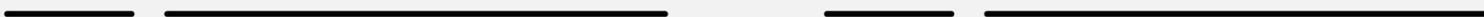
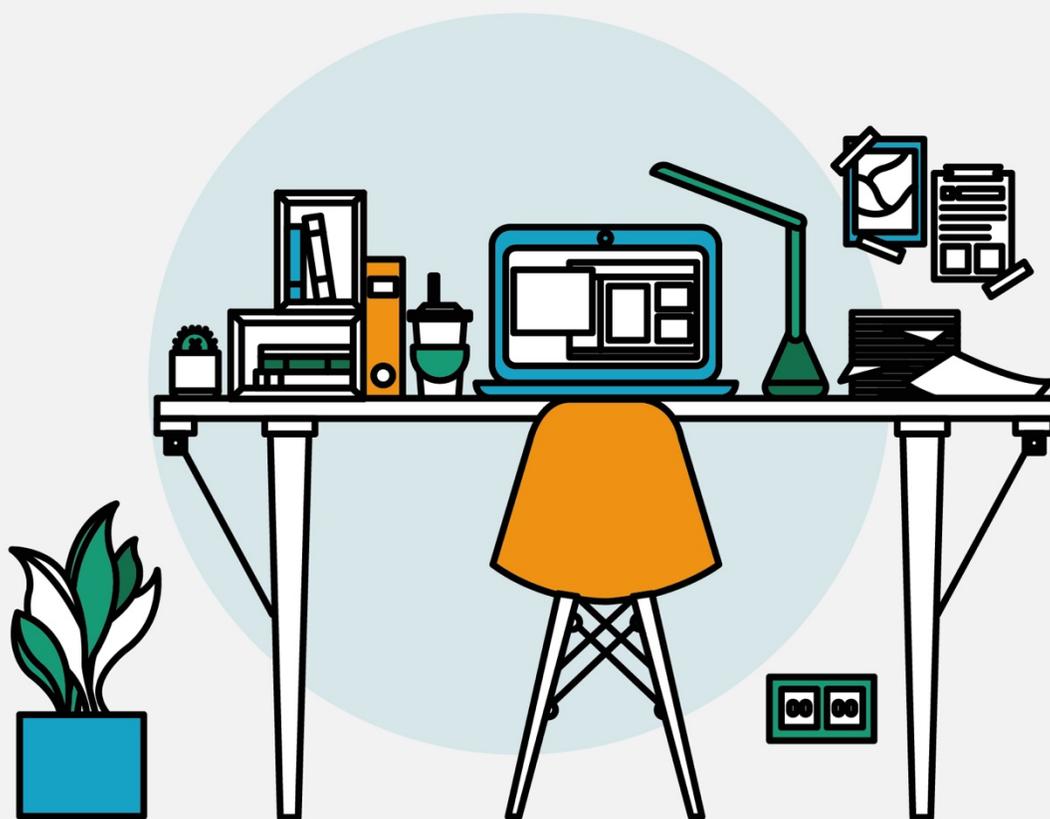


# TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



## GUÍA PARA IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO EN LOS CENTROS DE TRABAJO EN EL MARCO DE LAS ACCIONES PARA ENFRENTAR EL COVID-19



## INTRODUCCIÓN

Dentro de las acciones de la Jornada Nacional de Sana Distancia, la Secretaría de Salud recomienda suspender de manera temporal las actividades no esenciales, es decir, aquellas que no afectan la actividad sustantiva de los centros de trabajo, y cuya suspensión no afecta los derechos de los usuarios, así como aquellas que necesitan de la congregación o movilidad de las personas.

Por ello, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social invita a las empresas a adoptar medidas preventivas en función del tipo de actividad laboral que desarrolle. En el marco de la seguridad y salud de la población trabajadora y con la finalidad de mitigar el riesgo de contagio del COVID-19 en los centros de trabajo, se recomienda llevar a cabo medidas para que los servicios que ofrecen los trabajadores puedan tener lugar fuera del centro de trabajo habitual y se implemente el teletrabajo en la medida de lo posible.

El teletrabajo sirve para desarrollar tareas imprescindibles que no puedan desarrollarse en el centro físico habitual. Es una modalidad especial de la prestación de servicios laborales caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y de las telecomunicaciones.

Ante el COVID-19 todos tenemos que asumir las responsabilidades que nos tocan, y cuidarnos entre todos. Es de suma importancia que trabajadores y empleadores se mantengan permanentemente informados a través de los canales oficiales del Gobierno de México para saber cómo proceder en cada momento de esta emergencia.

# 1. DEFINICIÓN DE TELETRABAJO Y PRINCIPIOS

El teletrabajo es la manera de realizar el trabajo a distancia utilizando las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación. De manera habitual, este puede realizarse en el domicilio del trabajador, pero también puede alternarse entre la casa y la oficina.

El teletrabajo debe estar cimentado en los siguientes principios:

**Confianza.** El patrón debe aprender a confiar en los trabajadores y estos deben alimentar esta confianza cumpliendo con los tiempos de entrega y garantizando la calidad de su trabajo. Es necesario que exista comunicación constante y que las partes siempre se transmitan la verdad.

**Soberanía del tiempo.** Los trabajadores tienen que ser capaces de administrar su tiempo, equilibrando vida personal y vida laboral. Para ello deben implementarse y respetarse horarios de trabajo, fomentando también la desconexión fuera de estos horarios.

**Respeto de la vida personal.** Es necesario marcar una línea divisoria entre el trabajo y la vida personal. Para ello, el patrón debe respetar y ser flexible con los horarios del trabajador, y este debe ser capaz de distanciarse de la familia para evitar distracciones mientras realiza su trabajo.

**Voluntariedad.** El teletrabajo debe ser voluntario tanto para el trabajador como para las empresas.

**Reversibilidad.** En la condición actual, el trabajador debe tener la garantía de que su puesto de trabajo presencial estará disponible cuando le sea posible regresar al centro de trabajo.

## 2. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO

La decisión de implementar el teletrabajo como medida para paliar la epidemia del coronavirus debe ser hecha y planeada por trabajadores y patrones siguiendo una serie de pasos. Antes de iniciar una disciplina de teletrabajo, deben tomarse en cuenta las tareas que pueden realizarse en casa y el personal con la capacidad para realizarlas, o los arreglos que deben realizarse en los domicilios para hacer viable que el trabajo resulte exitoso.

### ¿Qué hacer cuando eres empleador?

Los empleadores deben trabajar en coordinación con los trabajadores, ser comprensivos y flexibles. Asimismo, ambas partes deben entender que no todos los trabajos ni todas las personas son capaces de trabajar en casa. El carácter de los empleados, así como sus deberes, deben ser puestas en consideración antes de decidir enviarlo a trabajar en su domicilio.

#### A. Realizar un diagnóstico

##### a. Identificación de funciones, procesos y equipos

Es importante que la aplicación del teletrabajo dentro de las empresas tenga un objetivo claramente establecido y una visión estratégica de implementación. La primera tarea debe ser identificar las labores, funciones y procesos que son susceptibles de realizarse en casa. Es posible que cuando se trabaja por equipos sea más complicado llevar el trabajo al domicilio de los trabajadores; sin embargo, pueden existir procesos con posibilidades de éxito.

##### b. Identificación del personal viable para teletrabajo

Es recomendable hacer un mapeo de la estructura organizativa que permita determinar la aplicabilidad de un programa de teletrabajo. Para ello es necesario identificar las áreas y puestos que son viables para el teletrabajo. También deben ser tomadas en cuenta una serie de competencias laborales de manera individual, tales como:

- Habilidad para trabajar de forma autónoma, proactiva y con iniciativa.
- Capacidad para tomar decisiones y resolver.
- Adaptación al cambio.
- Orientación a resultados.
- Disciplina y autoregulación.
- Capacidad de gestionar la comunicación a larga distancia.
- Auto gestión del tiempo y planificación.
- Capacidad para separar la vida familiar y laboral.

## **B. Comunicación**

Antes de iniciar las tareas, debe quedar clara la manera en que se va a compartir la información y a desarrollar la comunicación, sin invadir el espacio de vida privada del trabajador. Esto puede ser a través de correos electrónicos, reuniones ocasionales, video conferencias, teléfono o una mezcla de todos estos. También debe especificarse cuándo y dónde se realizarán estos contactos. Si no se consigue una buena comunicación, obtener resultados a través del teletrabajo puede resultar complicado e ineficiente.

## **C. Capacidades y herramientas de trabajo**

El patrón debe asegurarse de que los trabajadores cuentan con las herramientas para realizar sus labores habituales desde casa. Las posibilidades de acceso a la tecnología en casa, al software, así tener un plan para reparar fallas tecnológicas con prontitud, serán cruciales al realizar teletrabajo.

## **D. Definir metas y obtener resultados**

El supervisor y el trabajador deben definir con claridad los deberes, las expectativas y las fechas de entrega. Al mismo tiempo, debe tenerse cuidado de no sobrecargar al trabajador, ni de darle poco trabajo. Las labores de quienes permanecen en la oficina y de quienes trabajan en casa tienen que estar balanceadas. Asimismo, debe estimularse al trabajador para hacer descansos ocasionales y caminar, ya que pasar horas en la

misma posición con movimientos repetidos puede ocasionar daños musculo-esqueléticos.

### **E. Supervisión y horarios**

Los trabajadores deben tener claro lo que se espera de ellos, para lo cual debe acordarse:

- Los horarios en que los trabajadores estarán disponibles.
- La forma en que se llevará a cabo la comunicación.
- La manera de equilibrar el trabajo y la vida privada, por ejemplo, haciendo descansos a lo largo del día y desconectándose al final de la jornada.
- Reglas sobre archivo de documentos y resguardo de la información.
- La forma en que se evaluará el desempeño.

### **F. Evaluaciones**

La puesta en marcha del teletrabajo podrá realizarse de manera escalonada o en un único momento. Los roles habituales en el lugar de trabajo deben permanecer, así como las cadenas de mando para asegurar la entrega de resultados y el arribo a las metas planteadas. Para esto es necesario realizar evaluaciones cada cierto tiempo, identificar dificultades, errores, y la manera de resolverlos.

#### **¿Qué hacer cuando eres trabajador?**

Realizar trabajo en casa no tiene que ser visto como un descanso. Al contrario, el teletrabajo requiere de disciplina y de la capacidad de poder separar la vida familiar del trabajo estando en casa. Los trabajadores deben ser conscientes de esto y buscar el apoyo de su familia para que estos no los interrumpen y les permitan realizar sus labores con tranquilidad.

#### **A. Definir las actividades**

Hay que reconocer que muchos empleados encontrarán difícil motivarse y organizarse cuando estén trabajando en casa. También habrá

actividades que por su naturaleza no podrán llevarse a casa. Para que el teletrabajo funcione, el trabajador y el empleador deben definir de manera específica las actividades a realizar, así como la manera de dar retroalimentación.

## **B. Comunicación**

Antes de iniciar las tareas desde casa, debe quedar clara la manera en que se va a compartir la información. Esto puede ser a través de correos electrónicos, reuniones ocasionales, video conferencias, teléfono o una mezcla de todos estos. También debe especificarse cuando y donde se realizarán estos contactos. Si no se consigue una buena comunicación, obtener resultados a través del teletrabajo puede resultar complicado e ineficiente.

## **C. Establecer espacios y hábitos de trabajo**

Las recomendaciones para quienes trabajan en casa incluyen el no quedarse en la cama, asearse y arreglarse de manera similar a cómo lo hace cuando sale a trabajar, y definir un espacio adecuado para trabajar en casa, el cual debe incluir:

- Un espacio o habitación donde sea fácil concentrarse, de preferencia alejado de las áreas de convivencia y lejos del televisor.
- Un nivel de seguridad similar al requerido en la oficina.
- Una conexión de internet.
- Tener control sobre la temperatura, la luz y el sonido.

## **D. Definir metas y dar resultados**

En los centros de trabajo se trabaja de manera general por horario; sin embargo, en la casa debe priorizarse trabajar por metas u objetivos. Este tiene varias ventajas:

- Permiten tener mayor flexibilidad en los horarios.
- El trabajador es más productivo y creativo.
- La satisfacción es mayor conforme se avanza en las metas.

## **E. Administración del tiempo**

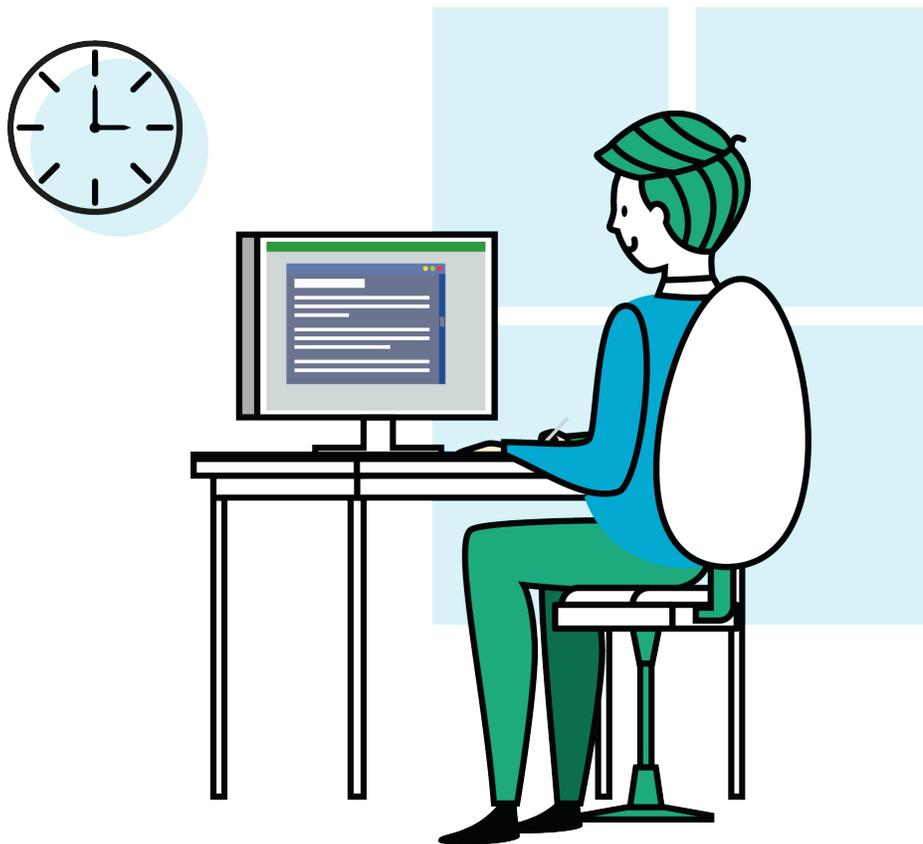
Establecer junto con el empleador un horario que respete un tiempo de inicio, de comida y de término de la jornada, igualando en la medida de lo posible los tiempos en la oficina y respetando los horarios. También es importante definir las metas a cumplir durante la jornada o la semana y entregar el trabajo en tiempo y forma.

## F. Familia

Debe informarse a los miembros de la familia que se está trabajando desde casa y buscar que sean comprensivos y otorguen su apoyo.

De igual manera, los trabajadores que tienen hijos o personas a su cuidado deben hacérselo saber a su empleador para que éste sea sensible a la situación y pueda proponer arreglos como:

- Trabajar en diferentes horarios.
- Acordar que el trabajador no estará disponible toda la jornada.
- Ser flexible con las fechas de entrega.





## Anexo 1

La siguiente lista puede utilizarse para asegurarse de que trabajador y empleador están listos para iniciar una relación de teletrabajo.

Acción	Fecha y Notas
1. Asegurarse de disponer de un sitio apropiado en casa para realizar teletrabajo.	
2. Asegurarse de disponer de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Mobiliario adecuado</li><li>• Teléfono</li><li>• Tecnología necesaria</li><li>• Internet</li></ul>	
3. Acuerdo sobre la manera de mantener comunicación	
4. Establecer los momentos en que el trabajador asistirá a la oficina.	
5. Forma en que se monitoreará y supervisará el desarrollo del trabajo.	
6. La manera en que se solventarán los gastos en que incurra el trabajador durante el desarrollo del trabajo.	
7. La fecha en que se revisarán las condiciones de trabajo y si tendrá lugar antes un periodo de prueba.	
8. Definir si se pondrá por escrito una enmienda al contrato de trabajo.	
9. La manera en que se dará mantenimiento al equipo de trabajo.	

# TRABAJO

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

