina debe existir una buena iluminación, se recomienda la utilización al máximo de la luz natural. También que tenga colores neutros que permita un ambiente que no produzca sueño.

En cuanto a la posición de la computadora y su relación con la luz, se recomienda colocar el monitor perpendicular a la ventana debido a que si se pone de frente o de espaldas puede desencadenar deslumbramiento (directo o indirecto).

### 5.2.5 MOBILIARIO

Se requiere de un escritorio o mesa con ajuste según las dimensiones del usuario (altura, ancho y largo, el cual se recomienda que sea de bordes redondeados) para evitar lesiones de tipo músculo esqueléticas. Además, es aconsejable distribuir los materiales y herramientas (engrapadora, teléfono, sacabocados, entre otros) a cierta distancia, según su frecuencia de uso, es decir, lo más utilizado a la mano y lo menos utilizado en los extremos del escritorio. Otro equipamiento básico es una silla ergonómica que tenga la altura correcta, un asiento cómodo y respaldo que permita asegurar mayor comodidad y mejor postura para el funcionamiento.

### 5.2.6 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

Por definición, el teletrabajo exige contar con un equipamiento tecnológico importante para el desarrollo adecuado del trabajo desde la localidad remota; por lo mismo, se establecen requerimientos técnicos mínimos de los que debe disponer si desea convertirse en teletrabajador, que a continuación se describen:

#### 5.2.6.1 Conexión a internet

Los empleados que laboren desde sus hogares deben de poseer una conexión a Internet que le permita realizar adecuadamente el intercambio de datos, mensajería instantánea y videoconferencia. El requisito de velocidad se seleccionó de acuerdo con criterios técnicos, luego de realizar pruebas de conectividad transmisión de datos y de las herramientas de colaboración.

#### 5.2.6.2 Equipo de cómputo

Computadora de escritorio o portátil

Al igual que la conexión a Internet, una computadora básica constituye uno de los requerimientos técnicos más importantes para que una persona que labore desde su hogar pueda completar su trabajo adecuadamente que permita asegurar que la persona teletrabajadora completará sin contratiempo sus funciones y remotamente los sistemas de comunicación colaborativa y de trabajo con los que cuenta actualmente la institución.

#### 5.2.6.3 Herramientas de colaboración

Pueden hacer uso de diferentes herramientas que ayudan a mejorar la comunicación entre los compañeros, marcar tareas y poder llevar un control a distancia.

#### **Para la comunicación entre equipos:**

- Slack – Se trata de un chat para grupos grandes o pequeños. En él puedes crear diferentes grupos y canales dentro de la misma empresa. Es perfecto para utilizarlo para enviar mensajes rápidos.
- Hangouts – Es una herramienta muy sencilla que se utiliza directamente desde Gmail. Se puede usar como chat para hablar con los compañeros, pero también se pueden hacer videollamadas.
- Discord – Es un canal para intercambiar información, tanto en formato chat como videollamada. A diferencia de Hangouts esta plataforma permite compartir pantalla con los demás usuarios.

**Para tener unas reuniones productivas:**

- Skype – Es uno de los programas más conocidos para realizar videollamadas, tanto a en el mundo laboral como personal. En este podemos compartir mensajes, enviar links y compartir pantalla. Sin embargo, la comunicación aquí es más efectiva entre dos personas.
- Zoom – Esta plataforma es perfecta para tener reuniones de trabajo con muchas personas. Por ejemplo, en Factorial lo utilizamos en sesiones en las que estamos ¡hasta 60 empleados! Es una de las herramientas que más están utilizando tanto grandes como pequeñas empresas con el teletrabajo en tiempos de Coronavirus.
- WebEx – Puede ser menos conocida que las anteriores, pero es muy útil para webinars, formaciones, reuniones abiertas al público y soporte en remoto.

**Para el soporte del trabajo desde casa:**

- Logmeln – Se trata de un programa que nos permite acceder a los ordenadores a distancia de manera segura. Podemos acceder al escritorio del ordenador de la oficina desde cualquier dispositivo en cualquier momento.
- TeamViewer – Este software se utiliza para el soporte técnico en remoto y para acceder a la información del ordenador de la oficina.

**Para la gestión de proyectos:**

- Google Keep – Esta aplicación permite gestionar la información personal con un archivo de notas.
- Trello – Es un software de administración de proyectos para uso único o compartido.
- Asana – Esta aplicación es muy útil para mejorar y optimizar las tareas y la comunicación con el equipo.
- Airtable – Este software permite gestionar las tareas de manera fácil y sencilla. Además, los usuarios pueden ver en qué proyecto está trabajando cada persona.
- Tandem – Esta herramienta que permite monitorizar proyectos y ejecutarlos al mismo tiempo. También se puede integrar Slack y Asana, compartir pantalla y ver en qué está trabajando cada uno.



### **Para almacenar la información y enviar archivos:**

- Google Drive – Es un servicio de alojamiento de archivos, muy útil para compartir en la nube. Con este se pueden crear textos, hojas de Excel, presentaciones, etc. Para compartirlo puedes permitir el acceso a un usuario o dejarlo como público.
- Dropbox – Este software permite almacenar documentos e imágenes en la nube, así como gestionar carpetas. Puedes acceder a esta información desde cualquier lugar.
- One Drive – De la mano de Microsoft, puedes almacenar y compartir documentos de manera segura en la nube, incluso sin conexión a Internet.
- iCloud – El servicio de Apple con el que puedes almacenar y gestionar diversidad de archivos, como fotos, vídeos, documentos, notas y contactos, entre otros.
- WeTransfer – Con esta herramienta puedes compartir archivos y carpetas de forma sencilla, sin necesidad de darte de alta y de manera gratuita.

### **Softwares para los departamentos de Recursos Humanos:**

- Factorial – Es un software específico para Recursos Humanos que facilita los procesos. Con él, puedes gestionar las bajas y las vacaciones, enviar nóminas, monitorizar el fichaje desde fuera de la oficina, etc. Además, en Factorial tenemos implantada la herramienta de firma digital, que permite que los trabajadores puedan firmar documentos de manera rápida y sin papeleo. ¡Y no olvides la necesidad de hacer un registro de jornada de los empleados que teletrabajan! Factorial también te proporciona opciones fiables y que se ajustan a la Ley del control horario.

#### **5.2.7 ESTABLECER HORARIOS DE TRABAJO**

Es muy importante organizar y planificar cómo va a ser la jornada. Llevar una lista de tareas y poner recordatorios para evitar perder el enfoque, planificar con anticipación es muy importante para no perder tiempo pensando en qué hacer.

Hay que imaginar que no se está trabajando en casa, esto permitirá mejorar la concentración. Uno de los principales desafíos del teletrabajo es saber cuándo se debe estar conectado y cuando no, por lo que es de suma importancia configurar las “horas de oficina”. El establecer un límite permitirá poder repartir el tiempo de forma óptima entre las actividades laborales y personales.

Crear una rutina diaria, mantener horarios regulares y arreglarse, aunque no se salga a la calle. Se debe ajustar los horarios para consolidar una jornada laboral real, que no diluya la vida familiar.

Al trabajar desde casa puede ocurrir que extendamos nuestra jornada laboral innecesariamente. Se debe fijar una hora de comienzo y una de final y ceñirse a ellas. Se puede poner una alarma que señale el final del día laboral.

#### 5.2.8 DIVIDIR LA SEMANA EN OBJETIVOS

Las metas claras, permitirán resultados exitosos. Definir con el superior directo las actividades que contribuirán al cumplimiento de los objetivos mensuales y organizar en base a ello las tareas semanales. Además, se recomienda disponer de un tiempo premeditado en la agenda para aquellas actividades del día a día que no se tenían previstas. Con una buena organización el tiempo dejará de ser “un problema” planificar objetivos diarios y semanales, ayudará a gestionar el posible estrés.

#### 5.2.9 HACER UN ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES

Una vez que un trabajador ha optado por realizar su trabajo desde casa se impone la necesaria evaluación del mismo de una manera periódica (semanal o mensual dependiendo de los objetivos). Esta última clave es esencial para detectar tanto las falencias como los logros de la actividad realizada y así poder potenciar las debilidades en las que se ha incurrido.

#### 5.2.10 BALANCE ENTRE EL TELETRABAJO Y EL TIEMPO FAMILIAR

##### **Organizar una asamblea:**

Es importante reunir a los miembros de la familia y explicar la situación. Los niños deben entender que si los padres están trabajando en casa no significa que están de vacaciones, sino que deben dedicar el tiempo necesario para cumplir con sus responsabilidades. Hablar con los niños ayuda a establecer una relación estrecha entre los padres y sus hijos. Los niños necesitan recibir un lenguaje afectivo y emocional correcto. Esta práctica influye en su capacidad de comunicarse con el resto y, además, permite que se sientan más involucrados en las decisiones familiares.

##### 5.2.11 REPARTIR TAREAS:

Una vez explicado la situación, se recomienda hacer un plan para describir las tareas de la casa y repartirlas entre todos, según la capacidad de cada uno. Los niños más pequeños necesitarán una descripción de manera visual. Si anteriormente no se les ha dado responsabilidades a los hijos, es

un buen momento para que aprendan. Podemos incluirlos en prácticas sencillas como poner la mesa, echar una mano con la limpieza y hasta ayudar a cocinar.

#### 5.2.12 ESTABLECER ACTIVIDADES DE ENTRETENIMIENTO:

Las actividades recreativas son un complemento de la educación. La recreación permite que los niños interactúen entre ellos y con su entorno. En este caso, se fortalecerán los lazos familiares mediante actividades como pintar, dibujar, recortar imágenes, bailar, entre otros. Es importante establecer horarios para que, una vez cumplido sus responsabilidades, puedan disfrutar del momento con tranquilidad.

#### **Ser disciplinados:**

Es posible que durante los primeros intentos de seguir la planificación no resulte como se había planeado. Sin embargo, es importante mantenerlas para mejorarlas con el tiempo. En el caso de ser una persona que no concibe tener toda la agenda organizada, solo se puede planificar las actividades profesionales para llevar un orden y luego tomar el tiempo en disfrutar con la familia.

#### **Aprender a poner límites**

No se debe molestar cuando las personas del entorno piensen que, por trabajar en casa, significa que estará siempre disponible. Se puede explicarles a amigos, familiares y otros conocidos que los días que teletrabaja no son oportunidades para actividades no relacionadas con el trabajo.

Es importante que, al momento de poner límites, se haga con seriedad y no con culpa. Mostrar la misma consideración por su tiempo de teletrabajo que el que tendría si estuviera en la oficina. Cuando los demás vean el respeto que tiene por su tiempo y espacio, comenzarán a entender y asimilar su forma de trabajar.

#### **Cuidado con las redes sociales**

Se puede distraer fácilmente con un mensaje de Whatsapp o una notificación de Instagram, por esta razón es mejor mantener desconectadas las redes sociales. Apagar las notificaciones y quitar los accesos directos del navegador puede evitar tentaciones.

### **Trabajar cuando se es más productivo**

Procurar realizar las tareas más complicadas en el momento en el que se es más productivo, esto normalmente es por la mañana. Se puede dejar las tareas más sencillas para los momentos en los que se encuentra más cansado ya que no se puede ser igual de productivo todo el día.

### **Hacer descansos**

Trabajar desde casa no implica no poder tomarse algún descanso. Estirar las piernas e ir y hablar con otras personas de la casa. Eso sí, se debe procurar fijar unas horas para estas pausas y una duración para evitar extenderlas demasiado.

### **Ejercicios para relajarse**

Conecta contigo mismo:

El confinamiento en casa puede poner a prueba la salud mental. Se debe buscar momentos para tomar consciencia del estado emocional. Se puede practicar 3 veces al día el ejercicio PROA:

- Parar, dejar por unos instantes lo que se está haciendo.
- Respirar profundamente prestando toda atención en el flujo de aire que entra y sale de los pulmones con cada nueva inhalación y exhalación.
- Observar tu mundo interior, pensamientos, sentimientos y sensaciones corporales, sin juzgarlos ni intentar retenerlos, simplemente obsérvalos para tomar consciencia de ellos y dejarlos ir.
- Actuar. Volver a lo que se estaba haciendo, pero desde la calma interior y la atención centrada en ello.

### **Seguir una rutina diaria de ejercicio físico y relajación**

Estar encerrado en casa durante un largo periodo de tiempo puede llegar a ser agobiante, y la inactividad y el sedentarismo pueden poner a prueba la salud física y mental. Seguir unas rutinas diarias de ejercicio físico y relajación va a ayudar a sobrellevarlo. En Youtube, por ejemplo, se puede encontrar una gran oferta de actividades guiadas para practicar todo tipo de ejercicios: desde sesiones de tonificación y cardio, hasta sesiones de pilates, yoga o meditación. Solo hay que elegir las que más interesen y combinarlas.

### 5.3 AMBIENTE DE TRABAJO SALUDABLE

La salud, la seguridad y el bienestar de los colaboradores son de vital importancia tanto para ellos mismos, sus familias y para las empresas, del mismo modo son de beneficio para la productividad y competitividad de las empresas.

Según los cálculos actuales, dos millones de hombres y mujeres fallecen anualmente como consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedades o traumatismos relacionados con el trabajo. Así mismo, se calcula que cada año se producen 160 millones de casos nuevos de enfermedades relacionadas con el trabajo, Además el, 8% de la carga global de las enfermedades provenientes de la depresión es actualmente atribuida a los riesgos ocupacionales. (OMS, 2010)

#### 5.3.1 ÉTICA EMPRESARIAL

Toda empresa como parte de su ética empresarial debe velar por la salud, seguridad y bienestar de todos sus colaboradores, no solo acatar las normas laborales y sanitarias del país sino ir más allá de ellas y garantizar a plenitud un ambiente saludable de trabajo. Todo eso trae consigo la creación de mejores lazos con los colaboradores y creando fidelidad y satisfacción laboral que en la mayoría de los casos se traduce en una mejor productividad laboral.

Beneficios:

- a) Costos de prevención frente a los costos derivados de accidentes;
- b) b) Consecuencias financieras de violaciones jurídicas de normas y leyes laborales de salud y seguridad ocupacional;
- c) La salud de los trabajadores como un activo empresarial importante para la empresa.

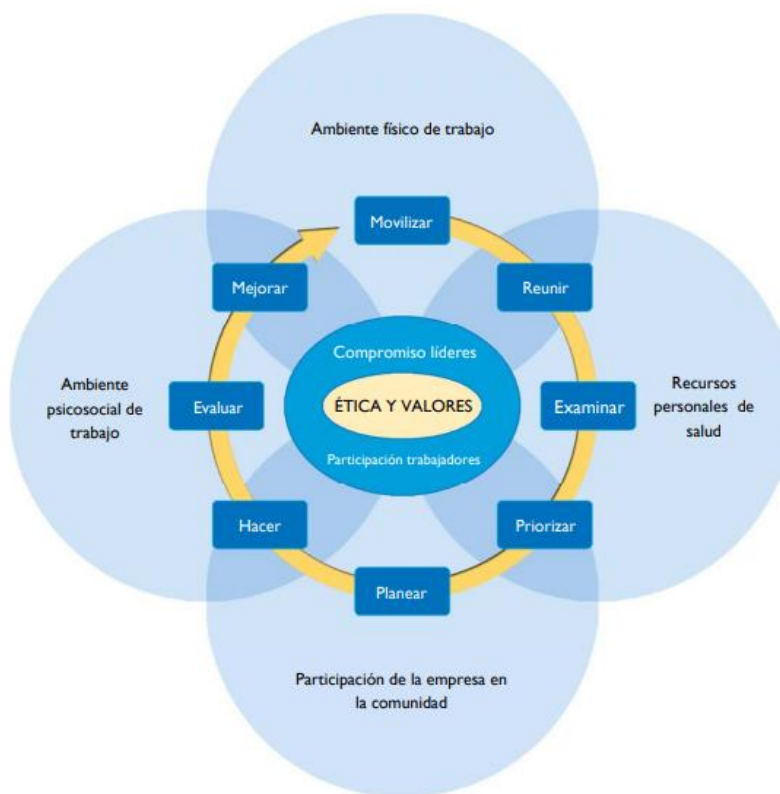
#### 5.3.2 MODELO DE LA OMS DE AMBIENTES DE TRABAJO SALUDABLES

La Organización Mundial de la Salud propone un modelo de ambientes saludables para el trabajo, se realizó una investigación y se creó un modelo para que las empresas y todo empleador pueda tomarlo en cuenta para aplicarlo con sus colaboradores.

Para crear un entorno de trabajo saludable una empresa debe tener en cuenta las "vías o planos de influencia" en los que puede actuar y el "procedimiento" más eficaz que pueden utilizar los empleadores y los trabajadores para adoptar medidas. (OMS, 2010)

Según el modelo de la OMS, elaborado mediante un examen sistemático realizado por expertos, en las iniciativas que se adopten para impulsar la creación de entornos de trabajo saludables existen cuatro "planos" clave que pueden impulsarse o sobre los que se puede influir. Entre ellos:

- a) El ambiente físico de trabajo;
- b) El ambiente psicosocial del trabajo;
- c) Los recursos personales de salud;
- d) Participación de la empresa en la comunidad.



*Ilustración IV - Modelo de la OMS de ambientes saludables de trabajo*

### 5.3.2.1 El ambiente físico de trabajo

El ambiente físico de trabajo se refiere a la estructura, aire, maquinaria, mobiliario, productos, químicos, materiales y procesos de producción en el trabajo. Estos factores pueden afectar la seguridad y salud física de los trabajadores, así como su salud mental y bienestar. Si el trabajador cumple sus tareas al aire libre o en un vehículo el entorno físico de trabajo es ese emplazamiento. (Burton, 2010)

Toda empresa debe preocuparse por prevenir accidentes en el ambiente físico de trabajo, siempre se deben tomar las medidas correspondientes para cada trabajo según su esfuerzo físico requerido, las empresas deben establecer políticas de uso de maquinaria, uso de herramientas y equipo de protección, del mismo modo capacitar a todo el personal para que cuente con los conocimientos necesarios a cerca de los riesgos a los que se exponen en su trabajo y de esta manera evitar riesgos.

### 5.3.2.2 El ambiente psicosocial del trabajo

El entorno psicosocial de trabajo incluye la organización del trabajo y la cultura institucional y las actitudes, los valores, las creencias y las prácticas que se exhiben diariamente en la empresa y afectan el bienestar mental y físico de los empleados. Estos factores muchas veces se denominan factores estresantes del lugar de trabajo en general y pueden provocar estrés emocional o mental a los trabajadores. (Burton, 2010)

Las empresas deben contar con una visión clara de sí mismas, con una misión y visión acompañadas de valores institucionales que son la base de su cultura organizacional y que les brinda un “norte” a sus colaboradores para saber qué están haciendo en la empresa y saber hacia dónde deben dirigirse. Deben existir normas y procedimientos establecidos por escrito, estos deben estar al alcance de todos los colaboradores para que ellos sepan sus deberes, derechos y todo lo que los rige, de este modo se evitará que comentan faltas o acciones que van en contra de la ideología de la empresa y que afectan el desempeño de esta. Lo beneficio de esto es crear lazos fuertes e importantes con los colaboradores para prevenir conflictos y tener relaciones laborales saludables monitoreadas mediante un plan de control previamente establecido.

### 5.3.2.3 Los recursos personales de salud

Los recursos personales de salud en el lugar de trabajo consisten en el entorno propicio, los servicios de salud, la información, los recursos, las oportunidades y la flexibilidad que brinda una empresa a los trabajadores con el objeto de apoyar o motivar sus esfuerzos por mejorar o mantener sus prácticas personales de estilo de vida saludable, así como vigilar y apoyar su estado actual de salud física y mental. (Burton, 2010)

Es imprescindible que las empresas cuenten con los recursos personales de salud esenciales, lo ideal es contar con un departamento de salud, una clínica y consultorio para la atención de sus colaboradores, pero esto es más propicio para las empresas grandes, las pequeñas y medianas empresas al menos deben contar con botiquines y las herramientas y suministros de primeros auxilios, todo esto para prevenir complicaciones en caso de incidentes.

Del mismo modo las empresas deben ser conscientes de los horarios de trabajo prologados, los tiempos de descanso y los horarios de alimentación deben ser adecuados para que los colaboradores estén bien en sus horas laborales. De igual forma evitar ingerir bebidas alcohólicas, tabaco entre otros estupefacientes es importante para evitar accidentes.

### 5.3.2.4 Participación de la empresa en la comunidad

Las empresas existen en las comunidades, las afectan y se ven afectadas por ellas. Como los trabajadores viven en las comunidades, su salud se ve afectada por el entorno físico y social de la comunidad. la participación de la empresa en la comunidad comprende las actividades que realiza la empresa y los conocimientos especializados y otros recursos que aporta a la comunidad o comunidades en las que funciona, tanto en sus aspectos físicos como sociales, y que afectan la salud física y mental, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y sus familias. Esto incluye las actividades, los conocimientos especializados y los recursos aportados al entorno local inmediato, pero también al entorno más general. (Burton, 2010)

En este elemento va estrictamente relacionado con la responsabilidad social empresarial, es decir, el compromiso de las empresas con las comunidades donde se ubican es importante que las empresas mantengan una buena relación e imagen con la población de su localidad debido a que es aquí donde viven sus colaboradores y familias por lo tanto es importante hacerlos formar parte de la empresa brindándoles servicios y aportando de manera positiva a la sociedad.



## **6. CONCLUSIONES**

El teletrabajo genera beneficios para la empresa, empleados y sociedad; su tendencia en las organizaciones se presenta como un efecto imparable debido al avance vertiginoso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's), su aporte en la reducción de costos para la empresa, las necesidades de los empleados en materia de conciliación del trabajo y la vida familiar, y para el medio ambiente contribuye a su preservación.

Al emplear el teletrabajo la empresa deja atrás sus arraigos de control y vigilancia sobre el colaborador, abriéndose a una cultura de confianza para que el colaborador desarrolle de forma efectiva sus tareas asignadas dentro de un ambiente flexible y colaborativo que se adapta no solo a las necesidades profesionales sino también a entender las necesidades personales de una plantilla tan diversa. Tales acciones pueden contribuir a desarrollar en sus colaboradores competencias como la autogestión, compromiso, proactividad, organización y disciplina, elementos claves que en conjunto con lo descrito en este estudio, preparan el escenario adecuado para que la implementación del teletrabajo pueda ser extensivo a todas las personas elegibles y convertir a la empresa en un ejemplo de innovación en el mercado laboral y sea referente para que las demás empresas del sector privado consideren a la modalidad de teletrabajo como una opción para mejorar la productividad y la calidad de vida de sus empleados, en especial dentro de su sector.

## BIBLIOGRAFÍA

Burton, J. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelos de la OMS*. Jalisco: Organización Mundial de la Salud.

CALIDAD Y EXPERIENCIA EN MEDICINA LABORAL. (2018). *MANERAS DE CREAR UN AMBIENTE LABORAL SALUDABLE*. Obtenido de [https://www.rpsalud.com/blog/5\\_maneras\\_de\\_crear\\_un\\_ambiente\\_laboral\\_saludable.htm](https://www.rpsalud.com/blog/5_maneras_de_crear_un_ambiente_laboral_saludable.htm)

CCICH. (s.f.). *CCICH Nosotros*. Obtenido de Cámara de comercio e industrias de Choloma: <http://www.ccich.org/site/nosotros/>

Gabler, G. (2020). *Teletrabajo y Salud*. Del Escritorio al Comedor.

Honduras, G. d. (2016). *GUÍA DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLES*. Obtenido de [https://www.paho.org/hon/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=382-estilos-vida-saludable-actividad-fisica&category\\_slug=desarrollo-humano-sostenible-y-estilos-de-vida-sal&Itemid=211Mu%C3%B1oz](https://www.paho.org/hon/index.php?option=com_docman&view=download&alias=382-estilos-vida-saludable-actividad-fisica&category_slug=desarrollo-humano-sostenible-y-estilos-de-vida-sal&Itemid=211Mu%C3%B1oz)

ILOSTAT. (23 de Septiembre de 2020). *COVID-19 and labour statistics*. Obtenido de International Labour Organization: <https://ilostat.ilo.org/topics/covid-19/>

News, G. (2020). *Teletrabajo y Salud Mental en tiempos de COVID19*. Obtenido de <https://geseme.com/teletrabajo-y-salud-mental-en-tiempos-de-covid19/>

OMS. (2010). *Ambientes de trabajo saludables, un modelo para la acción*. Suiza: Organización Mundial de la Salud.

Paoli, G. (2020). *Salud Mental: el verdadero reto del teletrabajo*. Obtenido de <https://www.gabrielapaoli.com/salud-mental-el-verdadero-reto-del-teletrabajo/>

Rodríguez, D. R. (2020). *Teletrabajo, acceso a Internet y apoyo a la digitalización*. UCM y Fedea. Obtenido de

file:///C:/Users/Hilda%20Sanchez/Desktop/Base%20de%20datos%20para%20proyecto%20de%20graduacion/Teletrabajo%20en%20el%20contexto%20de%20Covid-19.pdf

Systems, O. (2020). *Recomendaciones de seguridad para el teletrabajo en tiempos de COVID-19*.

Obtenido de <https://www.onasystems.net/recomendaciones-de-seguridad-para-el-teletrabajo-en-tiempos-de-covid%E2%80%9119/>

Team, W. (2019). *Cuidar la salud mental mientras trabajas desde casa*. Obtenido de

<https://www.wrike.com/es/blog/cuidar-la-salud-mental-mientras-trabajas-desde-casa/>

Virtual Assistent. (2018). *Por qué la salud mental en el teletrabajo es importante*. Obtenido de

<https://asistentesvirtualestop.com/por-que-la-salud-mental-en-el-teletrabajo-es-importante/>