

# Guía de teletrabajo para jefes



## **Guía de teletrabajo para jefes** (versión PDF)

1<sup>a</sup> edición: febrero, 2018.

Esta es una producción de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica, en coadyuvancia con la Fundación de la Universidad Estatal a Distancia para el Desarrollo y Promoción de la Educación a Distancia (Fundepredi).

Vicerrectoría de Planificación.

Programa de teletrabajo.

Productor: Juan Diego Delgado Vargas.

Adaptación de contenidos: Adriana Oviedo Vega y Alejandra Arce Romero.

Supervisión: Edgar Castro, Vicerrector de Planificación, UNED, Costa Rica.

Revisión filológica: Mauren González Jones.

Diseño gráfico, diagramación e ilustraciones: Juan Diego Delgado Vargas.

Fotografías: ©Depositphotos.Inc, Licencia Estándar.

Este material es una obra derivada de la Guía de teletrabajo para jefes de la UNED, 2014.

Queda prohibida la reproducción, transformación, distribución y comunicación pública de la **Guía de teletrabajo para jefes** (versión PDF), por cualquier medio o procedimiento, conocido o por conocerse, sin el consentimiento previo de los titulares de los derechos, así como de las obras literarias, artísticas o científicas particulares que contiene.

---

### **Comentarios o consultas:**

Programa de teletrabajo.

Sede central de la UNED, Edificio I+D, segundo piso.

Coordinadora: [Adriana Oviedo Vega](#)

Asistente: [Alejandra Arce Romero](#)

Teléfono: 2234-3236 ext. 3525

---

**Nota:** este documento emplea el término teletrabajador, refiriéndose tanto al género masculino como femenino.

## Contenidos:

	<b>Introducción</b>	5
	<b>Capítulo I. Aspectos generales</b>	7
	<b>Capítulo II. Aspectos laborales</b>	12
	<b>Capítulo III. Aspectos legales</b>	45
	<b>Capítulo IV. Aspectos médicos</b>	59
	<b>Capítulo V. Salud ocupacional</b>	73
	<b>Capítulo VI. Aspectos tecnológicos</b>	89
	<b>Glosario</b>	102
	<b>Referencias</b>	105



## Introducción

El contexto dinámico, globalizado y competitivo que enfrentan las organizaciones en la actualidad, obliga a los directivos o jerarcas a implementar estrategias novedosas que contribuyan al éxito de las entidades.

Una de las estrategias organizacionales en los últimos años es la implementación de la gestión humana, la cual se centra en la persona como un factor fundamental de la ventaja competitiva y que a la vez le otorga valor a la organización. De manera que los enfoques modernos buscan articular ambientes de trabajo colaborativos, basados en el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación; el mejoramiento del desempeño organizacional, el máximo desarrollo laboral de sus trabajadores, un progreso en servicio al usuario y la optimización de los recursos.

El teletrabajo forma parte de este enfoque, pues brinda beneficios tangibles a los usuarios al reducir tiempos de respuesta, entregar los servicios en el lugar y en el momento en el que se necesitan. También, le ofrece ventajas a la organización porque propicia el desarrollo de una cultura basada en la planificación de las actividades, la evaluación por resultados, impulsa cambios en los estilos de liderazgo, reduce costos por concepto de espacio físico, mobiliarios, servicios públicos y otros.

Asimismo, brinda beneficios al trabajador, porque facilita la conciliación entre los factores que mejoran su calidad de vida y sus responsabilidades laborales.

Por otra parte, el teletrabajo es una herramienta que permite modernizar la gestión en todos sus campos de acción, con la finalidad de lograr altos niveles de desempeño en los servicios que se le brinda a la sociedad.

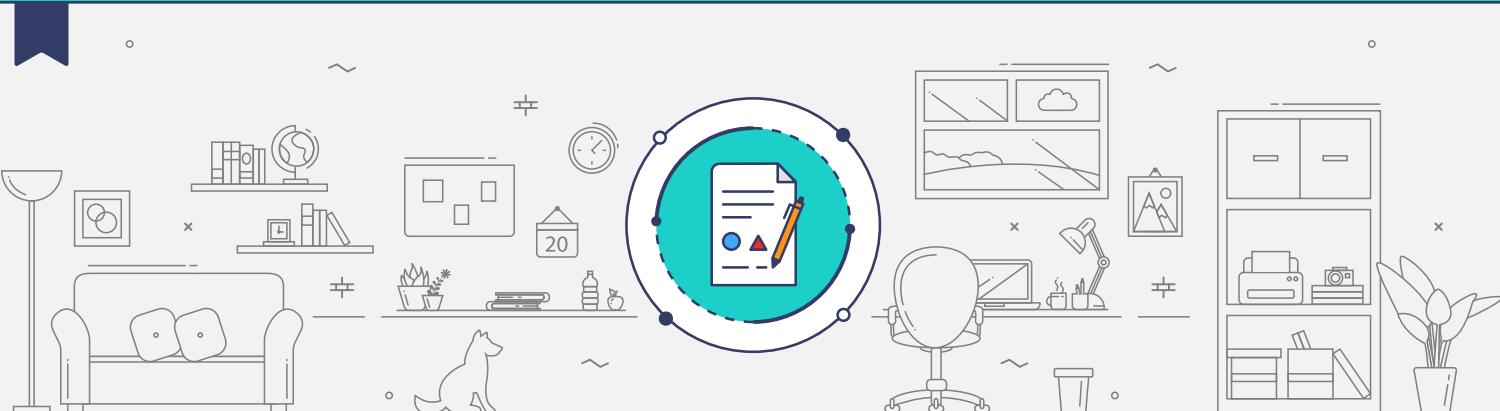
Se busca que, con la implementación de la modalidad de teletrabajo, las organizaciones logren mejoras tangibles en la efectividad de la gestión, así como en el uso de los recursos tecnológicos, la reducción de costos, mayor eficiencia en la utilización de los espacios, mejor ambiente laboral y un alineamiento con otras acciones estratégicas que se desarrollan dentro de cada institución o empresa.

Dentro de ese contexto, la puesta en práctica de sistemas modernos para realizar el trabajo apoyado en el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) se convierte en una necesidad, junto con otras acciones complementarias.

Esperamos que con esta **Guía de Teletrabajo para jefaturas** usted conozca las principales características del teletrabajo y los procedimientos que deberá seguir en las diversas etapas de la implementación.



## Tt, Capítulo I. Aspectos generales



## Capítulo I. Aspectos generales

### Sabía que...



Etimológicamente, el término **teletrabajo** procede de la palabra griega **tele** que significa “lejos” y del vocablo latino **trabajo** que, como sabemos, denota realizar una actividad física o intelectual. En otras palabras, **teletrabajo es equivalente a realizar un trabajo desde lejos**.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) citada por el Centro Internacional para el Desarrollo del teletrabajo define esta modalidad laboral de la siguiente manera:

El teletrabajo se entiende normalmente como el trabajo regular realizado por un trabajador en el marco de una relación de trabajo, lejos de las instalaciones de trabajo generalmente reconocidas del empleador. El teletrabajo también debe entenderse en el contexto de otras tendencias en el mundo del trabajo, como la evolución de las relaciones de trabajo, el trabajo transfronterizo, el trabajo remoto posibilitado por las TIC, y el lugar de trabajo en diferentes momentos de la trayectoria profesional de un trabajador. (p.16)

Gray, Hodson y Gordon (1995) citados en el Informe hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento (2009) describieron el teletrabajo como:

Una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico. (p.3).

Existe una amplia gama de definiciones respecto al teletrabajo; no obstante, lo indiscutible es que se involucran tres aspectos fundamentales y que responden a tres preguntas: ¿qué es?, ¿dónde se hace? y ¿con qué? Dando respuesta a estas interrogantes, es un trabajo, a la distancia y con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación.

El objetivo principal es buscar la articulación del ambiente de trabajo de la organización y de sus trabajadores, basado en el uso intensivo de las TIC, logrando mejorar la calidad de vida del personal y su identificación con la organización. Así como desarrollar en la organización, una cultura basada en la planificación, evaluación por resultados y cambios en el estilo de liderazgo.

### **¿Sabe cuáles son las principales características que debe tener una actividad para que sea teletrabajable?**

- a. Se pueden realizar a **distancia**, por lo tanto, no requiere de la presencia física del colaborador en la oficina.
- b. Utilizan las diversas **tecnologías de información y comunicación**.
- c. La supervisión es **indirecta** y por **resultados**.
- d. La rendición de cuentas es a través del cumplimiento de **objetivos y metas específicas**.

La Corporación Colombia Digital elaboró el *Libro Blanco del Teletrabajo*, donde se explica gráficamente lo que no es teletrabajo (*ver figura 1*).

**Figura 1.** Lo que no es teletrabajo.



Fuente: Corporación Colombia Digital, 2012.

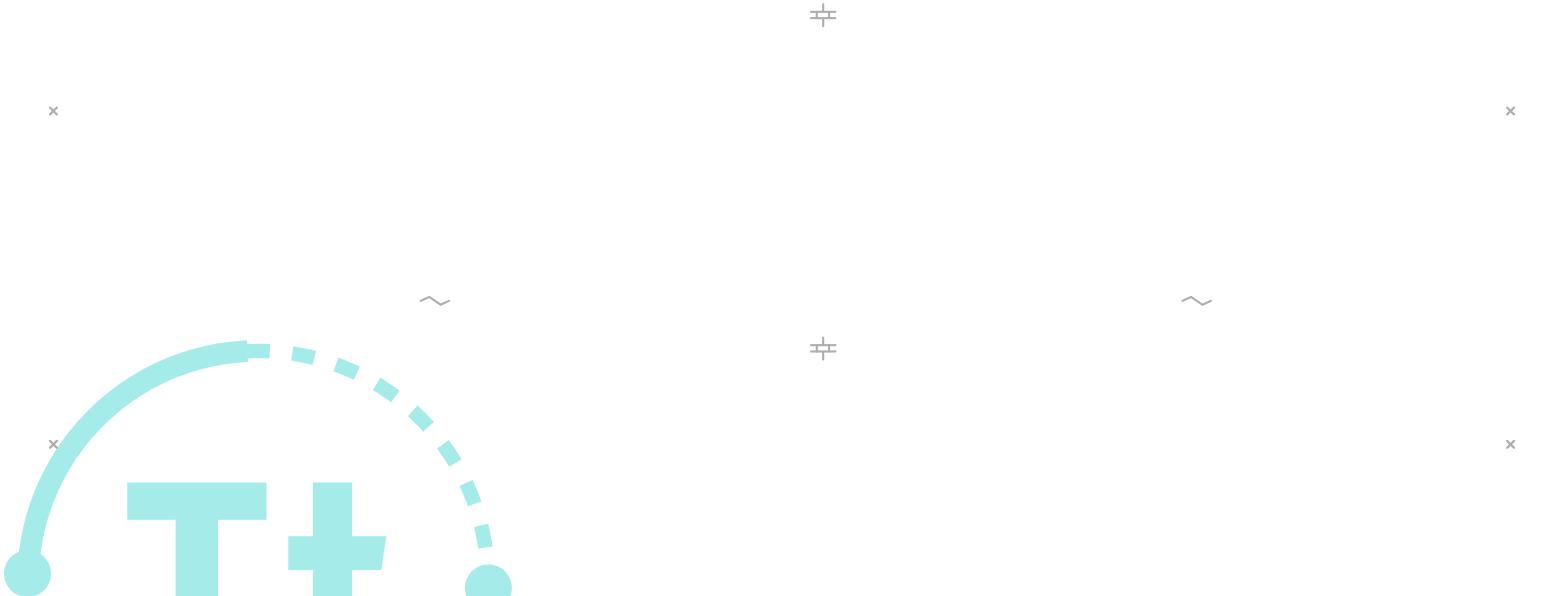
Además, comparan cómo las relaciones laborales actuales son distintas a las que se realizaban hace algunos años, sobre todo al considerar aspectos como el tiempo, el producto, los medios y la forma en cómo se laboraba (*ver figura 2*).

**Figura 2.** Comparación de las relaciones laborales actuales con las de años atrás.

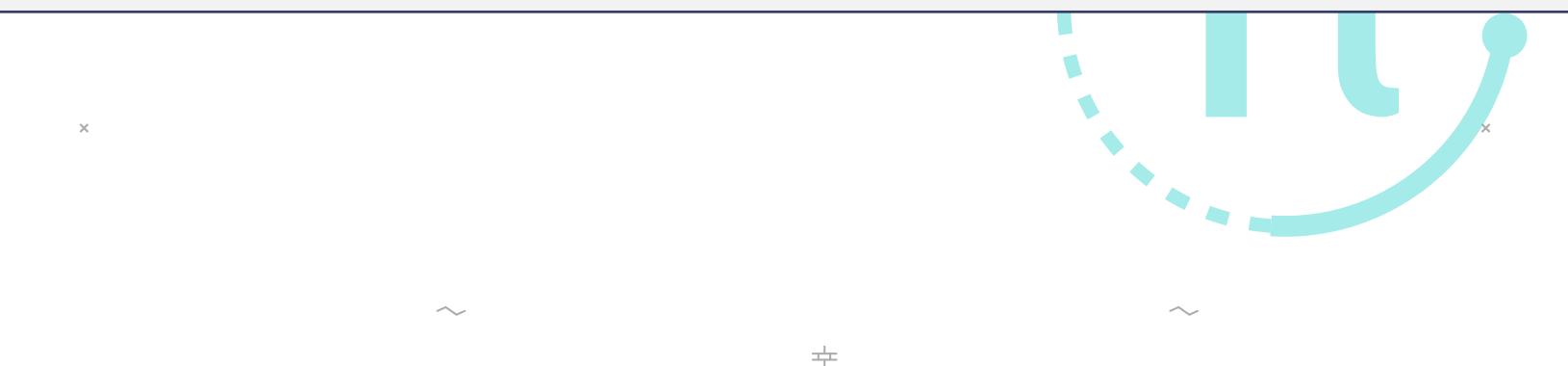


Fuente: Corporación Colombia Digital, 2012.

Finalmente, este curso espera que tanto el sector público y privado cuente con las herramientas necesarias para implementar el teletrabajo como una figura permanente y sólida.



## Tt Capítulo II. Aspectos laborales



## Capítulo II. Aspectos laborales

Una vez comprendido el concepto de teletrabajo y sus características es fundamental que usted como jefatura conozca el procedimiento para la selección del personal teletrabajador. Hay que identificar cuáles actividades se pueden realizar a distancia, las competencias que debe tener el colaborador que desee acogerse a esta modalidad, las modalidades de teletrabajo que se sugieren y, además, algunas consideraciones laborales importantes que le van a aclarar aspectos sobre el horario, la ubicación, entre otros.

### Consideraciones laborales generales

Cualquier organización deberá establecer lineamientos mínimos respecto al lugar desde donde se va a trabajar. Se recomienda generar un contrato específico para teletrabajar, en el cual se establezcan los deberes y derechos del teletrabajador y otros elementos como horario, jornada y cualquier otro aspecto que se pueda ver modificado por acogerse a esta nueva modalidad laboral.

#### a. *Alcance y razones de ingreso del teletrabajo*

Las organizaciones, tanto públicas como privadas, deben definir cuál será el alcance de esta modalidad. Por ejemplo, si será dirigido a todo el personal, o a ciertos sectores o departamentos.

Una vez delimitado esto, es fundamental que se establezcan cuáles pueden ser las razones por las que una persona ingresa a la modalidad de teletrabajo.

Un principio fundamental del teletrabajo, es que sea **un acto voluntario**. Para que no exista una transgresión de los derechos laborales esta opción debe establecer claramente cuáles son los requisitos que se solicitan para teletrabajar, con el fin de

que las personas que así lo deseen, estén claras en que deben cumplir con al menos ciertas condiciones.

Otra circunstancia por la cual una persona podría incorporarse a esta modalidad, en su empresa o institución, es por **una razón organizacional**. Por ejemplo, si hay problemas de hacinamiento en alguna dependencia, y no hay posibilidades de trasladar a ese personal a otro espacio, se podría aplicar teletrabajo con el objetivo, de que las personas se roten algunos días de trabajo de manera presencial con días de teletrabajo.

Si la razón es organizacional, se debe considerar entonces, al menos, brindarle al trabajador los implementos básicos que requiere para realizar sus funciones, como por ejemplo el equipo tecnológico. A su vez, debe procurar que el colaborador realice su trabajo desde un espacio idóneo donde pueda concentrarse o inclusive, algo tan elemental, como contar con conexión a Internet.

Finalmente, otra razón por la cual una organización podría considerar tener teletrabajadores, es desde su **contratación inicial**. Si una dependencia requiere por ejemplo un diseñador gráfico, pero en esa oficina no se cuenta con las condiciones para ubicar a un nuevo trabajador, se podría considerar contratarla bajo la modalidad de teletrabajo desde el principio.

*b. Ubicación y tipos de teletrabajo*

El lugar desde el cual el teletrabajador va a laborar es de suma importancia para que la gestión sea exitosa, e inclusive servirá para evitar cualquier padecimiento que se podría tipificar, a futuro, como una enfermedad laboral.

Existen dos tipos básicamente de teletrabajo: **el domiciliar** y **el móvil**. En el domiciliario, el teletrabajador establece que el lugar de trabajo será su casa de habitación u otro domicilio específico. En el móvil, el colaborador teletrabajará

desde diferentes lugares, pues como parte de sus funciones le corresponde trasladarse de manera habitual.

Actualmente, y gracias a las tecnologías, una persona podría teletrabajar desde cualquier lugar, por ejemplo, hay quienes mientras esperan un autobús o avión contestan correos electrónicos del trabajo, también hay quienes realizan reuniones virtuales desde una habitación de un hotel.

No obstante, y para los efectos de formalizar un contrato de teletrabajo, lo fundamental respecto a la ubicación del teletrabajador es que se establezca si va a acogerse al tipo domiciliar o al móvil.

La modalidad de teletrabajo le permite, además, a una organización, contar con la alternativa de que uno o varios de sus colaboradores teletrabaje desde el extranjero. Esta situación se puede dar de manera temporal cuando se realice algún viaje de negocios, pasantía o encuentro laboral, o bien, de manera permanente, en caso de que alguien requiera residir en otro país, distinto a Costa Rica. Bajo este contexto, el colaborador, de igual manera puede tipificar su teletrabajo como domiciliar o móvil, con la salvedad de que se realizará desde otro país.

#### *c. Acción de personal y/o contrato*

La relación contractual que posee cada colaborador, se define a través de un contrato. En el sector público se acostumbra a realizar una acción de personal; en el sector privado se realizan contratos.

De acuerdo a la organización, se podrá decidir si se incorpora una cláusula en el contrato ya existente para que indique que esa persona pasa a ser un teletrabajador, o bien, se puede optar por generar un contrato específico sobre teletrabajo.

Los aspectos clave que debe considerar un contrato de teletrabajo son:

- Las obligaciones y responsabilidades entre las partes, entiéndase el teletrabajador y el patrono.
- Las condiciones en las que se acoge a esta modalidad: tipo y opción de teletrabajo, días, horario, jornada, dirección, fecha de inicio y vencimiento. Asimismo, la disponibilidad en caso de requerirse su presencia en alguno de los días de teletrabajo.
- Aspectos vinculados al equipo tecnológico, conexión, seguridad informática y a la confidencialidad de la información.
- Responsabilidad respecto al cumplimiento de las funciones del teletrabajador y el plan de trabajo.
- Condiciones del espacio en el cual se va a teletrabajar, y cualquier aspecto que se requiera aclarar respecto a un posible accidente laboral.

Establecer estas condiciones en un contrato, le permitirán tanto al patrono como al teletrabajador tener las reglas claras del juego. Según lo establece el documento técnico de teletrabajo del Instituto Nacional de Seguros, se podrá tener documentación que respalte tanto a la organización como al trabajador en caso de un accidente laboral.

*d. Declaración de jornada de trabajo y horario*

Por normativa nacional, todo colaborador debe tener en su expediente personal laboral, una declaración de jornada de trabajo y el horario en el cual realizará sus funciones.

Alfaro (2013) aclara sobre la diferencia entre ambos conceptos:

La **jornada** debe ser entendida como el tiempo efectivo máximo que el trabajador está al servicio del empleador en condiciones de subordinación o dependencia en razón de un contrato de trabajo.

El **horario** por otra parte, es más bien la distribución diaria de la jornada laboral, teniendo como base un punto de inicio y otro de término, y que comprende él o los intervalos de descanso que se convengan; por ejemplo, el horario se podría reflejar de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con una hora de 12:00 md. a 1:00 p.m. para alimentos.

Es así como en Costa Rica, existen básicamente tres tipos de jornadas ordinarias y se definen según el momento (día o noche) en que se trabaje: **diurnas, nocturnas y mixtas.**

De acuerdo con el Sistema Costarricense de Información Jurídica (2017), los artículos 135 y 136 del Código de Trabajo de Costa Rica, el trabajo diurno se podrá desarrollar entre las cinco y las diecinueve horas, y el nocturno el que se realiza entre las diecinueve y las cinco horas. Además, la jornada ordinaria de trabajo efectivo no podrá ser mayor de ocho horas en el día, de seis en la noche y de cuarenta y ocho horas por semana.

En el ideal del teletrabajo, no deberían existir horarios, pues se trabaja por objetivos y metas concretas. No obstante, y como una buena práctica, sí se recomienda establecer una jornada laboral y un horario, con el fin de que, además, el resto del equipo de trabajo con el que debe interactuar el teletrabajador, pueda localizarlo en un tiempo similar al que está laborando la mayoría de colaboradores de la organización.

El horario acordado no deberá afectar el desarrollo normal de las actividades de otros compañeros, ni de los procesos laborales que forman parte de su gestión. Es

así como, si se necesita realizar una reunión, y uno de los participantes es un teletrabajador, se puede programar, ya sea virtual o presencialmente (según se requiera) dentro del horario laboral general que tiene la organización.

Asimismo, el teletrabajador debe estar disponible dentro de la jornada laboral acordada, para atender asuntos relacionados con sus funciones, por lo cual deberá facilitar un medio de comunicación para su localización (correo electrónico, número telefónico casa o celular, entre otros).

El teletrabajador que resida en el extranjero, debe estar en disposición de asistir, de forma virtual, a las reuniones acordadas con su jefatura y cualquier otra persona que lo requiera, de acuerdo con el horario en Costa Rica.

---

#### Recuerde...

---



En caso de que la jefatura requiera la presencia física del teletrabajador, se recomienda convocar al menos con 24 horas de antelación. Solo en casos excepcionales el colaborador deberá presentarse de manera inmediata, para lo cual se deben considerar los tiempos de traslado desde su lugar de teletrabajo.

---

#### e. *No es un derecho adquirido*

La persona que se acoja a esta modalidad laboral debe tener claro que teletrabajar no es un derecho adquirido, es una oportunidad, con posibilidad de prórroga, según lo disponga el superior inmediato. Inclusive, su reincorporación a la modalidad presencial se podrá dar en cualquier momento, por diferentes circunstancias que se explicarán más adelante.

*f. Salario emocional*

El teletrabajo se puede considerar como un salario emocional, pues a partir de la observancia de los jefes en el buen desempeño, compromiso y responsabilidad organizacional de sus colaboradores, ven en el teletrabajo una oportunidad de compensación no monetaria, que genera un bienestar en la persona, pues permite un balance entre las esferas personales y laborales, posibilitando que el personal pueda destinar más tiempo en otras actividades como el estudio, recreación, deporte y/o la familia.

De manera que ese reconocimiento y confianza depositada en la persona, promueve un vínculo fuerte de pertenencia organizacional, estimula una actitud positiva hacia el trabajo y genera mejores resultados en sus tareas.



Según el periódico La Nación, basado en un estudio de la compañía CID Gallup del 2013, en Costa Rica un habitante de la Gran Área Metropolitana pierde 15 días al año a causa de la congestión vial. Tomado de: <http://www.nacion.com/el-pais/habitantes-de-gam-pierden-15-dias-al-ano-en-las-presas/6ITJXZ2URRGFJFYNPNCRA7KKS4/story/>

#### *g. Teletrabajo voluntario*

La voluntariedad significa otorgar el derecho a los colaboradores a que decidan libremente adoptar la modalidad de teletrabajo. Como esta modalidad implica cambios de cultura, no solo en la organización, sino en las personas, los trabajadores podrían no sentirse identificados con laborar desde sus casas o desde otro lugar que no sean las oficinas de la empresa o institución.

Si la organización define que no brindará ni el equipo tecnológico ni la conectividad, y tampoco reconocerá el posible aumento en el gasto de los servicios públicos para quienes teletrabajan, es una razón justificada, para que las personas consideren acogerse o no a esta modalidad.

Esta oportunidad debe entenderse como “**un dar y recibir**”; por ejemplo, el teletrabajador ve compensado el uso de su equipo tecnológico personal y de su conexión, al no tener que trasladarse hasta la oficina, evitándose el estrés del congestionamiento vial, con el ahorro en gastos de combustible o en pasajes de autobús y con la economía de tiempo.

Se recomienda como buena práctica antes de implementar el teletrabajo en sus organizaciones, brindar procesos informativos y de sensibilización sobre la modalidad laboral, ya que esto puede incidir en la voluntad de los colaboradores a la adopción del teletrabajo y durante la operacionalización promoverá la mejora constante de esta práctica laboral.

Finalmente, esta voluntariedad debe ser en dos vías: por parte del personal y de las jefaturas. En el segundo caso, las jefaturas deben contar con toda la información disponible en materia de teletrabajo, puesto que como ya se ha mencionado en el apartado anterior brindarán el primer aval respecto a si es oportuno que la persona a su cargo, se incorpore a esta alternativa laboral.

## Recuerde...



Mantener la jornada de trabajo e inclusive el horario, con la que se ha venido laborando de manera presencial. Además, el teletrabajador no podrá tener superposición horaria con ningún otro trabajo, en el horario pactado con la organización.

## Sabía que...



El **derecho a la intimidad** le permite excluir a las demás personas de su vida privada. En nuestro caso, es una especie de barrera que defenderá al teletrabajador en aspectos como visitas al domicilio, hora de llamadas y control de las actividades personales.

## Áreas de aplicación del teletrabajo en las organizaciones

El teletrabajo se puede aplicar en todas aquellas áreas donde se implemente las tecnologías digitales y donde no se requiera la presencialidad del personal para la ejecución de sus funciones.

Por eso, es necesario definir quiénes sí y quiénes no pueden teletrabajar, con el fin de delimitar el alcance de la modalidad de teletrabajo en la organización. Esto evitará que el personal; por ejemplo, el de limpieza o inclusive choferes desista de optar por el teletrabajo dada la naturaleza de sus funciones.

Siendo así, es necesario precisar cuáles puestos, actividades o funciones son aptos para el teletrabajo y de ahí establecer las condiciones.

## **Perfil de puestos teletrabajables**

En toda organización es indispensable definir los puestos teletrabajables. De acuerdo con Zelaya (2010), se ha definido el perfil del puesto como:

El conjunto de tareas, deberes, responsabilidades y obligaciones relacionadas entre sí y asignadas por una autoridad competente para que sean atendidas por un empleado en una unidad de tiempo determinada, independientemente de que el puesto sea a tiempo completo o parcial. (p.8)

El teletrabajo ha implicado que las organizaciones modifiquen sus perfiles laborales; para ello es indispensable la integración del componente tecnológico. El perfil de puestos teletrabajables supone entonces establecer cuáles son las características que el colaborador debe reunir para el cargo.

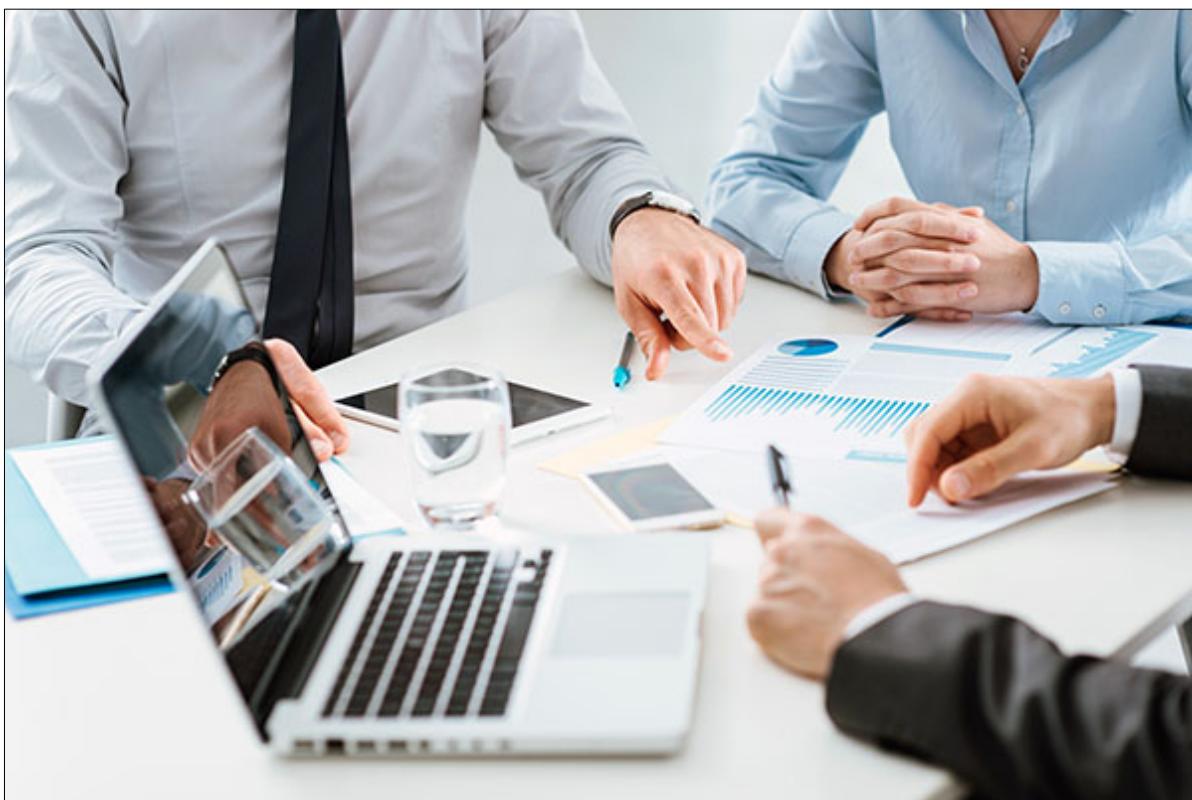
El puesto puede contar con todas las condiciones para teletrabajar; no obstante, la persona que asume el cargo, podría no tener las características necesarias para realizar las tareas asignadas a distancia. Por ello, se debe considerar tanto los requisitos específicos del puesto, como las actividades y competencias laborales específicas para teletrabajar.

## **Actividades teletrabajables**

Más que definir cuáles puestos son teletrabajables, se deben considerar las actividades o funciones que el personal va a realizar. También se debe contemplar la naturaleza de la dependencia para la cual se labora.

Las características de las actividades teletrabajables son:

- Asociadas a **objetivos claros y metas específicas** que permitan la planificación y seguimiento.
- La **supervisión es indirecta** y por resultados.
- Se pueden desarrollar **frente a la oficina** sin afectar el normal funcionamiento de la dependencia a la cual pertenece el teletrabajador.
- Se realizan mediante el **uso de las tecnologías de la información y comunicación**.



El teletrabajo se mide por resultados, no por horas laboradas.

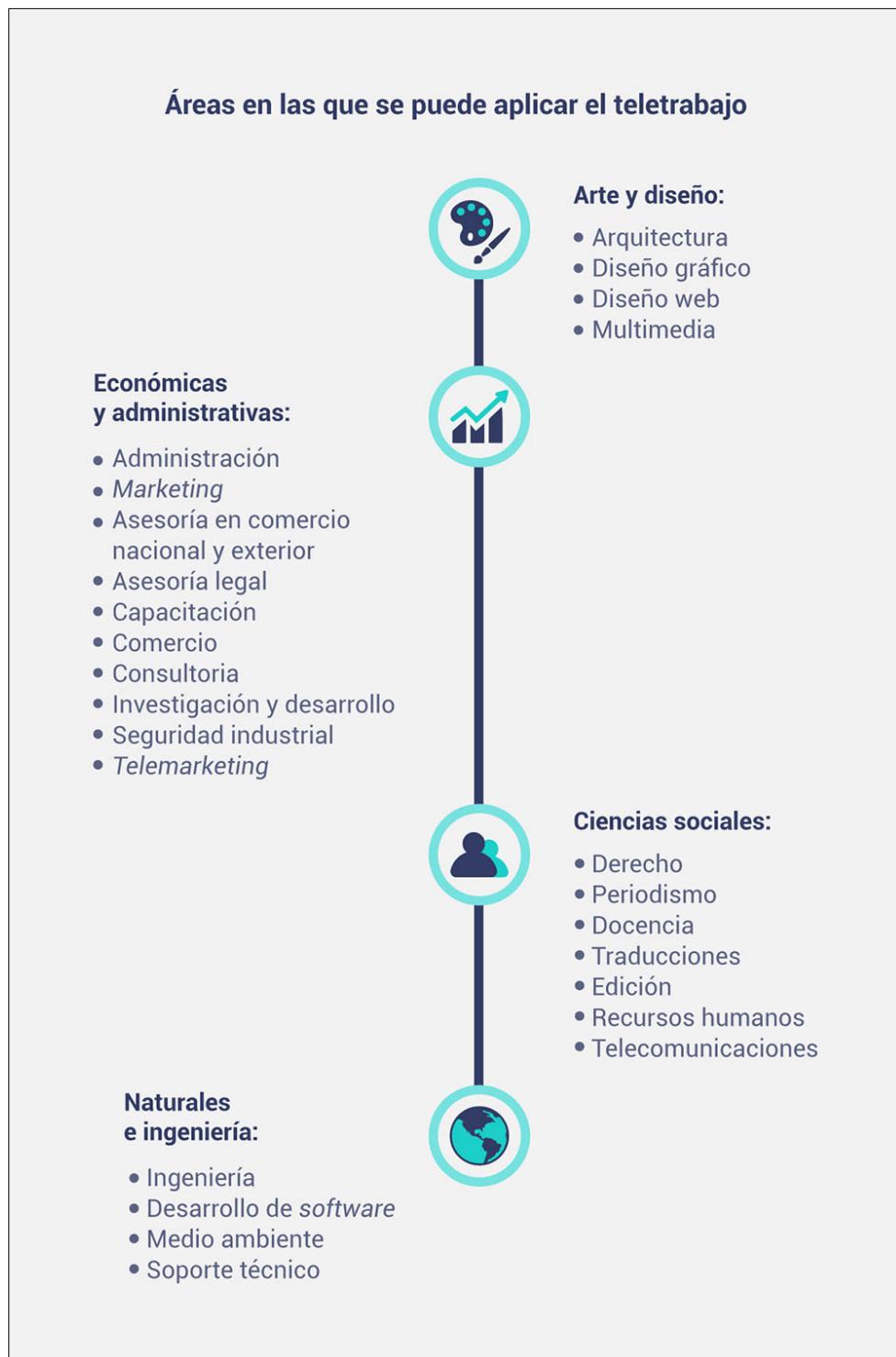
Considerando esas cuatro características, se puede identificar cuáles y cuántas actividades son teletrabajables; así como definir la cantidad de días que se le recomienda al personal para teletrabajar.

Las tareas según Zelaya (2010) son "cada uno de los diferentes componentes que integran un puesto y que exige a quien lo ocupa, la dedicación de tiempo y la posesión de determinados conocimientos, actitudes, destrezas y habilidades". (p.11)

Las tareas estrechamente teletrabajables son aquellas que implican la producción, difusión, análisis, procesamiento de datos e información, así como aquellas tareas administrativas (Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, 2010, p.31). Entre ellas están:

- Las tareas encaminadas a la alimentación o al soporte de información; por ejemplo, el ingreso de bases de datos.
- Los que gestionan y producen la información; como traductores, filólogos, diseñadores gráficos, publicitarios, abogados, contadores, trabajadores sociales, analistas, entre otros.

**Figura 3.** Áreas en las que se puede aplicar el teletrabajo.



Fuente: Teletrabajo integral plus.

## **Competencias de un teletrabajador**

En el perfil del puesto de un trabajador se consideran los requisitos académicos, la experiencia y las competencias que hacen que una persona sea exitosa en un puesto. En el caso de un teletrabajador, se consideran ciertas competencias adicionales, además de lo establecido en el perfil de su puesto, para que realmente pueda laborar bajo esta nueva modalidad.

Pero, ¿qué es una competencia laboral? Alles (2005) las define como “las características de la personalidad, devenidas en comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo y que por lo tanto es un comportamiento superior en relación con un estándar de éxito en un puesto o situación determinada”. (p.38)



Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades que influyen en el desempeño laboral. Estas se pueden medir con estándares aceptados y pueden mejorar a través de la capacitación, el desarrollo y la experiencia (Apollo Education Group, sitio web).

Lo deseable para cualquier organización es establecer ciertas competencias que deba tener una persona que desea trabajar a distancia, tanto a nivel de personalidad como a nivel tecnológico. Esto le agregará valor económico a la organización y valor social a la persona (Prieto, Villasmil y Urdaneta, 2011).

Según el padre del teletrabajo (Nilles, 1998), hay diversos tipos de personalidades ideales para desempeñar el teletrabajo. Así como factores psicológicos que son importantes para el desempeño exitoso de la modalidad.

Las competencias que los colaboradores deben tener para teletrabajar se pueden clasificar en dos competencias generales; tales como automotivación, autodisciplina, socialización y la mejora permanente. Mientras que las competencias técnicas o de conocimiento son las tecnológicas; estas están asociadas a la aplicación de herramientas de oficina en el procesamiento de información; el uso eficiente de las tecnologías digitales, la optimización del rendimiento de la infraestructura y la garantía de la seguridad de las herramientas de la información.

Por lo tanto, el teletrabajador ideal es la persona vigorosamente automotivada y autodisciplinada, es decir, quien tiene todas las habilidades requeridas para el desempeño de su trabajo; así como también dispone de todas las condiciones en el hogar para teletrabajar. A pesar de que no todos los colaboradores se encasillan inmediatamente en esas categorías, las competencias se pueden ir desarrollando.

**Automotivación.** Spencer y Spencer (1993) citado por Alles (2005), se refieren a la motivación como los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Por lo tanto, estas dirigen, llevan y seleccionan el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros. Una persona motivada que desea el éxito toma

responsabilidades para alcanzar sus objetivos y se realimenta para desempeñarse mejor.

Como los teletrabajadores no tienen en su lugar destinado para teletrabajar los estímulos visuales ni auditivos que la oficina tradicional ofrece; además de tener muchas distracciones que en la oficina no tienen, el mejor aliado es el manejo interno durante el teletrabajo. La motivación puede suministrarse externamente, pero empezar por uno mismo es una característica importante. De manera que la motivación y las competencias propias de las personas determinan cómo se desempeñarán a largo plazo en su puesto sin supervisión cercana.

**Autodisciplina.** Aunque un teletrabajador esté muy motivado, todo puede quedar en nada si la autodisciplina se pierde, de manera que, si el ambiente de teletrabajo no es apto para un constante monitoreo, es mejor tener colaboradores que no lo necesiten. Sin embargo, esto no quiere decir que no sea posible el monitoreo, puesto que es una buena práctica sin acudir a la invasión de la privacidad de los colaboradores -mediante el uso de las tecnologías-.

Por otra parte, puede suceder que las personas que necesitan ser empujadas frecuentemente en la oficina tradicional se adapten fácilmente a un entorno de teletrabajo. Esto se deriva del hecho de que pueden trabajar a su propio ritmo y en su propio estilo, así como tienden a asumir nuevos sentimientos de responsabilidad.

**Socialización.** El teletrabajo restringe la socialización cara a cara. Sin embargo, puede ser reemplazado o superado por otras formas electrónicas de comunicarse (Skype, videollamadas, entre otros); con el fin de mantener relaciones interpersonales saludables entre los colaboradores.

**La mejora permanente.** Es una de las principales competencias que debe poseer un teletrabajador porque obliga a aplicar estándares de calidad en los productos

entregables; lo cual le asegura a usted como jefe que cumpla con las tareas encomendadas.

**Habilidades laborales y experiencia.** La transición al teletrabajo se realiza con una persona que ya posee las habilidades y la experiencia para hacer el trabajo. En algunos casos, parte de las habilidades pueden ser abordadas por un entrenamiento o capacitación adicional; pero debe ser antes de empezar a teletrabajar.

Por otra parte, las personas que tienen experiencia, pero que son nuevos en los trabajos e incluso en las organizaciones pueden funcionar efectivamente como teletrabajadores, una vez que hayan superado las primeras etapas de climatización de la organización y mediante la ayuda de herramientas digitales.

**Flexibilidad e innovación.** Los colaboradores que son innovadores y flexibles en sus actitudes pueden tener poca o ninguna dificultad para adaptarse a la modalidad.

No obstante, se debe tomar en consideración que algunas personas están mucho mejor sin la socialización que se da en la oficina. La clave está en facilitar el intercambio social necesario y dedicar menos atención a la interacción innecesaria. Sin embargo, también hay otros factores que se deben considerar como lo son las personas introvertidas y extrovertidas. Las personas que son extrovertidas son menos propensas a ser frecuentes teletrabajadores. Mucha gente cae en el rango medio, deseando estar algún tiempo solos y en otros momentos queriendo estar con otras personas.

De manera que el proceso de selección voluntaria de teletrabajadores generalmente excluye aquellas personas que siempre desean estar con otros. El medio tiempo de teletrabajo es una alternativa para aquellas situaciones intermedias. Aunque ese criterio debería ser usado principalmente para indicar

necesidades cercanas de interacción de cara a cara como complemento para comunicaciones relacionadas con las tareas (reuniones).

**Competencias tecnológicas.** Las competencias tecnológicas son claves para el desempeño de las actividades teletrabajables. Los colaboradores deben manejar las herramientas y paquetes tecnológicos como apoyo en la ejecución de las tareas asignadas y que, además, sepan utilizar de manera eficiente las TIC y a su vez garanticen la seguridad de la información de la organización.

Asimismo, antes de seleccionar al personal teletrabajador, se debe contemplar los siguientes factores que podrían influir en su desempeño o que pueden ser una contraindicación para teletrabajar; tales como:

*a. Familia*

Los teletrabajadores no deben ser expuestos por sus familias. El ambiente familiar se convierte en un sustituto del ambiente laboral mientras los colaboradores teletrabajan. Si el trabajo es interrumpido por los familiares se vuelve indeseado, la productividad puede disminuir, pero si por el contrario el ambiente familiar brinda apoyo y comprensión al teletrabajador, la productividad puede tender a aumentar. La clave en esto es que el teletrabajador pueda tener un satisfactorio desempeño laboral con su familia estando en casa.

*b. Trastornos*

Algunos teletrabajadores se han encontrado afectados por varios problemas que en sus ambientes laborales tenían la capacidad de evitar. Sin embargo, en ambientes como el teletrabajo sucumben ante impulsos como trastornos compulsivos, abuso de drogas, alcoholismo, entre otros. De manera que el proceso de selección debe principalmente consistir en prevenir las posibilidades de incorporar a colaboradores con posibles hábitos compulsivos.

## Opciones de teletrabajo

Actualmente, vivimos inmersos en la sociedad de la información, y las tecnologías permiten realizar trabajos colaborativos virtuales, una comunicación inmediata, sin importar el equipo tecnológico ni el lugar donde se encuentre la persona.

Su rol como superior inmediato es vital en la definición de la modalidad y en la opción de teletrabajo que se le apruebe al colaborador, pues depende, especialmente, de la negociación a la que llegue con usted.

### Recuerde...



El primer filtro que pasará un candidato a teletrabajar será **la negociación a la cual llegue con usted como su superior inmediato**. Entre ambos (jefe y trabajador) definirán si es oportuno o no que teletrabaje, cuántos días y si cuenta con las competencias y requisitos que exige esta modalidad.

Es sabido que los procesos, las actividades y las tareas no solo son diferentes dentro de la dinámica laboral, sino que, además, dentro de una misma dependencia. Por lo cual, se pueden encontrar situaciones similares que deban ser tratadas de manera diferente.

Aplicar teletrabajo puede ser **parcial** o **total**. Cuando se aplica de manera parcial se podrían considerar desde uno hasta cuatro días de la semana, o si se aplicara total, serían los cinco días de la semana, que la persona va a teletrabajar desde la casa.

Un elemento que le permitirá brindar la cantidad de días de teletrabajo de manera objetiva y transparente es que según el porcentaje de actividades teletrabajables, se definan los días que la persona trabajará a distancia.



Una bondad del teletrabajo es que se puede realizar desde cualquier lugar, pero es importante que el espacio físico donde se desempeñe cumpla con las recomendaciones establecidas, sobre todo en materia de salud ocupacional.

A continuación, se ofrece una tabla con la cual se podría realizar un análisis de la cantidad de días de teletrabajo versus la cantidad de actividades teletrabajables que se realizan.

Porcentaje de actividades teletrabajables	Días para teletrabajar
<b>Del 0 al 20%</b>	1 día
<b>Del 21% al 40%</b>	2 días
<b>Del 41% al 60%</b>	3 días
<b>Del 61% al 90%</b>	4 días
<b>Del 90% al 100%</b>	5 días

Fuente: Programa de Teletrabajo, UNED, 2016.

La Universidad Estatal a Distancia cuenta con una tipificación que le permite indicar las opciones de teletrabajo, las cuales son:

- **T1:** cuatro días en las instalaciones de la UNED y un día fuera.
- **T2:** tres días en las instalaciones de la UNED y dos días fuera.
- **T3:** dos días en las instalaciones de la UNED y tres días fuera.
- **T4:** un día en las instalaciones de la UNED y cuatro días fuera.
- **T5:** los cinco días fuera de las instalaciones de la UNED.
- **T6:** teletrabajo en el extranjero.
- **T7:** otras opciones de teletrabajo.

En el caso del **T7** se destina para un periodo especial; por ejemplo, si alguien requiere teletrabajar por un mes seguido, para concluir algún informe o proyecto, se podría acoger a esta alternativa. O bien, alguien que esté realizando algún proyecto y requiera de una variante en la cantidad de días o del lugar de trabajo.

## Guía para la selección de un teletrabajador

Una vez estudiados todos estos conceptos, le suministramos un instrumento que le va a facilitar la selección del personal que desee teletrabajar.

Es importante que comprenda que la empresa o institución se debe reservar la facultad de aceptar o no a sus colaboradores en esta forma de trabajo, dependiendo de las condiciones, competencias, actividades, valoraciones tecnológicas y demás requisitos que se establezcan a lo interno de la organización.

## **Elaboración del plan de trabajo**

El teletrabajo se mide por resultados, por proyectos concluidos, es por esta razón que un plan de trabajo se convierte en el mejor instrumento que usted, como jefe, puede emplear para evaluar el rendimiento del teletrabajador.

Según la Contraloría General de la República (2009):

El plan anual de trabajo es un instrumento de planificación y gestión que permite llevar a cabo los fines de la organización, mediante una adecuada definición de los objetivos y metas que se pretenden alcanzar de manera que se utilicen con eficiencia, eficacia y economicidad.

El plan de trabajo, como instrumento de planificación establece un cronograma, designa a los responsables, marca metas y objetivos con sus respectivos indicadores de gestión que permiten su monitoreo y evaluación.

Por lo tanto, usted junto con el colaborador bajo su responsabilidad, deben definir cuáles son las actividades que van a desarrollar durante los días que se encuentre teletrabajando, la cantidad de productos por entregar, la fecha de entrega y la forma en que se va a evaluar la gestión.

Por favor, considere la siguiente información a la hora de redactar los objetivos, metas, actividades y productos por entregar:

1. **El objetivo** de la actividad debe vincularse con el *Plan Operativo Anual* de la oficina a la que pertenece y debe centrarse en resultados concretos, realistas y alcanzables.
2. **La meta** es la cuantificación del objetivo. Es decir, por medio de la obtención de las metas se evalúa el teletrabajo. Debe responder a las preguntas: ¿qué?, ¿cuánto? y ¿cuándo?
3. **Las actividades** determinan las acciones concretas que se van a realizar para alcanzar las metas propuestas. Son las tareas que el teletrabajador en concreto va a ejecutar.
4. **Producto entregable** es la materialización de la actividad. ¿Qué producto o resultado se va a obtener al realizar esa actividad? Por ejemplo, un informe, un guion, un criterio técnico, etc.
5. **La cantidad** es definir cuántos productos entregables se van a realizar para alcanzar cada una de las actividades es fundamental, pues permitirá cuantificar y evidenciar el trabajo realizado.
6. **Fecha de entrega** para cada actividad, es necesario establecer una fecha de entrega, de lo contrario todo el plan pierde sentido.

#### Anexos:



Ver el anexo **Machote para Plan de Trabajo**.

## Sabía que...



No existen estrategias malas, solamente objetivos mal planteados.

## Gestión de desempeño del teletrabajador

Las organizaciones modernas establecen diversas estrategias de medición de resultados. Dado que un teletrabajador es un colaborador más de la organización, debe acogerse al sistema de evaluación que se haya adquirido a nivel institucional o de la empresa.

Es fundamental, tanto para el jefe como para el teletrabajador que se logre evaluar y medir el rendimiento del colaborador con el fin de valorar si lo asignado a nivel laboral fue cumplido.

Existen diversos modelos de gestión del desempeño; no obstante, este apartado se limitará a recomendar la evaluación del plan de trabajo del teletrabajador de manera oportuna y objetiva, y si es posible aplicar algún instrumento que confirme si el teletrabajador demostró tener las competencias requeridas para trabajar a distancia y con una supervisión indirecta y mediada por las TIC.

La compañía Seguros Equinoccial en Ecuador incursionó en la modalidad laboral desde hace seis años. De una nómina compuesta por 354 personas, 20 trabajan de esta manera a tiempo completo y parcial. “Esto se desarrolló como una necesidad de apoyo a ciertos colaboradores que tenían limitaciones médicas o de cuidados especiales de sus familiares”, explicó Héctor Castillo, director de Recursos Humanos... La productividad aumentó. Sus cifras más recientes dan cuenta de que entre 2015 y 2016 el rendimiento de los teletrabajadores

incrementó un 20% y 30%. La eficiencia se mide por las metas alcanzadas, no por el tiempo trabajado. Empresarios consultados observan que el logro de objetivos es lo más provechoso del teletrabajo. La reducción de costos administrativos también es un factor importante, pero no determinante. (Diario Telégrafo, 2017)

Asimismo, el colaborador debe participar en las actividades de seguimiento, medición, evaluación de su experiencia y cumplimiento de sus funciones durante el tiempo que labore bajo la modalidad de teletrabajo.

Una vez que esté implementándose el instrumento de evaluación del desempeño en la organización, el teletrabajador **deberá mantener una evaluación del desempeño de buena a excelente calificación**, pues dará como resultado la combinación de una buena gestión y de que la empresa o institución puede seguir confiando en esa persona, para que labore a distancia.

## **Monitoreo y evaluación del teletrabajador**

Si bien el teletrabajo implica una relación de confianza entre el jefe y el personal, esto no quiere decir que haya que dejar de lado el seguimiento y evaluación del trabajo que el personal realiza mientras teletrabaja. Un jefe responsable es aquel que destina su tiempo para monitorear y evaluar a sus subalternos.

Para ello, es indispensable hacer uso de herramientas que contribuyan a verificar el trabajo por objetivos, dada la ausencia de supervisión directa sobre el trabajo del personal teletrabajador.

Los instrumentos como el plan de trabajo y la gestión del desempeño son claves para el seguimiento y evaluación del teletrabajador, puesto que permiten valorar el rendimiento del personal, además de ser insumos para la justificación de la prórroga o no del contrato de teletrabajo del colaborador.

Es por ello que es necesario que la organización establezca intervalos, ya sean semanales, mensuales, semestrales o anuales para el monitoreo y evaluación de los planes de trabajo; así como realizar una vez al año la evaluación del desempeño.

Para esto es indispensable que la organización establezca y homogenice los criterios que evaluarán la labor del teletrabajador durante el periodo contractual.

### Sabía que...



“Lo que no se puede medir no se puede controlar; lo que no se puede controlar no se puede gestionar; lo que no se puede gestionar no se puede mejorar”.

### Anexos:



Ver el anexo **Guía para la selección de un teletrabajador**.

### Etapas de selección de un teletrabajador

Cada organización puede definir un procedimiento específico para la selección de un teletrabajador.

No obstante, existe una serie de etapas básicas que deberán cumplir todos aquellos interesados en incorporarse al teletrabajo. ¿Por qué hay que pasar una

serie de etapas? Porque la experiencia de muchas otras organizaciones ha comprobado que no todas las actividades son teletrabajables ni todas las personas son aptas para teletrabajar.

Además, estas etapas actuarán como filtros que permitirán seleccionar a futuros teletrabajadores exitosos, que tengan el perfil laboral y personal deseable en una persona que trabaje bajo esta nueva modalidad.

El primer paso, que debe realizar un colaborador que desee teletrabajar, es consultar primeramente a su jefatura. El aval suyo, como jefe inmediato, es fundamental, de lo contrario el proceso ni siquiera iniciaría.

Posteriormente, la organización debe validar si la persona tiene los requisitos para teletrabajar, los cuales se podrían agrupar en tres valoraciones:

1. **Valoración laboral.** En este estudio se verificará el puesto y las actividades que realiza el colaborador, su tipo de nombramiento, su nota de evaluación del desempeño y se confirmará si la persona cumple con el nivel de competencia para teletrabajar.
2. **Valoración tecnológica.** Se deberá evaluar el equipo tecnológico y la conexión que va a utilizar el teletrabajador e indicar si se ajusta a las necesidades de su puesto.
3. **Valoración de la salud.** El interesado deberá someterse a una valoración médico-laboral, con el fin de verificar que no posea contraindicaciones médicas para teletrabajar.

Algunas organizaciones incorporan la valoración del espacio destinado para teletrabajar. Esto puede ser una fase del procedimiento, siempre y cuando se cuente con los recursos para realizar las visitas previas a los domicilios de los interesados. En el caso de la UNED, lo resolvió con una declaración jurada por parte del candidato a teletrabajar.

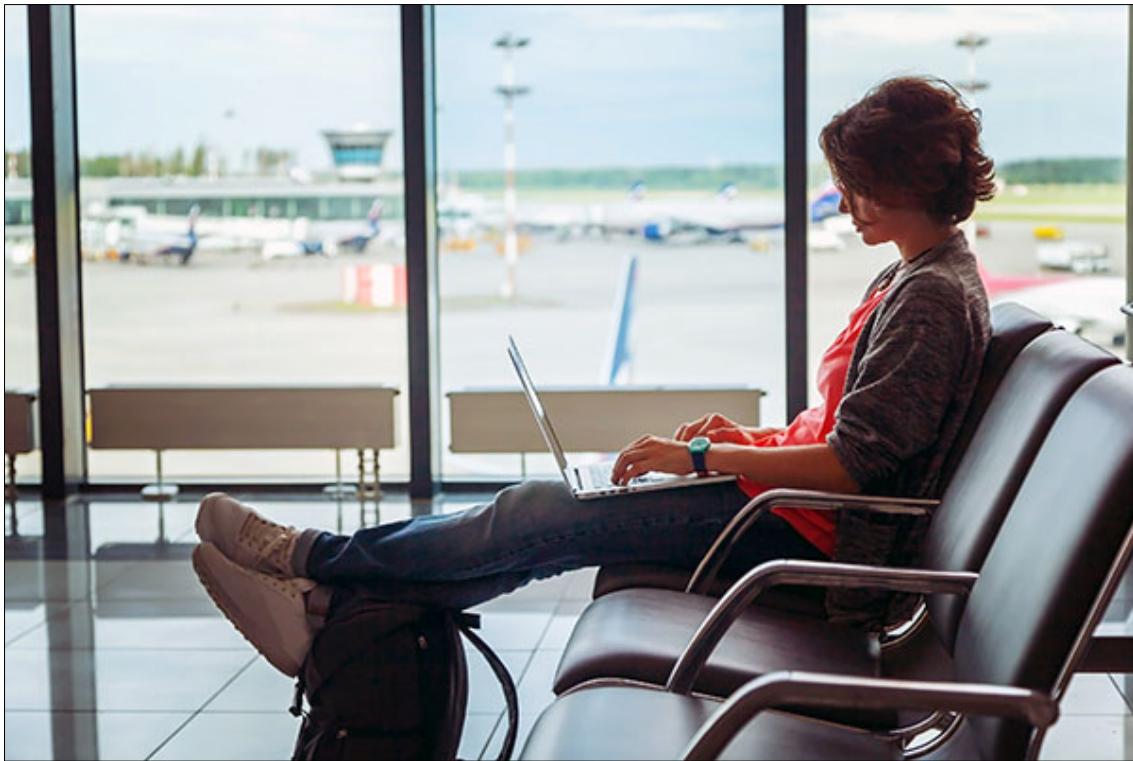
Una vez concluidas esas valoraciones, es fundamental que los colaboradores definan, junto con ustedes como jefaturas inmediatas:

- a. La opción de teletrabajo (cantidad de días), los días, el horario, la dirección desde donde va a teletrabajar.
- b. El plan de trabajo que realizará durante el periodo establecido para teletrabajar. Se puede prever un plan anual o semestral.

Asimismo, será imprescindible que la organización cuente con algún método de inducción sobre el tema de teletrabajo, ya sea a través de un curso virtual, o bien, con materiales didácticos o una sesión presencial.

Reunida toda la documentación, la Unidad responsable del proceso de teletrabajo, deberá confeccionar el contrato de teletrabajo, y una vez firmado por las partes el colaborador podrá empezar a trabajar bajo la modalidad de teletrabajo.

En caso de que un colaborador desee teletrabajar en el extranjero, deberá atender el mismo procedimiento que se estableció para quienes deseen teletrabajar a nivel nacional.



"Combinar teletrabajo y estudios de posgrado en el exterior fue una experiencia positiva; ya que me permitió mantener una vinculación con los procesos de producción del departamento y con el equipo de trabajo y, a la vez, cumplir con los requerimientos de capacitación y actualización que pide la academia.

Otro factor muy positivo del teletrabajo, y estudios en el exterior, fue la fácil reincorporación que experimenté al regresar, porque el sentido de pertenencia al departamento y al equipo de trabajo nunca se perdió durante ese tiempo, a pesar de la distancia". Ana Carolina Zamora, diseñadora gráfica de la UNED, teletrabajó desde Chile en 2010-2012. UNED.

No obstante, es importante que se consideren las siguientes salvedades:

- En su acción de personal se reportará la jornada diurna de Costa Rica.
- El horario deberá coordinarse con su superior inmediato. No obstante, el trabajador debe estar en disposición de asistir, de forma virtual, a las reuniones acordadas con su jefatura, de acuerdo con el horario vigente en Costa Rica.
- Deberá atender de igual manera, las características básicas que debe contar el espacio físico que destinará para laborar.
- Respecto a los costos, en el contrato se especificarán cuáles asumirá la organización y cuáles la persona que teletrabajará.
- Deberá dejar una persona con un poder general para cualquier trámite, especialmente los vinculados a la póliza de riesgos del trabajo.

## Recuerde...



El primer filtro que pasará un candidato a teletrabajar será la negociación a la que llegue con usted como su superior inmediato. Entre ambos (jefe y trabajador) definirán si es oportuno o no que teletrabaje, cuántos días y si cuenta con las competencias y requisitos que exige esta modalidad.

## Rol de las jefaturas a cargo de personal teletrabajador

Las personas que cumplen el rol de supervisar el trabajo desempeñado por los teletrabajadores son determinantes en el equipo de teletrabajo, puesto que deben cumplir una serie de roles que contribuyan a la práctica del teletrabajo. Entre estos se mencionan:

- Avala como primer filtro si el colaborador puede ser un candidato para teletrabajar.
- Coordina la planificación del trabajo.
- Supervisa y coordina el trabajo a distancia.
- Media en la resolución de dudas o conflictos laborales.
- Promueve el trabajo en equipo entre el personal teletrabajador y presencial.
- Brinda acompañamiento en la autorregulación del trabajo del teletrabajador.
- Integra socialmente a los colaboradores presenciales y teletrabajadores.
- Incentiva el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación, entre todo el personal de su área, para el desarrollo de una gestión integral del trabajo.

De manera que una persona que tenga dificultades para llevar a cabo la coordinación o supervisión del personal presencial le será aún más difícil hacerlo mediante el teletrabajo, es por eso que las jefaturas deben incorporar o desarrollar

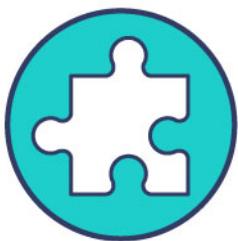
nuevas habilidades de supervisión y/o coordinación mediante un proceso de capacitación que le permita:

- Tener confianza en su personal.
- Orientar a la obtención de resultados.
- Asumir una postura flexible con respecto a la forma en que sus subordinados realizan el trabajo.
- Organizar la dependencia considerando tiempo, espacio y cultura.
- Practicar un efectivo y proactivo.
- Adaptar el trabajo a las personas y no las personas al trabajo.
- Mantener una constante comunicación abierta entre su personal.
- Aportar realimentaciones constructivas y oportunas.

---

#### **Actividad de aprendizaje:**

---



#### **Midiendo su e-dirección**

---

Con esta pequeña prueba usted podrá medir sus aptitudes para ser un buen jefe de teletrabajadores. ¡Anímese a hacerlo! y revise el puntaje obtenido al final de la actividad.

No hay respuestas correctas o incorrectas, el propósito de esta actividad es contabilizar puntos para medir sus aptitudes como jefe de teletrabajadores.

#### **Instrucciones:**

A continuación, seleccione cada aptitud con la cual se identifica respondiendo **Sí** o **No** en cada ítem.

Listado de aptitudes	Sí	No
1. Cree en el teletrabajo como una modalidad laboral		
2. Su estilo de supervisión es orientado a resultados		
3. Aplica estándares de calidad en los resultados del trabajo de sus colaboradores		
4. Utiliza las TIC para su trabajo y comunicación con sus colaboradores		
5. Garantiza la protección de datos institucionales		
6. Tiene una comunicación abierta y fluida con sus colaboradores		
7. Proporciona realimentación a sus colaboradores del quehacer institucional y del accionar del departamento		
8. Tiene habilidad para mantener un ambiente laboral de equipo y colaboración		
9. Confía usted en sus colaboradores		
10. Respeta la vida privada de sus colaboradores		
<b>Total de puntos obtenidos</b>		

#### Puntos:

Cada ítem marcado con un **Sí** equivale a **1 punto** y cada ítem marcado con un **No** equivale a **0 puntos**.

#### Valoración de puntos:

Si obtuvo **6 puntos o más**, usted es un candidato idóneo para liderar teletrabajadores.

Si obtuvo **5 puntos o menos**, tal vez sea mejor que espere y se dé un tiempo para conocer y escuchar más sobre las experiencias de otros colegas jefes y compañeros teletrabajadores para que considere nuevamente incorporarse a este proceso.

## Tt Capítulo III. Aspectos legales



## Capítulo III. Aspectos legales

### Sabía que...



Los jefes de teletrabajadores tienen como responsabilidad integrar al teletrabajador, laboral y socialmente, con el resto de los compañeros que laboran presencialmente.

### Normativa nacional por considerar

En nuestro país, existe documentación legal que sustenta y avala la figura del teletrabajo como modalidad laboral. Por ello, es fundamental que usted, como jefe, considere lo dispuesto en el *Código de Trabajo; el Documento técnico del teletrabajo del Instituto Nacional de Seguros; el Reglamento de la Caja Costarricense del Seguro Social en lo pertinente a la seguridad social y los decretos relativos a esta modalidad*, de manera especial el **Decreto No. 39.225**: “Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”.

En el año 2008 se emitió el primer **decreto ejecutivo No. 34.704** “Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, y desde esa fecha se ha incentivado y promovido la implementación de esta modalidad tanto en el sector público como en el privado.

Asimismo, se optó por esta alternativa ante casos de salud como fue la pandemia de influenza AH1N1 (2009), en el cual se les daba prioridad a las mujeres que se encontraban en estado de embarazo.

Actualmente, se encuentra en trámite en la Asamblea Legislativa, la aprobación del **proyecto de ley 19.355** “Ley para Regular el Teletrabajo”, el cual aplicaría tanto al sector público como privado.

Bajo esos preceptos legales es que muchas organizaciones incorporan esta alternativa laboral para contribuir al desarrollo del país, a las mismas empresas e instituciones y por supuesto a los costarricenses. Algunas de las consideraciones legales se desarrollan a continuación.

## **Deberes del teletrabajador**

Los trabajadores que deseen acogerse a la figura del teletrabajo no pueden realizar la solicitud de incorporación (cuando ya esté formalmente constituida la modalidad de teletrabajo) o incorporarse al teletrabajo, sin previa aprobación de su jefatura respectiva.

El primer gran filtro de selección de una persona que desee incorporarse en esta modalidad es **el aval del superior inmediato**. Esto por cuanto es el jefe quien debe supervisar el accionar de esa persona y, además, es el responsable de que las tareas se cumplan.

Por lo tanto, el primer gran paso que debe realizar un colaborador es consultar a su jefatura si estaría de acuerdo con que él o ella se incorporen a la modalidad de teletrabajo. En caso de que usted como jefe, considere que esa persona, aún no está lista para trabajar sin una supervisión presencial, o bien, que no se ha ganado su confianza, porque ha sido impuntual con la entrega de proyectos o hasta irresponsable, es mejor posponer el ingreso de esa persona a esta modalidad.

Existen puestos que cuentan con todas las condiciones para desempeñarse por medio del teletrabajo; sin embargo, no todas las personas que los desempeñan cuentan con las características o habilidades para hacerlo, de manera que quien desee optar por esta modalidad laboral debe contar con **un perfil definido**.

Asimismo, quienes deseen trabajar a distancia deberán cumplir con las **condiciones laborales, tecnológicas y de salud ocupacional** que se requieren

como mínimo. En caso de que se evidencie que el teletrabajador incumpla con alguno de estos criterios, quedará sujeto a la disposición del jefe o de la organización la incorporación o no del teletrabajo. No obstante, se recomienda que cuando el personal cuente con alguna deficiencia en una o varias áreas, se propongan un plan remedial o se condicione la incorporación hasta que se compruebe el cumplimiento de todos los requisitos.

Otra obligación de cualquier teletrabajador es presentar **un plan de trabajo** el cual será evaluado por usted como su superior inmediato; con el fin de valorar el cumplimiento de objetivos durante el periodo de teletrabajo. Este será el mejor instrumento que usted como jefe podrá utilizar para valorar si esa persona rinde laboralmente, sin importar el lugar desde donde lo haga.

Una consideración que se debe tener cuando alguien desea teletrabajar es que **su evaluación del desempeño sea de buena a excelente**. Este punto es fundamental porque si el colaborador no cumple con lo pactado se verá reflejado en dicha evaluación, lo cual puede ser una causal para que se le reincorpore a la modalidad de trabajo ciento por ciento presencial.

El personal teletrabajador deberá estar dispuesto a que se le realice **una inspección** por parte del personal de la oficina o centro de salud ocupacional, **en el lugar definido para teletrabajar** y deberá atender las recomendaciones que contribuyan a acondicionar el espacio con los requerimientos básicos. Esta visita deberá ser previamente coordinada para evitar cualquier problema de invasión a la privacidad del trabajador.

Un deber más, y que según lo haya considerado la organización, es que el interesado en teletrabajar, debe firmar y cumplir lo estipulado en **un contrato específico de teletrabajo**. Además, es responsabilidad de este comunicar alguna modificación de las disposiciones que el documento establece; por ejemplo, si

llegara a cambiar de domicilio, o de días de teletrabajo, debe realizar el aviso de manera oportuna a quien corresponda.

Finalmente, un deber más del teletrabajador es que él es el **responsable directo de la confidencialidad, seguridad y resguardo de la información que emplee** y acceda para teletrabajar. Si por alguna razón se demuestra que el colaborador no cumplió con esta responsabilidad, usted como jefe deberá atender los procedimientos establecidos en su organización para una falta de este tipo, o bien, la organización tiene la potestad de aplicar el artículo 81, inciso e) del Código de Trabajo referente a las causas justas que facultan al patrono para dar por terminado inclusive el contrato de trabajo, no solo el de teletrabajo.

## **Firma de contrato de teletrabajo**

Es responsabilidad del patrono mantener un contrato de teletrabajo, esto con el fin de proteger tanto al teletrabajador como a la organización ante cualquier eventualidad laboral. De tal manera que se especifiquen de forma clara y precisa las condiciones en que se ejecutarán las labores, las obligaciones, responsabilidades y los derechos que deben asumir las partes (patrono-teletrabajador).

Se recomienda que como mínimo los contratos escritos de teletrabajo deben contener:

- a. Los nombres y apellidos, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio de las partes.
- b. El número de cédula de identidad o bien pasaporte en caso de ser extranjero.
- c. La duración del contrato.
- d. La jornada y horario de trabajo.

- e. El lugar o lugares donde deberá prestarse el servicio.
- f. Las demás estipulaciones en que convengan las partes.
- g. El lugar y fecha de la celebración del contrato, y
- h. Las firmas de las partes.

---

#### Anexos:

---



Ver el anexo **Machote de Contrato de Teletrabajo**.

---

### Mantener condiciones

El personal que desea acogerse a la modalidad de teletrabajo debe pasar una serie de filtros que van a garantizar que sea un teletrabajador exitoso. No obstante, su rol como superior inmediato, es procurar que las condiciones que justificaron su ingreso a esta modalidad de trabajo se mantengan, así como que cumpla con todas las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

A continuación, se mencionan algunas consideraciones que las jefaturas deben tener al respecto:

- a. La modalidad de teletrabajo no deberá afectar **las condiciones de la relación de servicio** del colaborador.
- b. La jefatura respectiva deberá suscribir o **plantear conjuntamente** con el teletrabajador la manera en la que se establezca **la información entre ellos**, con las condiciones requeridas para la realización de sus funciones teletrabajables; por ejemplo, si tendrán reuniones semanales, quincenales o mensuales. O bien, si comparten una bitácora digital para que ambos puedan ver en lo que se está trabajando cada día.

- c. El teletrabajador deberá **mantener la jornada** inicialmente contratada con la organización. A menos que se autorice un cambio, pero no es lo recomendable.
- d. **El horario** del teletrabajador **podrá ser flexible**, siempre y cuando sea previamente acordado con su jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades y procesos de trabajo en su organización.
- e. Los **criterios de medición, seguimiento y evaluación** del teletrabajador serán previamente determinados entre el teletrabajador y la jefatura en el acuerdo a suscribir, procurando el cumplimiento de los objetivos y metas del departamento.
- f. La incorporación a la modalidad del teletrabajo **es voluntaria** por parte del personal. La organización tiene la potestad para otorgar y revocar la modalidad de teletrabajo, cuando así lo considere conveniente y con fundamento en las políticas y lineamientos emitidos al efecto. El teletrabajador, siempre y cuando siga un procedimiento elaborado al efecto, tiene el derecho para solicitar la restitución a su condición laboral habitual.
- g. Correspondrá a cada organización, determinar las medidas necesarias para garantizar **el equipamiento de trabajo**, definir el ámbito de responsabilidades, y la estimación de costos, previo al inicio de los programas de teletrabajo. La obligación que recae en la institución o empresa, en el suministro de equipo de trabajo, solo podrá ser dispensada cuando voluntariamente el teletrabajador ofrezca equipo y herramientas de su propiedad para el cumplimiento de las funciones asignadas, situación que deberá quedar debidamente consignada en el acuerdo suscrito por las partes.
- h. La organización participante tendrá bajo su responsabilidad el diseño y **adopción de medidas y procedimientos** obligatorios, especialmente en materia de disposición y uso de software, referentes al control y protección de datos obtenidos en el procesamiento de información oficial en la prestación del servicio por parte del teletrabajador.

- i. Salvo que se encuentre previamente consignado en la normativa interna de cada institución/organización, las disposiciones sobre el uso, custodia y mantenimiento de los equipos, así como **la protección de datos**, se darán a conocer por escrito a cada teletrabajador. De igual manera se procederá con la información que deba conocer cada teletrabajador respecto al régimen de responsabilidades y sanciones en casos eventuales de incumplimiento.
- j. Los teletrabajadores **tienen el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo** que sus homólogos que laboran de manera presencial.
- k. Los teletrabajadores **tienen los mismos derechos colectivos** que el resto de servidores de la institución para la que labora (sector público).
- l. En caso de que las actividades se realicen desde la casa de habitación, **el trabajador debe acondicionar un espacio físico** bajo la normativa de salud y seguridad ocupacional establecida y permitir el acceso para las inspecciones de las condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene del puesto de trabajo previa notificación y consentimiento del teletrabajador.
- m. Los teletrabajadores **estarán cubiertos por el seguro social y por las pólizas de riesgos de trabajo.**

## **Responsabilidad de las jefaturas**

Los jefes deben tomar en cuenta ciertos aspectos legales, para que tengan la confianza de incorporar a alguno de sus colaboradores a teletrabajar. Por ejemplo, es importante conocer los siguientes términos y lo que implican:

## **Responsable directo**

Se refiere a la o las personas que son representantes del patrono y que por ello ejercen la posición de superior inmediato.

## **Personal teletrabajador**

De acuerdo con el Código de trabajo de Costa Rica en su artículo 4, trabajador es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.

En otras palabras, es toda persona que recibe una remuneración salarial a cambio por el préstamo de un servicio. Este artículo también es aplicable a todo aquel que trabaje bajo la modalidad del teletrabajo. Recordando que todos los derechos y deberes laborales deben respetarse y cumplirse de la misma manera que se establece para los trabajadores presenciales.

### **Recuerde...**



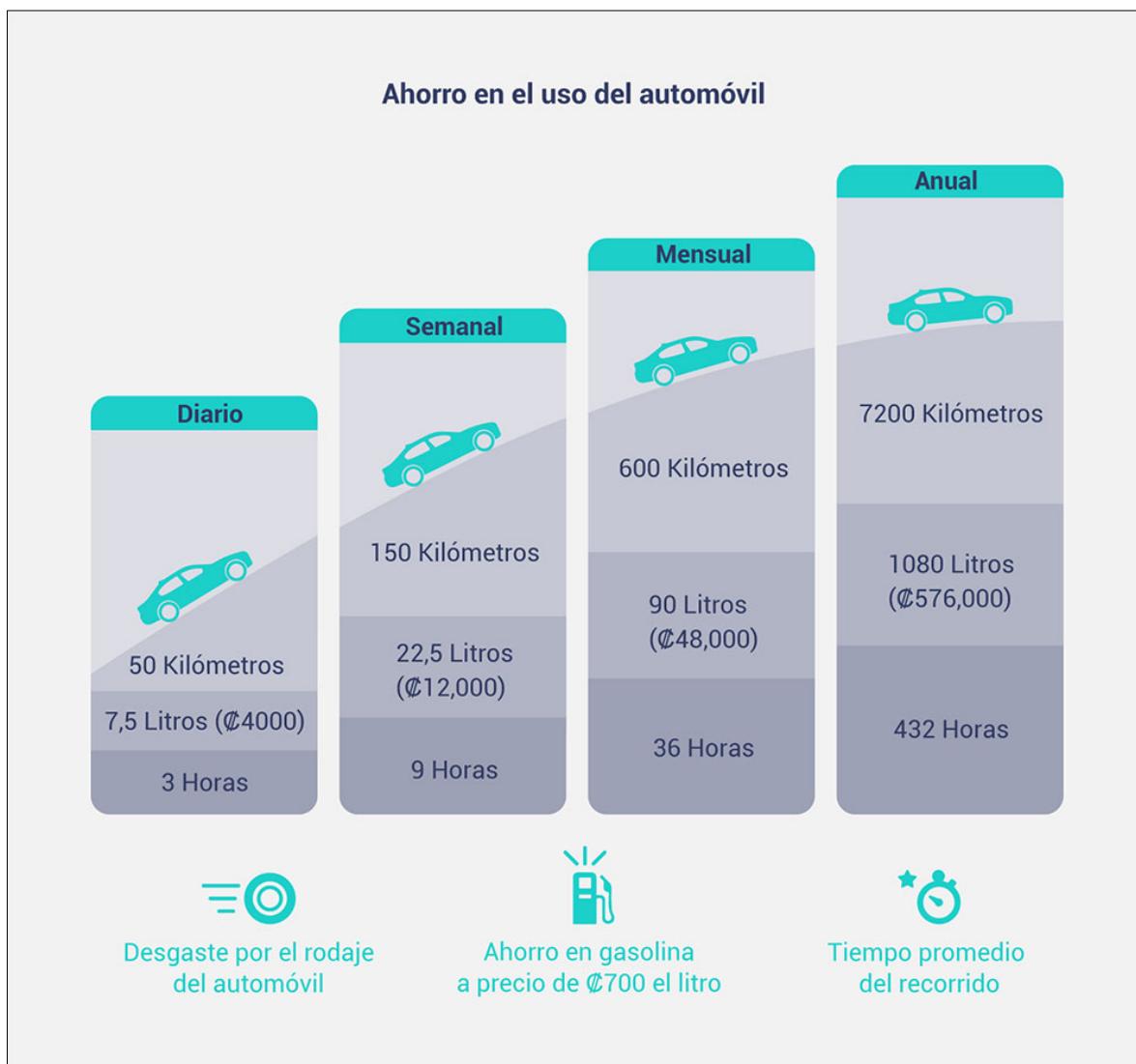
Un teletrabajador es un colaborador igual a quienes laboran de manera presencial, con los mismos deberes y derechos, lo único que cambia, es su lugar de trabajo.

## **Gastos en servicios públicos y transporte**

Según se defina en cada organización, el personal teletrabajador deberá o no asumir los gastos de electricidad, agua, Internet, alimentación y demás rubros relacionados con el desarrollo de las actividades teletrabajables.

En este proceso si, por un lado, el teletrabajador experimenta un incremento en los servicios públicos, por otro lado, tendrá un ahorro en los gastos de transporte.

**Figura 6.** Ahorro en el uso del automóvil (desgaste-gasolina-tiempo).



Fuente: Elaboración propia, 2014.

## Activos de la organización

Quedará sujeto a cada organización la facilitación de equipo tecnológico para teletrabajar.

No obstante, si se autoriza el trasladado de algún equipo de la organización, se deberá establecer la responsabilidad del personal en relación con los activos asignados a su cargo en forma temporal o permanente.

El teletrabajador será el responsable de los activos organizacionales que utilice y traslade hacia su lugar de trabajo (hogar, telecentro o cualquier lugar destinado para realizar sus funciones), cuando se autorice. En caso de extravío, robo o deterioro se procede de acuerdo con lo que establecen los reglamentos de cada organización y, mediante el debido proceso, se determina si hay o no responsabilidad. Es importante que usted como jefe supervise el reporte correspondiente de salida de los equipos, para que estos bienes sean cubiertos por los seguros con los que cuenta la empresa o institución.

## **Seguro contra riesgos laborales**

La organización deberá contar con una póliza de riesgos laborales, la cual protegerá al teletrabajador de algún accidente que pueda sufrir en la jornada laboral establecida en el contrato, siempre y cuando esté ejerciendo las labores propias de su función. Siendo así, se recomienda que en caso de un accidente laboral se comunique lo sucedido al centro de salud ocupacional de la organización de manera inmediata o en el plazo de los siguientes tres días hábiles de sucedido el accidente.

### **Recuerde...**



El teletrabajo también puede ser **reversible** según lo disponga el colaborador y la jefatura.

## **Reincorporación a la modalidad presencial**



En Costa Rica, según el Decreto Nº 39 225. –Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas–, la institución tiene la potestad de revocar el nombramiento del teletrabajador; también el interesado puede solicitar la suspensión de esta modalidad. (Art. 7)

El teletrabajo también es reversible, esto significa que si el trabajador o el jefe, ya sea por cambio en las condiciones o por conveniencia organizacional, requiere la reincorporación al trabajo presencial, es responsabilidad del superior directo coordinar el proceso de reincorporación a la modalidad presencial.

## **Ambiente laboral**

Es importante que exista un ambiente laboral armonioso y proactivo. El superior inmediato debe evitar cualquier comentario que vaya en detrimento de la calidad de las funciones y que ponga en duda la responsabilidad laboral de cualquier teletrabajador. También, debe facilitar la aclaración de dudas y la solución de

conflictos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades bajo esta modalidad.

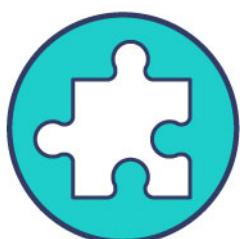
Es necesario velar porque se mantenga el ambiente laboral adecuado, las retribuciones, oportunidades de desarrollo e integración social de los teletrabajadores, al igual que del resto del personal que usted dirige.

En cuanto al espacio físico de la oficina, es importante que usted, como jefe, acondicione el lugar donde va a ubicarse el teletrabajador los días que asista presencialmente a la oficina.

---

#### **Actividad de aprendizaje:**

---



#### **Estudio de caso**

---

A continuación, se le expondrá un caso para reflexionar sobre los aspectos legales que debe tomar en consideración ante una situación que, eventualmente, podría experimentar con un teletrabajador. ¡Anímese a hacerlo! y reflexione su respuesta al final de la actividad.

#### **Instrucciones:**

Lea con detenimiento el caso y rzone una respuesta, seguidamente, cotéjela con la respuesta predeterminada para la situación y reflexione la recomendación que se le brinda.

**Caso:**

*Carmen labora para la empresa Florex y desde hace seis meses se incorporó a la modalidad de teletrabajo. Cuando se le hizo el procedimiento de selección ella informó que vivía en Escazú; no obstante, y por razones personales, actualmente ella vive en Grecia, junto con su tía y primos y en una casa más pequeña donde adaptó un espacio en el comedor para poder teletrabajar desde ahí. A veces tiene problemas con la conexión y eso ha limitado, en muchas ocasiones, la comunicación entre ella y el resto de los compañeros de la oficina. Pero, además, usted como jefe ha detectado que el cumplimiento de metas ha bajado considerablemente. ¿Qué aspectos debe analizar ante esta situación?*

**Respuesta sugerida:**

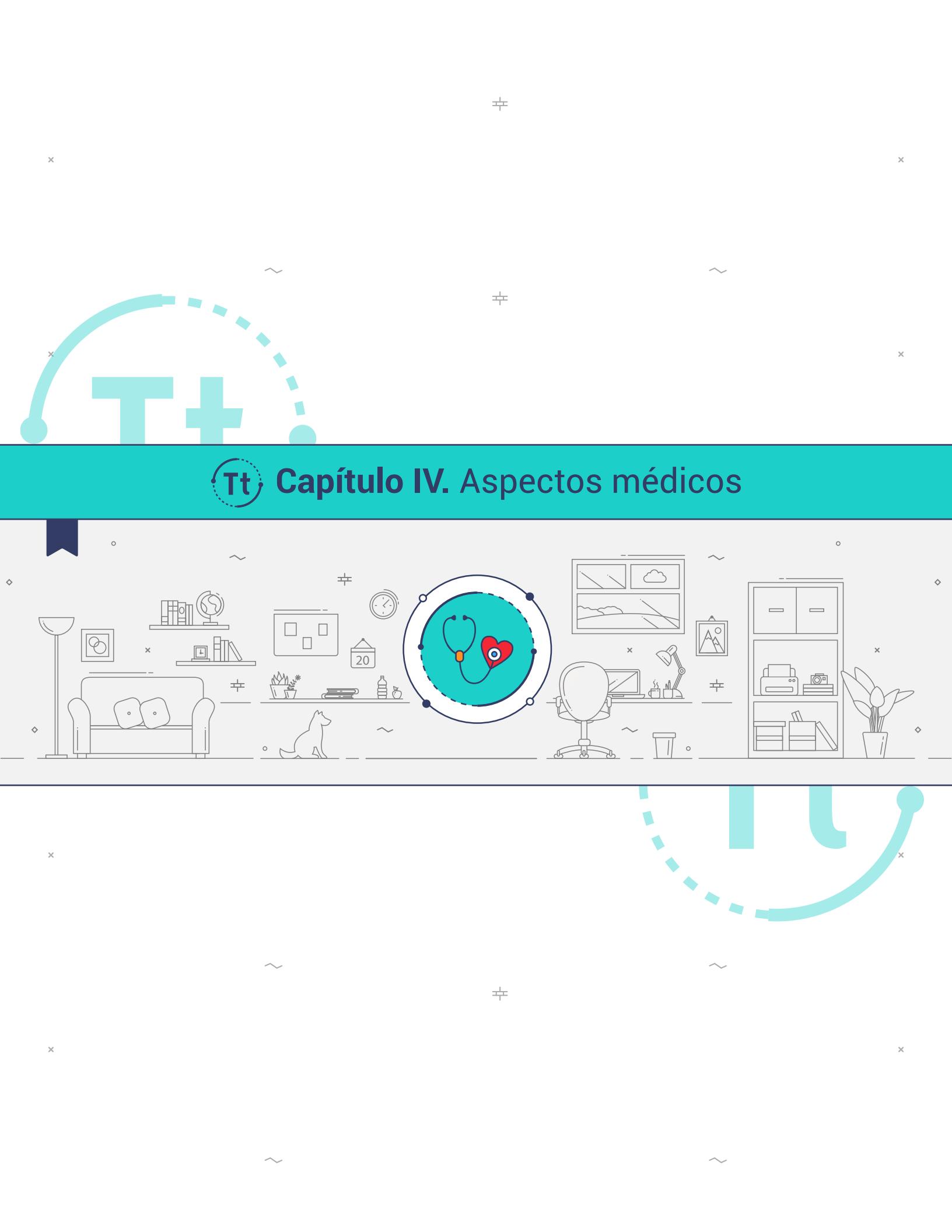
Recuerde que usted como jefe de Carmen, es el responsable directo del cumplimiento del trabajo que ella esté reportándole a la Institución. Si bajó el cumplimiento de metas, es probable que tenga nuevos distractores o factores que le impidan cumplir oportunamente con su Plan de Trabajo. Por ejemplo:

1. Las condiciones de espacio y de mobiliario probablemente no sean las óptimas.
2. La conexión es más limitada y le ha traído problemas en la búsqueda de información o utilización de alguna herramienta en línea que requiere para su trabajo.
3. Las condiciones familiares cambiaron y ahora vive con niños alrededor y más personas que entran y salen de su casa de habitación.

Por lo tanto, Carmen modificó las condiciones que justificaron su ingreso al teletrabajo y esto está afectando su productividad laboral.

**Recomendación:**

Primero, usted debería conversar con Carmen y explicarle que es evidente que el cambio de domicilio ha afectado en su trabajo. Segundo, que las condiciones ergonómicas y de salud ocupacional no se están cumpliendo según lo pactado. Tercero, consultar si existe la posibilidad de enmendar esos cambios y reducir los factores de distracción y cuarto, si no ven la posibilidad de cambios, valorar conjuntamente su reincorporación a la modalidad presencial.



## Tt, Capítulo IV. Aspectos médicos



## Capítulo IV. Aspectos médicos

Las organizaciones deben dar seguimiento a las condiciones de salud de sus colaboradores; dado que el teletrabajo puede generar efectos sobre la salud de quienes participan en esta modalidad, ya sea a corto o largo plazo. ¿Por qué?, primero, porque el espacio donde la persona va a ejecutar sus actividades puede influir directamente y, además, la forma en cómo realice sus labores, pueden incidir física y mentalmente al trabajador.

Por otra parte, el estudio médico en el proceso de selección o incorporación al teletrabajo es importante, pues a partir del diagnóstico se puede determinar si la modalidad es contraproducente o no para la persona. Incluso, este proceso se puede considerar como una medida preventiva de la salud del personal, en donde primordialmente prevalezca el bienestar físico, psíquico y social de las personas.

Incorporar la valoración médica como una de las etapas de selección de un teletrabajador es trascendental, porque con esta valoración se conoce el perfil médico del teletrabajador antes de iniciarse en esta modalidad y en un periodo prudencial determinado por la organización, se puede volver a valorar la condición médica, para así determinar si esta modalidad incidió negativa o positivamente en la salud del teletrabajador.

Todo esto, con una doble finalidad; por un lado, prevenir las enfermedades de este nuevo colectivo de trabajadores, con el objetivo de preservar la salud y para adaptar el funcionamiento óptimo de las personas; por otro lado, validar esta adaptación en la historia clínica tradicional.

Esta revisión se realiza cuando la evaluación psicológica ha determinado la aptitud de los candidatos, ya que, en la actualidad, se asume que la salud y la enfermedad se relacionan directa o indirectamente con diversos factores psicológicos.

Esta evaluación médica hace énfasis en aquellos factores potencialmente nocivos para la salud, como por ejemplo el sedentarismo, dado que la postura de trabajo más común es permanecer sentado por muchas horas, lo cual favorece a la aparición de diversas enfermedades.

No obstante, también se ha evidenciado que el teletrabajo trae consigo muchos beneficios en la salud de las personas. El estrés y tensión que muchas veces genera el simple traslado desde el domicilio hasta la oficina puede verse contrastado por el teletrabajo, e inclusive, esta alternativa laboral promueve un equilibrio entre la vida personal y la vida laboral del trabajador; originando así un mayor grado de bienestar.

**El teletrabajo contribuye con el mantenimiento de la salud;** principalmente porque según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (2016), reduce el estrés; este es un factor desencadenante y coadyuvante de la manifestación de algunas enfermedades. El estrés se ve reducido al tener un medio ambiente laboral tranquilo, al no tener que desplazarse especialmente en transporte público; el tiempo utilizado en desplazamientos se evita, dando lugar a la posibilidad de un mayor autocuidado; los tiempos de atención a la familia se dan con mayor facilidad, motivos suficientes para tener menos estrés; es bien sabido también que hay mayor eficiencia y efectividad en los logros laborales, es un motivo más para la reducción del estrés, especialmente al poder cumplir con las solicitudes de las tareas; se puede contar con la posibilidad de la innovación y la creatividad, factores esenciales para el desarrollo profesional.

**El teletrabajo también contribuye al mejoramiento y cuidado de otros factores como el peso y el índice de masa corporal de los colaboradores,** pues el acceso a los alimentos en cualquier momento de la jornada laboral, favorece el consumo excesivo de nutrientes, produciendo un desequilibrio en el balance de

gasto/consumo que se manifiesta en trastornos metabólicos y problemas de obesidad, los cuales incrementan el riesgo de morbilidad y mortalidad, debido a sus efectos potenciadores de enfermedades cardiovasculares y del sistema músculo-esquelético.

De manera que es responsabilidad del empleador garantizar las condiciones de la salud y la seguridad de los teletrabajadores. Por esta razón, se establece un proceso de abordaje y capacitación que permita acompañar a los teletrabajadores, con el fin de minimizar riesgos y favorecer aspectos positivos en su gestión. En este proceso, de monitoreo del estado de salud del colaborador, establece reconocimientos médicos, cuando se inicia el teletrabajo y también, durante momentos específicos.

Por lo tanto, nos interesa que usted, como jefe de teletrabajadores, conozca cuáles son algunas acciones preventivas recomendadas para el trabajador y también, cuáles son algunas patologías que podrían sufrir, al acogerse a esta nueva modalidad.

### **Sabía que...**



Según la Organización Mundial de la Salud (2017), los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, realizar menos actividad física y tener una dieta poco saludable. Las enfermedades respiratorias crónicas, los trastornos del aparato locomotor, las pérdidas de audición provocadas por el ruido y los problemas de la piel son las enfermedades ocupacionales más comunes.



Teletrabajar durante el periodo de embarazo, le evita a la mujer traslados innecesarios, una mejor oportunidad para ejercitarse en su casa y trabajar de forma más cómoda.

---

#### Sabía que...

---



La UNED, en el 2009 realizó un Plan Piloto de Teletrabajo y el 50% de los participantes bajaron de peso al final de este proyecto; también, disminuyeron los niveles de colesterol y de triglicéridos. Estos logros estuvieron estrechamente relacionados con el desarrollo de rutinas de ejercicio y con los cambios de dieta, que los teletrabajadores lograron hacer.

---

## Clasificación de enfermedades laborales

Las enfermedades que pueden enfrentar los trabajadores se podrían clasificar en dos tipos: las profesionales y las de trabajo.

**Enfermedad profesional.** Se entiende como la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias (Rescalvo y De Diego, 2000, p.7).

La Organización Internacional del Trabajo (2010) ha establecido enfermedades causadas por agentes físicos; por ejemplo, las vibraciones podrían generar trastornos en los músculos, tendones, huesos, articulaciones, vasos sanguíneos periféricos o nervios periféricos. Una de estas enfermedades es el síndrome del túnel carpiano; provocada por el uso constante del teclado.

**Enfermedad del trabajo.** Toda la patología influida por el trabajo, pero no determinada por él. Entre estas patologías o alteraciones psicofuncionales destacamos: la insatisfacción, la monotonía, la desmotivación, los conflictos y los trastornos psicosociológicos (Rescalvo y De Diego, 2000, p.9).

Estas enfermedades empeoran con el trabajo; sin embargo, su desarrollo depende de la naturaleza o las condiciones personales del trabajador y su entorno no laboral, de manera que no se presenta en todos los colaboradores.

#### Se recomienda:



Que se mantengan los horarios de trabajo definidos, levantarse temprano, arreglarse, desayunar entre otros; como se haría para ir a la oficina, tener pausas durante el día y al final de la tarde cerrar la sesión. Así la persona siga en la casa, debe cambiar de actividad y ser consciente de que las jornadas tienen una razón de ser. "Hay algunos que practican el salir de casa y dar una vuelta, tanto al inicio como al final de la jornada, y esto les funciona". Sonia García, citada en [Teletrabajo.gov.co](http://Teletrabajo.gov.co)

## **Patologías asociadas al teletrabajo**

Aunque el teletrabajo puede traer ventajas a las personas, ciertos expertos en el tema, como por ejemplo Alonso y Cifre (2002), proponen que hay psicopatologías vinculadas al teletrabajo. Por lo tanto, es importante distinguir entre aquellas cuyo origen se encuentra en el uso de las TIC y las que se dan como resultado directo del teletrabajo.

## **Patologías relacionadas al uso de las TIC**

- Problemas de adaptación continua a los nuevos equipos y sistemas, asociados a la autoeficiencia, autocontrol, organización, flexibilidad.
- Tecnoestrés. Es una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad o incompetencia de las personas para usar las TIC. Este se refiere al estado psicológico negativo relacionado con el uso de las tecnologías o amenaza de su uso en un futuro (Salanova, 2003, p.4). De manera que las actitudes, pensamientos, comportamientos o la fisiología pueden verse afectados directa o indirectamente por las TIC. El tecnoestrés puede manifestarse a través de tres tipos, entre estos:
  - La tecnoansiedad, referida a la activación fisiológica no placentera, de tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de tecnología digital.
  - Tecnofatiga, donde la persona presenta sentimientos de cansancio, agotamiento mental y cognitivo debido al uso de las TIC, complementados con actitudes escépticas y creencias de ineeficacia con el uso de las tecnologías.
  - Tecnoadicción, se debe a la incontrolable compulsión a utilizar las TIC “en todo momento y lugar” y durante largos períodos. Estas personas se vuelven dependientes de las tecnologías.
- Síndrome de fatiga visual. La Asociación Americana de Optometría citado por Echeverri, S. Giraldo, D. Lozano, L. Mejía, P. Montoya, L. Vásquez, E.

(2012, p.195) ha definido el Síndrome de fatiga visual como una asociación de problemas visuales y del ojo asociados con el uso del computador. El nivel de malestar puede aumentar a medida que se aumenta el tiempo frente a la pantalla. Los síntomas que principalmente se asocian a este síndrome son: cefalea, visión borrosa, ojo seco, cervicalgia y dolor de hombros.

### **Patologías relacionadas al teletrabajo**

Según la *Canadian Telework Association*, citada por Alonso y Cifre (2002), entre los síntomas de problemas asociados al teletrabajo se encuentran:

- Percepción de soledad. Los teletrabajadores pueden presentar sentimientos de soledad, la cual se puede considerar como una vivencia desfavorable en la cotidianidad del individuo puesto que allí se dan múltiples realidades referentes a la parte personal, laboral, familiar y social. Las personas se pueden sentir solas, esto se relaciona con la tristeza y que se describe como un sentimiento interno y doloroso, mientras que estar solo es la carencia de compañía, tanto de contactos sociales, como laborales.

Las jefaturas deben tener presente que su equipo de trabajo se conforma por colaboradores presenciales y teletrabajadores, de manera que deben buscar medios de integración grupal, que evite aislar a los teletrabajadores de la organización.

- Percepción de estancamiento profesional. Cuando los colaboradores llevan mucho tiempo realizando las mismas actividades y han alcanzado las metas propuestas, puede llegar a una etapa donde dejan de exigirse profesionalmente y se empieza a perder interés en el desarrollo profesional. De ahí la importancia, de reconocer y valorar el trabajo del personal teletrabajador a la organización, tomar en cuenta su labor, así como estimular la innovación y el crecimiento profesional.

- Dificultades para compaginar trabajo y familia. Las personas pueden tener dificultades en balancear lo laboral y lo familiar, pues lo público penetra en lo privado, en la familia; pero también lo privado, la familia, se deja sentir de múltiples formas en lo público (Iglesias de Ussel, 1998; citado por Navarro, 2004, p.5).

Para prevenir esta patología, el teletrabajador debe definir y respetar el tiempo o la jornada que se destina para cada ámbito (familiar o laboral). Por ejemplo; si se trabaja de 8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m. debe saber que ese es el espacio para laborar y no debe dedicarle tiempo a cuestiones familiares, como hacer oficio, cuidar a los hijos, entre otros; así como después de la hora definida en la jornada debe saber que es hora de dejar el trabajo y dedicarle tiempo a su ámbito familiar. Esto permitirá que la práctica laboral de teletrabajo sea saludable y evite conflictos o enfermedades.



Come saludable y procura realizar cinco tiempos de comida al día.

## **Patologías vinculadas a los nuevos tipos de interrelaciones laborales**

- Trastorno del ritmo circadiano. Relacionado con los horarios, por exceso o déficit de horas de trabajo.
- *Workcoholism*. Asociado al exceso de horas de trabajo, conductualmente expresado por una especial actitud laboral, una excesiva dedicación de tiempo y esfuerzo. Trastorno compulsivo e involuntario a continuar trabajando, además de un marcado desinterés por cualquier otro tipo de actividad.
- Síndrome de la papa en el escritorio. Ingesta de alimentos con alto contenido calórico, causado por el aumento de ansiedad.
- Ciber-adicción. Uso patológico de Internet. Es una adicción relacionada con comportamientos o personalidades con trastornos obsesivo-compulsivos.
- Depresión. Asociada al sentimiento de aislamiento, es una tristeza profunda que inhibe las funciones psíquicas.
- Pereza comunicativa. Es el descuido en el proceso de pensamiento crítico y en el análisis de las diversas situaciones relacionadas con las labores. De tal manera que, si se estimula el uso de la computadora en detrimento de la memoria, esta se devalúa por lenta, y sin memoria se limita la inteligencia de la persona.
- Infoxicación. Describe el estado del hombre moderno ante la sobrecarga intelectual, “intoxicación intelectual producida por un exceso de información”.



Depresión: expertos en salud mental indican que quienes invierten más de 11 horas diarias entre la jornada laboral y el trabajo que trasladan a su casa, tienen un riesgo de sufrir episodios depresivos 2,5 veces mayor que aquellos cuya jornada se limita a siete u ocho horas por día. Además, afirman que la depresión laboral suele tener un impacto mayor en las mujeres.

Suecia realizó un experimento en bajar la cantidad de horas de la jornada laboral de 8 a 6 horas. Los resultados de ese cambio han sido: la productividad por hora aumentó, los trabajadores pasan menos tiempo en redes sociales, la ausencia por enfermedad se redujo significativamente. Y por supuesto hubo un cambio en la actitud de los trabajadores y son personas más felices y con mayor calidad de vida. (El Economista.es, 2015)

### **Ver enlace web:**



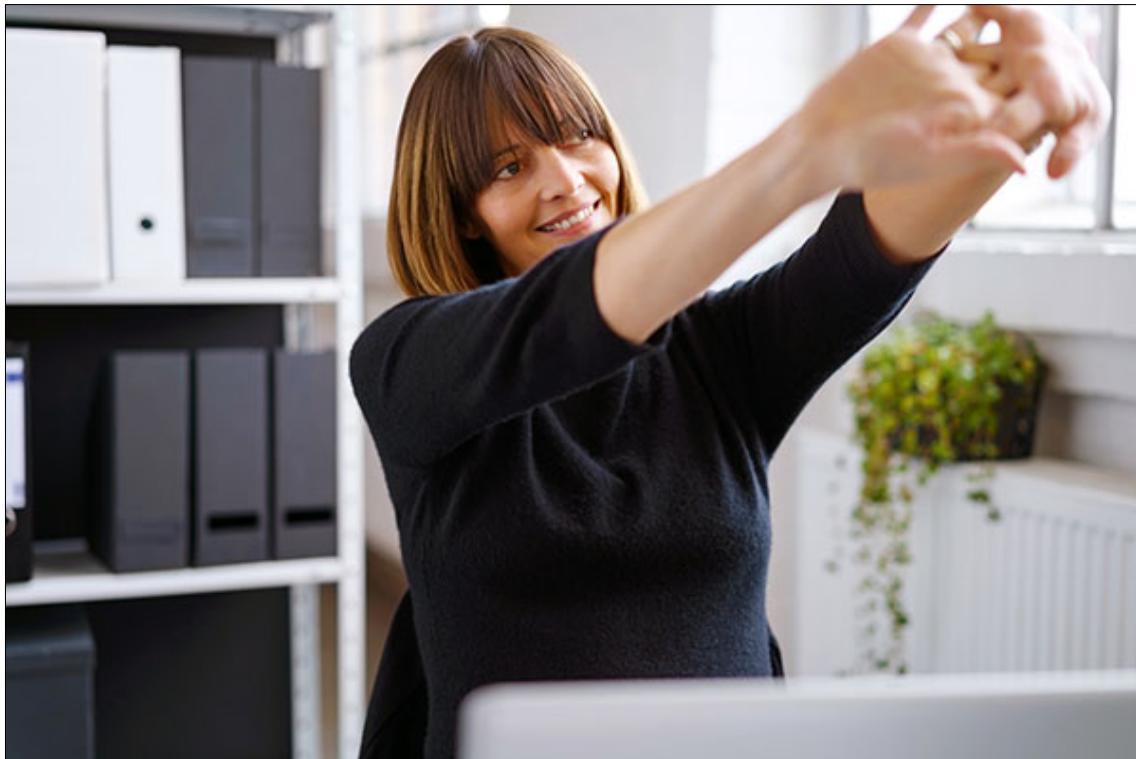
¿Quieres saber más sobre infoxicación? Aquí puedes encontrar una lectura de Alfonso Cornella que aborda el tema:

[http://www.infonomia.com/img/pdf/sobrevivir\\_infoxicacion.pdf](http://www.infonomia.com/img/pdf/sobrevivir_infoxicacion.pdf)

### **Acciones personales preventivas**

Con el fin de promover conductas dirigidas a obtener ventajas (disminución del nivel de estrés), se recomienda a los teletrabajadores realizar:

- Micropausas. Son indispensables para desarrollar comportamientos correctos al adoptar posturas y utilizar instrumentos de trabajo. Esta recomendación sirve para prevenir problemas ergonómicos.
- Promoción de estilo de vida saludable. Actividad física, hábitos de alimentación adecuados, entre otros.



Es sano realizar micropausas dentro de la jornada laboral.

## **Acciones organizacionales preventivas**

Las organizaciones deben establecer mecanismos que contribuyan a disminuir los riesgos patológicos de los trabajadores; entre estos se encuentran:

- Exámenes médicos. El examen periódico es la herramienta primordial para la detección temprana de enfermedades. Los controles médicos permiten anticiparse al daño de salud de los teletrabajadores.
- Protección personal. Las organizaciones deben recomendar a sus colaboradores en la adopción de prácticas sanas e higiénicas, así como ergonómicas en sus lugares de trabajo con el fin de que reduzcan el riesgo a sufrir enfermedades laborales.

- Instrucciones de riesgos. Es estratégico que las organizaciones concienticen a sus teletrabajadores de los riesgos o los factores que pueden incidir negativamente en la salud cuando se encuentran en contextos teletrabajables; con el fin de que estos detecten, atenúen o prevengan factores que puedan afectar su bienestar.

Finalmente, se recomienda a las organizaciones incluir en sus contratos de teletrabajo cláusulas referentes a la seguridad y salud como buena práctica.



## Tt, Capítulo V. Salud ocupacional



## **Capítulo V. Salud ocupacional**

### **Características del espacio de trabajo**

Con el fin de salvaguardar la salud de los trabajadores, es importante que el lugar que se haya destinado para teletrabajar sea un espacio físico adecuado y que cuente con ciertas condiciones ergonómicas y de seguridad.

En la mayoría de las organizaciones se cuenta con el departamento de Salud Ocupacional. Esta será la unidad responsable de realizar inspecciones del lugar donde el personal va a teletrabajar. No obstante, usted como jefe debe conocer cuáles son los requisitos mínimos que debe cumplir ese espacio físico, con el fin de contribuir al adecuado rendimiento de su colaborador.

Además, existe el “Documento Técnico de Teletrabajo” emitido por el Instituto Nacional de Seguros, en el cual se especifican los requisitos mínimos para que una persona se incorpore a esta modalidad.

De acuerdo con el Sistema Costarricense de Información Jurídica (2017), el artículo 196 del Código de Trabajo costarricense define como accidente de trabajo:

Todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de esta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede producirle la muerte o la pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo.

A continuación, se mencionan las condiciones mínimas que deben presentar los espacios destinados para teletrabajar.

## Espacio físico

La principal recomendación, que se le da al teletrabajador, es que trabaje en un espacio aislado de las áreas sociales, con el fin de evitar cualquier distracción que afecte su concentración.

### Recuerde...



El teletrabajador no deberá cambiar las condiciones con las cuales se le aprobó incorporarse a esta nueva modalidad. Usted como jefe debe estar alerta a cualquier cambio, sobre todo cuando vaya en detrimento de la salud y de la productividad del teletrabajador. Además, porque en caso de un accidente laboral todas esas condiciones se contemplarán en el reporte del accidente.

Es fundamental que el espacio físico que utilizará para trabajar cuente con las condiciones higiénicas requeridas, para que los factores de riesgo físico (el ruido, la iluminación deficiente, el calor o el frío) no se conviertan en un impedimento para realizar las actividades de trabajo.

Según lo establecido por la CCSS (Caja Costarricense del Seguro Social, s.f.) en el Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo, la superficie del piso de los locales no será inferior a 2 metros cuadrados para cada trabajador, ni la altura será inferior a 2,5 metros. Es decir, este espacio debe estar libre sin contar el mobiliario, de tal forma que se garantice que la posición del teletrabajador sea ergonómica.

## *Iluminación*

La iluminación juega un papel muy importante dentro del ambiente de trabajo, debido a que un lugar iluminado adecuadamente evitará sobreesfuerzos y posturas inadecuadas, causadas por reflejos en la pantalla, lo cual podría provocar fatiga.

Salud Ocupacional podrá realizar comprobaciones, para verificar que el lugar cumpla con las unidades de luz recomendada, según la normativa INTECO, actualizada y vigente en Costa Rica.

Algunas consideraciones al respecto, y según el Documento técnico del INS de teletrabajo, son:

- Aprovechar al máximo la luz natural.
- Pintar las paredes color mate con el fin de evitar deslumbramientos y molestias a nivel de la vista.
- Para un buen ambiente de trabajo se sugiere establecer el área para teletrabajar en espacios pintados con colores neutros claros como gris, beige, verde suave, blanco hueso, entre otros; que promuevan un ambiente tranquilo y que no generen sueño. Además, estos colores permitirán el máximo aprovechamiento de la iluminación por difusión a través de las superficies.
- Evitar colocar la computadora de frente o de espaldas a una ventana porque puede deslumbrar a la persona.
- Colocar el equipo de forma perpendicular a la ventana.
- El nivel de iluminación recomendado es de 750 luxes.

### *Condiciones ergonómicas*

Según la **Asociación Internacional de Ergonomía** citada por la Asociación Española de Ergonomía (s.f.), la ergonomía es el conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de la persona.

El teletrabajador deberá disponer de mobiliario y equipo adecuado y realizar algunas prácticas con el fin de cuidar su salud, tomando en consideración aspectos como:

- Un escritorio o una mesa de trabajo con ciertas características, que permitan evitar lesiones musculoesqueléticas. Por ejemplo, que tenga bordes redondeados para evitar lesiones musculoesqueléticas y distribuir lo que se utiliza según la frecuencia de uso.
- Silla ergonómica, preferiblemente, o con condiciones mínimas como: altura ajustable; con soporte lumbar, adaptable en cuanto a la profundidad; apoyabrazos ajustables, suaves al tacto; respaldo y asiento acolchados; con rodines; y, base de cinco puntos.
- Ubicar el monitor a una altura respecto al campo visual de la persona, debe estar entre 5 y 35 grados por debajo de su línea de visión.
- Considerar que los brazos deben formar un ángulo de noventa grados en sus codos, mantener la espalda recta y cuello sin hacer flexiones o tomar posturas incómodas que provoquen lesiones.
- Realizar pausas de reposo, ya sea cambiando de actividad o efectuando ejercicios de estiramiento por 60 segundos, según lo que el Servicio Médico o Salud Ocupacional recomiendan.

### *Condiciones de temperatura*

Es importante considerar la temperatura en donde una persona se encuentra teletrabajando; puesto que puede influir en el rendimiento laboral. De manera que es necesario tomar en cuenta algunos factores con los que el personal debe cumplir en cuanto a este factor.

- Evitar ambientes muy calientes o muy fríos ya que pueden incidir en el nivel de concentración.
- Garantizar buena ventilación en el espacio físico.
- Mantener una temperatura que oscile entre los 22° a 24°C en ambientes típicos de oficina sin fuentes importantes de radiación y humedad (Instituto Nacional de Seguros, 2008, p.10).
- La velocidad del aire mínima recomendada para oficinas es de 0.25 m/s en verano y 0.14 m/s en invierno (Instituto Nacional de Seguros, 2008, p.10).

### *Condiciones de ruido*

A continuación, se sugieren algunas medidas con respecto al ruido.

- Establecer el área física para teletrabajar lejos del bullicio de la calle.
- Evitar teletrabajar en espacios donde haya muchas personas o niños pequeños, dado que pueden interferir en la concentración.
- Regular los niveles del volumen de teléfonos u aparatos electrónicos.

### *Condiciones de seguridad*

Algunas recomendaciones de seguridad, que debe tomar en cuenta el teletrabajador, son:

- Colocar el cableado del equipo visible, para que se eviten accidentes al pasar cerca de estos.
- Ubicar archivos en zonas seguras, con el objetivo de evitar caídas o accidentes.
- Si cuenta con archivadores, deberán mantenerse cerrados para que, en caso de sismo, no se abran las gavetas. Al igual que el resto del mobiliario, en la medida posible, deberá anclarse de tal forma que no caiga sobre el trabajador.
- No utilizar tomascorrientes y cables que se encuentren en mal estado, para evitar cortocircuitos y posibles incendios. Todas las conexiones deben contar con puestas a tierra.
- Además, deberá identificar una zona segura en caso de emergencia.

---

#### **Sabía que...**

---



“Cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral” (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

---

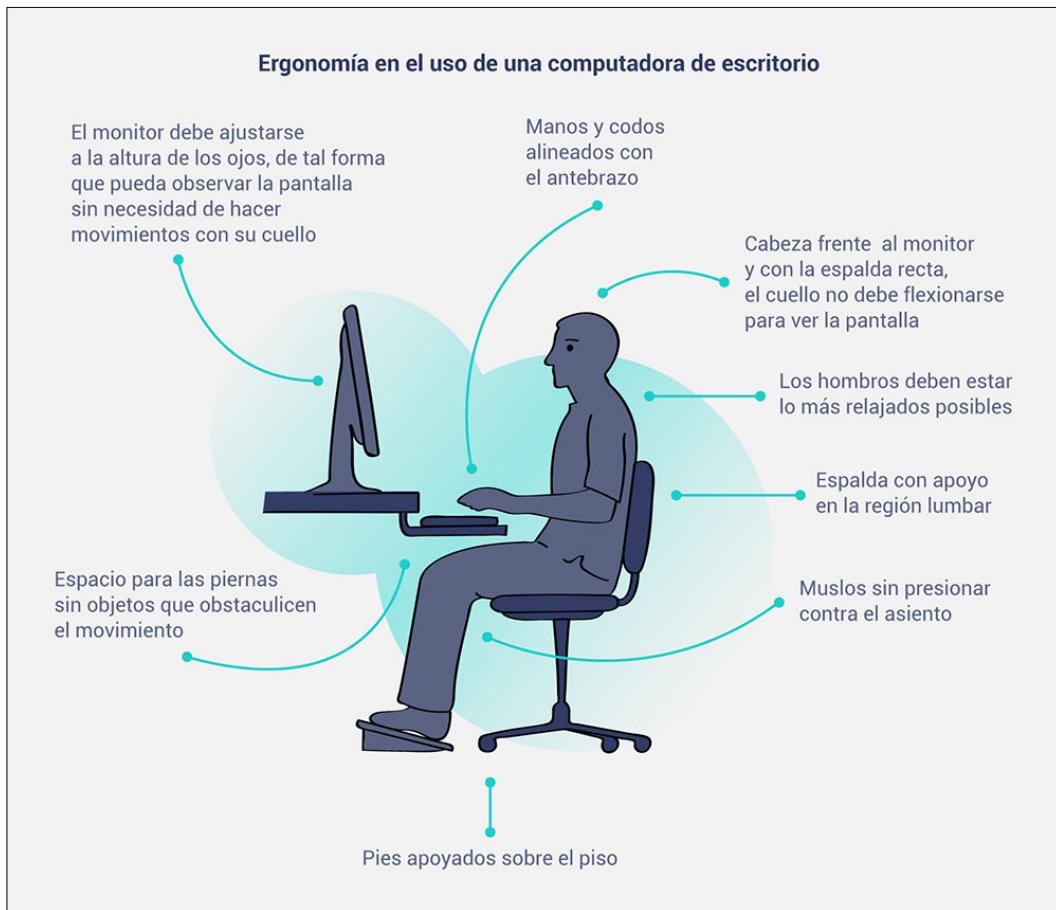
## **Características del equipo tecnológico**

### **Computadoras de escritorio**

En cuanto a la ergonomía, para prevenir algunas enfermedades, se recomienda emplear computadoras de escritorio a quienes vayan a teletrabajar en su domicilio. Este equipo debe considerar aspectos como los siguientes:

- Las pantallas de visualización de datos deben ser del tamaño recomendado, según el tipo de trabajo que realice la persona. Por ejemplo, los diseñadores gráficos deberán tener monitores grandes, con el fin de evitar posturas inadecuadas por carencia de visión.
- Las pantallas deberán tener tecnología LCD, para que no provoquen reflejos ni exceso de brillo.
- Los monitores deberán ser ajustables: la altura, el control de brillo y el contraste.
- Los *mouses* o “ratones” deberán ser pequeños, para que la mano descansen sin quedar flexionada.
- Los teclados deberán ser alfanuméricos.
- Poseer un *pad mouse* o almohadilla de gel, para descansar la muñeca.

**Figura 7.** Ergonomía en el uso de una computadora de escritorio.



Fuente: Elaboración propia, 2014.

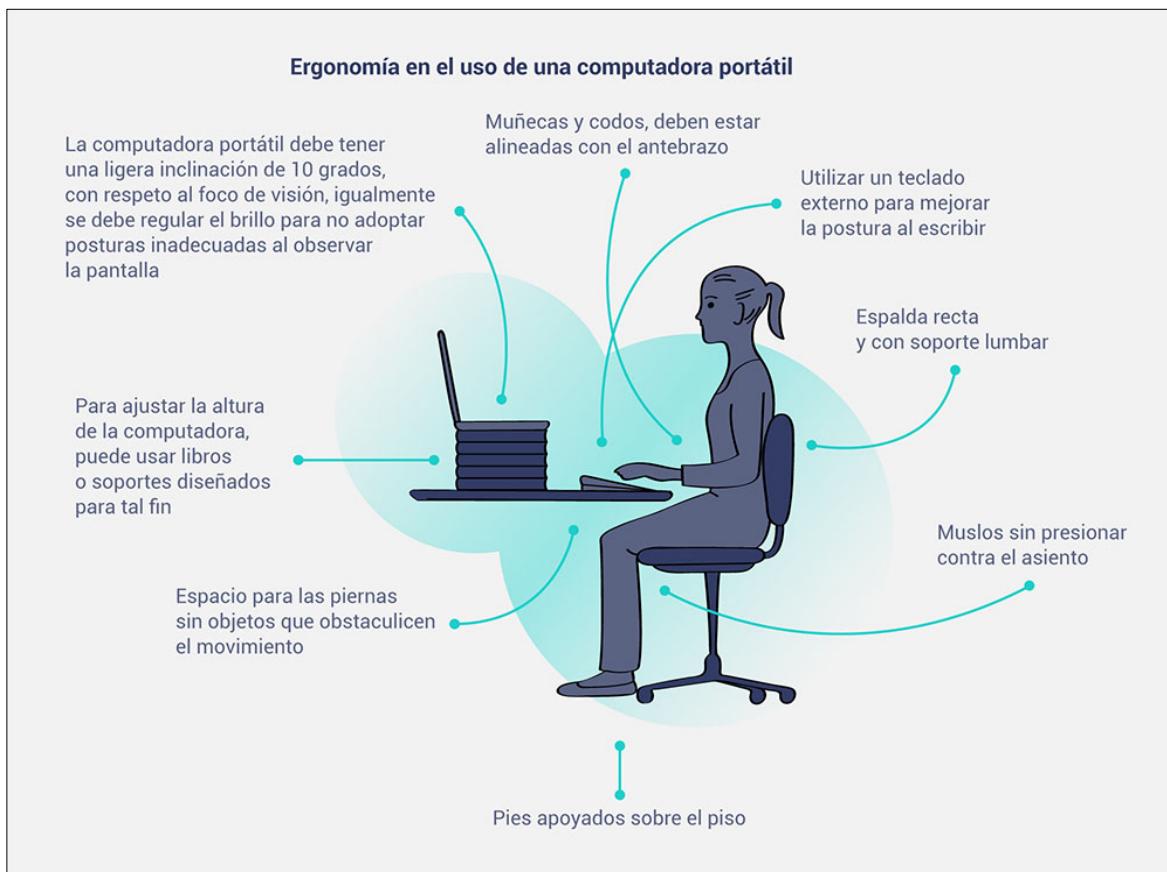
### Computadoras portátiles

En caso de que el colaborador utilice un equipo portátil para teletrabajar durante varias horas al día, es importante que incorpore otros accesorios que van a prevenir daños en su salud. Por lo tanto, debe atender las siguientes recomendaciones:

- Las pantallas de visualización de datos deberán tener tecnología LCD.
- Se deberán evitar las computadoras menores a 13 pulgadas.
- La portátil debe ubicarse sobre un escritorio.

- Cuando utilice una portátil más del 50% de su jornada, deberá colocarle un objeto o base adaptable que le permita regular la altura, para ajustar la pantalla de visualización de datos a su nivel visual.
- Utilizar un teclado extra al que tiene la portátil, que sea alfanumérico.
- Colocar un *mouse* o “ratón” externo, con su respectivo *pad mouse* o almohadilla de gel, para descansar la muñeca.

**Figura 8.** Ergonomía en el uso de una computadora portátil.



Fuente: Elaboración propia, 2014.

## **Procedimiento en caso de accidente laboral**

Una responsabilidad vital, que usted tendrá como jefe de teletrabajadores, será conocer el procedimiento en caso de que algún teletrabajador de su dependencia, sufra un accidente laboral. Al igual que los trabajadores presenciales, los compañeros que teletrabajan pueden sufrir accidentes, en el lugar donde se encuentren ejerciendo sus labores.



Según el Centro de Salud Ocupacional de la UNED, el índice de accidentalidad de la Universidad fue apenas de 80 accidentes laborales durante el 2016, lo cual es una cifra realmente baja, al considerar que hay más de 2500 funcionarios en la institución.

## Anexos:



Ver el anexo **Documento Técnico sobre Teletrabajo** del INS, que explica ampliamente las prácticas de gestión preventiva y de salud ocupacional relacionadas al teletrabajo.

---

Se denomina accidente de trabajo a todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de esta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede producirle la muerte o la pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo.

Agrega, que también se calificará como accidente de trabajo, el que ocurra al trabajador en las siguientes circunstancias:

El cumplimiento de órdenes de patrono, o en la prestación de un servicio bajo su autoridad, aunque el accidente ocurra fuera del lugar de trabajo y después de finalizar la jornada.

Por lo tanto, es fundamental que usted como jefe tenga claro cuándo un accidente es de índole laboral y cuándo no lo es. Por ejemplo, si el teletrabajador sale de su lugar de trabajo para realizar una gestión personal y sufre un accidente (caída, atropello, entre otros.), esta situación no podrá catalogarse como accidente laboral, porque no se encontraba ejecutando actividades laborales en ese momento. Estos casos serán remitidos a la Caja Costarricense del Seguro Social para que sean atendidos.

El INS (Instituto Nacional de Seguros, 2008), en su “**Documento Técnico de Teletrabajo**”, indica a las empresas o instituciones que deseen implementar el teletrabajo la obligatoriedad de la notificación de los nombres de los colaboradores, así como los lugares de trabajo y los horarios autorizados. Además, deberán reportarse bajo el concepto de “teletrabajador” en los informes mensuales de planilla, reporte que hará directamente la Oficina de Recursos Humanos.

### **Accidentes ocurridos en Costa Rica**

En caso de que un teletrabajador sufra un accidente laboral o que se le detecte una enfermedad laboral, que se clasifique dentro de los riesgos del trabajo, se deberá actuar según lo dispuesto en el Código de Trabajo y de acuerdo al procedimiento establecido por la oficina o departamento de salud ocupacional de su organización. Algunos de los pasos, que se deben seguir cuando suceda un accidente laboral, se mencionan a continuación:

- El teletrabajador informará a la Oficina de Salud Ocupacional en un plazo no mayor a los ocho días hábiles posteriores al accidente sobre lo acontecido. Para ello podrá utilizar los medios tecnológicos que le faciliten la comunicación más rápida posible.
- Notificar al jefe respectivo, en el mismo momento que informe a la Oficina de Salud Ocupacional.
- El afectado debe completar la documentación requerida para recabar información acerca del accidente o lesión y documentar.
- La Oficina de Salud Ocupacional tramitará el formulario establecido para dicha situación: “Aviso de accidente y/o Enfermedad de Trabajo y Orden de Atención Médica” y lo enviará al INS, para que se registre la denuncia del accidente y se inicie el proceso de trámite e investigación del caso.

- El INS puede realizar inspecciones para comprobar las causas que produjeron el accidente y verificar si el lugar de trabajo cumple con las condiciones de salud ocupacional, establecidas en la legislación nacional.
- La Oficina de Salud Ocupacional será la única entidad autorizada para tramitar ante el INS el formulario “Aviso de accidente y/o Enfermedad de Trabajo y Orden de Atención Médica”. Sin embargo, si es un accidente grave, la persona debe ir de inmediato al centro médico más cercano e indicarles a los profesionales que sufrió un accidente laboral, para que se le refiera al INS posteriormente. Después de que se atienda la emergencia, el colaborador debe notificar al Centro de Salud Ocupacional, para los trámites e indagaciones respectivas.

### **Accidentes ocurridos en el extranjero**

En caso de que usted como jefe cuente con teletrabajadores fuera del país, debe conocer algunos aspectos importantes. Por ejemplo, la *Ley de Riesgos de Trabajo (1982)* tiene una cobertura de extraterritorialidad, que protege al trabajador en caso de accidente laboral fuera de Costa Rica.

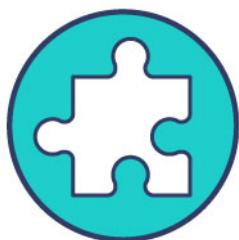
Es importante recalcar que la póliza de riesgos del trabajo cubre únicamente accidentes que sucedan como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de esta. Por lo tanto, quedan fuera de la cobertura de esta póliza cualquier otra enfermedad o accidente que la persona sufra como parte de su rutina diaria.

Cada organización deberá establecer un protocolo, que usted como jefe del teletrabajador debe conocer en caso de accidente o enfermedad laboral de un teletrabajador en el extranjero.

No obstante, recomendamos acatar los pasos descritos en caso de accidente en Costa Rica y, además:

- El accidentado deberá aportar información para que se pueda comprobar el accidente (fotos, videos, testigos, entre otros). Además, esta información ayudará a verificar que el accidente ocurrió dentro de su jornada laboral. El teletrabajador tendrá que aportar todos los datos necesarios: cómo sucedió, la hora, el lugar, nombre de testigos y cualquier otro detalle, que sirva como prueba ante el INS.
- El cobro de la póliza se hará por medio de reembolso, según lo establece el INS.

#### **Actividad de aprendizaje:**



#### **Accidentes laborales**

Los casos que se expondrán a continuación realmente pueden sucederle a un teletrabajador. Con base en lo leído, analice cada una de las situaciones y razoné sobre cuáles podrían catalogarse como accidente laboral. ¡Anímese a hacerlo! y reflexione las respuestas seleccionadas al final de la actividad.

#### **Instrucciones:**

A continuación, se exponen varios casos de accidentes, seleccione entre las opciones **Sí** o **No** según considere como accidente laboral.

Casos	SÍ	NO
1. Erick mientras elaboraba un informe a su jefe sufre una caída, pues la pata de su silla se quebró y se fracturó un dedo de la mano.		
2. Dalia escucha el timbre de su casa, es un vendedor, abre la puerta y se resbala al salir del portón.		
3. Wendy, quien teletrabaja desde un centro universitario, decidió irse a comprar un refresco a la pulpería más cercana, cuando cruzó la calle sufrió un atropello.		
4. Jorge es investigador y como parte de sus actividades teletrabajables debe trasladarse a un parque nacional para recopilar información. Durante su gira, repentinamente cae un árbol cerca suyo, lo cual lo deja con heridas considerables.		

**Respuestas:**

1. **Sí.** Se considera un accidente laboral porque Erick sufrió el percance con su silla mientras cumplía una asignación de su jefe.
2. **No.** No es un caso de accidente laboral porque atender un vendedor no es parte de las funciones de trabajo de Dalia.
3. **No.** No es un caso de accidente laboral porque comprar un refresco en una pulpería cercana no es parte de las funciones de trabajo de Wendy.
4. **Sí.** Se considera un accidente laboral por que Jorge sufrió la lesión mientras cumplía con su trabajo de campo en un parque nacional.

## Tt Capítulo VI. Aspectos tecnológicos



## Capítulo VI. Aspectos tecnológicos

Uno de los requisitos, *sine qua non*, para que el teletrabajo sea una realidad es que medien las TIC. Si no hay uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para realizar las actividades, la comunicación y la interacción entre el teletrabajador, el jefe y el resto de los involucrados, no sería teletrabajo. A continuación, los principales aspectos por considerar desde el punto de vista tecnológico y que usted, como jefe de teletrabajadores, debe tener presente.

### Equipo tecnológico

Cada organización deberá definir previamente si les proporcionará el equipo tecnológico a las personas que se acojan a la modalidad de teletrabajo, o si promoverán el uso de equipo personal. Esto último es lo que se conoce mundialmente como **BYOD** (*Bring your own device – trae tu propio dispositivo*)

Cuando la organización brinde el equipo tecnológico se deben establecer protocolos, tanto para la entrega del equipo, con el fin de que los activos queden debidamente reportados, como con el uso y cuidado que el trabajador debe tener con él mismo.

Con respecto al equipo personal, es necesario establecer características básicas que debe tener según los requerimientos de su puesto de trabajo, con el fin de que le permita un trabajo fluido y una oportuna comunicación. Asimismo, se deben considerar las recomendaciones ergonómicas que sugiera la Oficina de Salud Ocupacional, las cuales se especificaron en un apartado anterior.

Optar por utilizar el equipo personal del colaborador le evita a la organización tener que dotar a cada uno con un equipo tecnológico para que cumpla sus funciones. Además, esto está impulsado por la cultura tecnológica que se está

desarrollando actualmente, pues cada día, más trabajadores tienen múltiples dispositivos desde los cuales pueden sincronizar sus datos e información como son: la *laptop*, la *desktop*, la *tablet* y el celular.

El libro ABC del teletrabajo (2012) explica que una alternativa segura para el uso de dispositivos BYOD en modelos de teletrabajo es la implementación de **escritorios virtuales**. En este caso, los equipos de usuario no albergarán información de la entidad y se puede acceder a ella sin importar desde qué dispositivo o sistema operativo se conecte el trabajador, logrando así mantener la seguridad para la organización y facilitando el uso de diversos dispositivos desde cualquier ubicación.

Otro aspecto a considerar a nivel organizacional son los sistemas de telecomunicaciones que se adquieran y con los cuales los teletrabajadores podrían estar comunicados sin importar el lugar o distancia en la que se encuentren. Es así como una empresa o institución puede tener “redes de cable, redes de fibra, redes de radio, redes satelitales y de comunicación móvil” (ABC teletrabajo, p.75).

Adicionalmente, aunque las organizaciones pueden definir la proporción del equipo o no para teletrabajar, sí deben garantizar que sus colaboradores posean los programas y *software* necesarios para el desempeño de sus labores. De manera que, deben establecer cláusulas en el contrato de teletrabajo referidas a la instalación y uso de las licencias exclusivamente para fines laborales.

Asimismo, es importante recalcar que desde cada organización se debe establecer previamente y considerando las actividades que las personas van a desempeñar como teletrabajadores, qué equipo tecnológico es el mínimo que se requiere para el buen desempeño laboral; puesto que pueden existir niveles de actividades que requieran un *hardware* y *software* más especializado que otros.

De manera que hay que considerar si son actividades básicas administrativas como elaboración de documentos, informes, consulta de correo electrónico, entre otros; o bien si son actividades intermedias como para el uso de algún software de administración de la organización, requerimientos de VPN, entre otros o bien actividades según la especificidad de sus funciones como diseño gráfico, ediciones de video o audios y elaboración de multimedios.

## **Conexión**

La conexión a Internet del teletrabajador no debe ser menor a 2 MBps (dos megabytes por segundo), para procurar un trabajo ágil. Dicho de otra manera, la calidad de la conexión no debe afectar la producción del trabajador.

Si el teletrabajador se traslada de domicilio, debe prever todas las acciones necesarias para no interrumpir la ejecución de sus actividades. Si el lugar al que se traslada no tiene conexión deberá reintegrarse a su centro de trabajo.

Por esta razón, es importante que las oficinas dispongan de espacios físicos adecuados, en caso del retorno de un teletrabajador. También, estos espacios se usarían si el colaborador trabajase algunos días de manera presencial.

## **Soporte tecnológico**

Cuando el teletrabajador esté laborando con equipo institucional será total responsabilidad del departamento de TI brindar el soporte técnico que la persona requiera.

Sin embargo, cuando el equipo tecnológico es personal, es importante que cada organización delimite hasta dónde y cómo podrá tener acceso a esos equipos, ya que son propiedad privada del colaborador.



Según una investigación realizada por Ernst & Young y el Club de Investigaciones Tecnológicas de Costa Rica, en el 2013 se determinó que **85% de los trabajadores cuentan con las herramientas tecnológicas básicas** necesarias para realizar su trabajo desde la casa sin ningún problema, estos instrumentos abarcan equipo portátil, conexión a Internet y acceso a aplicaciones de negocios. Tomado de:  
[https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo\\_calidad\\_de\\_vida\\_economia\\_y\\_medio\\_ambiente.pdf](https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo_calidad_de_vida_economia_y_medio_ambiente.pdf)

## Seguridad informática

Usted como jefe debe establecer con cada teletrabajador el cómo, el cuándo y desde dónde va a utilizar la información de la organización.

Cada organización definirá la infraestructura informática con la que se trabajará el almacenamiento y el procesamiento de la información; por ejemplo, puede optar por centros de datos privados o compartidos, o bien, el almacenaje en la nube, la cual también puede ser pública o privada.

"La infraestructura se adecúa de acuerdo con las necesidades y restricciones de las organizaciones en cuanto a confidencialidad, acceso a recursos, disponibilidad y capacidad técnica al interior de la misma, entre otros factores". (ABC teletrabajo, p.77)

## **Tecnologías para la comunicación y el trabajo virtual**

Actualmente, existen muchas tecnologías de la información y la comunicación que facilitan y promueven el teletrabajo. Es fundamental que usted, como jefe de teletrabajadores, conozca y maneje estas soluciones tecnológicas con el fin de promover una oportuna comunicación, no solo entre usted y el colaborador, sino entre el resto del personal de la organización.

Existen aplicaciones específicas para cada actividad que se requiera. Es así como se ofrecen alternativas para comunicación, soporte, gestión de documentos y registro de actividades y asistencia. (ABC del teletrabajo, p.82)

## **Aplicaciones para la comunicación**

Son todas aquellas alternativas con que cuenta el teletrabajador para comunicarse con otras personas a través de chat, mensajería instantánea o bien por correo electrónico. En este grupo, podemos incluir los sistemas de videoconferencia e inclusive la telefonía IP.

Por ejemplo, a nivel organizacional se recomienda que todo trabajador tenga un correo electrónico y se establezca que toda comunicación que se realice por ese medio, se considera como una comunicación oficial. Hay otras entidades, que maximizan muy bien los recursos y tienen a todo su personal en línea, de tal manera que una consulta rápida la pueden hacer a la persona ya sea que esté en su domicilio o inclusive en las mismas instalaciones de las oficinas de la empresa o institución, a tan solo un clic.

Dependiendo de la aplicación, puede ser gratuita o con licencia, es así como se pueden optar por alternativas como Gmail o Hotmail para correo electrónico gratuito, o bien, un correo a través de una red organizacional y que se puede utilizar a través de la plataforma del Outlook, de Microsoft.

El mismo Gmail ofrece un chat, el cual se puede habilitar inclusive en una app para celular y se puede seguir una conversación ya sea por el computador estacionario o por el celular.

Asimismo, existen software con licencias para actividades de videoconferencia, por ejemplo, uno de ellos es Scopia y está la alternativa mundial gratuita Skype, que permite videollamadas no solamente de persona a persona, sino entre varias al mismo tiempo. También se puede considerar que quienes tengan instalado el paquete de Microsoft, pueden realizar una convocatoria y establecer la reunión de manera virtual o presencial.

### **Aplicaciones para soporte**

La organización puede optar por brindarle al trabajador soporte técnico y sin necesidad de que el trabajador lleve su computadora a las instalaciones físicas. Por ejemplo, a través de una red privada (VPN), los técnicos podrían ingresar a su computador de la misma manera en que lo harían si tuvieran el equipo tecnológico en sus manos.

Pero, además, existen en el mercado digital opciones como *Teamviewer*, *Joinme* y *Ammyy Admin* que permiten la conexión remota.

## **Aplicaciones de gestión de documentos**

Estas aplicaciones permiten que los trabajadores, independientemente de donde se encuentren, puedan tener acceso a los documentos con los que laboran. Con esto se evita el desplazamiento de información oficial.

Son repositorios de contenidos para gestionar y compartir documentos, como, por ejemplo: *LogicalDOC*, *Athento* y *NUXEO*.

## **Aplicaciones para registro de actividades y asistencia**

Este es quizá una de las herramientas más esperadas por las jefaturas. ¿Cuánto tiempo efectivo realmente trabaja una persona? Son muchas las alternativas que existen; sin embargo, antes de pensar cómo cuantificar las horas, es más válido diseñar un documento que nos permita darle seguimiento por proyecto, y en el cual se pueda definir la fecha de entrega y el producto que se espera de esa actividad.

Teletrabajar es básicamente trabajar por objetivos claros, más allá de cumplir un horario, lo importante es producir lo acordado en un tiempo específico y con una buena calidad.

Entre los ejemplos que podemos ofrecer están: *Wunderlist*, *Nozbe*, *Do It*, *Lance Talent*, entre muchas otras.

A continuación, se presenta un breve resumen de las TIC que contribuyen en el teletrabajo:

### *Dropbox™*

El Dropbox es un programa que permite almacenar y compartir contenidos a través de la sincronización de computadoras y dispositivos móviles.

### *Google Drive™*

Es una plataforma que permite compartir y editar en línea documentos desde cualquier parte y con una capacidad de hasta 5 GB en la nube.

### *Google Docs*

Permite la escritura por voz, la opción de "sugerencias" en lugar de editar los archivos directamente, o la posibilidad de etiquetar personas y asignarles tareas dentro de los comentarios de los documentos.

### *Wunderlist™*

Es una aplicación que le permitirá tener un mayor control de las tareas que tiene asignadas, además de catalogarlas por fecha y estar al día con sus actividades.

### *MindMeister*

Esta herramienta facilita la lluvia de ideas y la elaboración de un mapa mental colectivo. Con esta herramienta todo el equipo podrá editarlo en tiempo real e ir conversando sobre nuevas ideas a través del chat incorporado.

### *Gmail*

Es un correo electrónico que permite sincronizar las cuentas de correo electrónico de la empresa o institución, o bien, las comerciales.

### *Skype™*

Permite realizar mensajería instantánea, llamadas y videollamadas y compartir archivos de forma gratuita.

### *Slack*

Es una herramienta para comunicarse con el equipo de trabajo. Permite organizar las conversaciones por equipos, proyectos o temas específicos, realizar llamadas tanto a personas como a grupos, compartir y editar documentos. Además, se integra fácilmente con otras herramientas como *Zendesk*, *Asana* y *Google Drive*.

### *Appear.in*

Es una herramienta de videoconferencias. No necesita registrarse ni instalar ningún software para poder utilizarla, solo se crea la reunión y se envía el *link* a los demás participantes. Permite invitar hasta ocho personas y conectarse desde cualquier dispositivo.

### *Prezi™*

Para realizar presentaciones dinámicas y actualmente existe la posibilidad de que entre un máximo de diez personas puedan hacer ajustes en línea y rediseñar la presentación.

### *Spicynodes™*

Aplicación que permite crear mapas mentales, de ideas y organizar información en forma de nodos conectados.

### *Asana*

Es una herramienta gratuita que está disponible en computadoras y *smartphones*. Es útil para el seguimiento de tareas, puede crear actividades, programar fechas de entrega y asignar tareas a otras personas.

### *Loomio*

Con esta herramienta se puede exponer temas de discusión, aportar ideas o soluciones, comentar las propuestas de los demás miembros del equipo y al finalizar el tiempo determinado para la toma de decisiones, la herramienta arroja los resultados del debate para iniciar con el plan de acción.

## Actividad de aprendizaje



### TIC como apoyo al teletrabajo

Al realizar el siguiente ejercicio usted será capaz de repasar la información del texto asociando los diferentes términos con sus respectivas definiciones, esta lista de herramientas son unas de las tantas aplicaciones que ofrecen las TIC como apoyo al teletrabajo. ¡Veamos cuánto recuerda y anímese a hacer uso de ellas!

#### Instrucciones:

A continuación, se presentan cinco términos y cinco definiciones, relacione cada término con la definición que considere correcta.

Herramienta	Descripción
1. Prezi	( ) Almacenar y compartir contenidos a través de la sincronización de computadoras y/o dispositivos móviles.
2. Gmail	( ) Le permitirá tener un mayor control de las tareas que tiene asignadas, además de catalogarlas por fecha y estar al día con sus actividades.
3. Link	( ) Elabora presentaciones dinámicas.
4. Dropbox	( ) Le permite sincronizar sus cuentas de correo electrónico institucionales con las comerciales.
5. Wunderlist	( ) Se sincroniza con Outlook y permite conferencias de audio y video y reuniones en línea con uso compartido del escritorio.

## **Respuestas:**

Herramienta	Descripción
1. Prezi	<b>(4)</b> Almacenar y compartir contenidos a través de la sincronización de computadoras y/o dispositivos móviles.
2. Gmail	<b>(5)</b> Le permitirá tener un mayor control de las tareas que tiene asignadas, además de catalogarlas por fecha y estar al día con sus actividades.
3. Link	<b>(1)</b> Elabora presentaciones dinámicas.
4. Dropbox	<b>(2)</b> Le permite sincronizar sus cuentas de correo electrónico institucionales con las comerciales.
5. Wunderlist	<b>(3)</b> Se sincroniza con Outlook y permite conferencias de audio y video y reuniones en línea con uso compartido del escritorio.

## **Otros elementos tecnológicos para teletrabajar**

Si bien el uso de recursos tecnológicos como las computadoras y la conexión a Internet es indispensable para desempeñar el teletrabajo; también es necesario contar con otros elementos que contribuyen al trabajo a distancia tales como:

**Telefonía.** A la hora de teletrabajar es necesario que los colaboradores suministren un medio de comunicación inalámbrico; esto permitirá agilizar el trabajo, evacuar dudas o contactar a la persona para cualquier asunto de índole laboral. Algunos recursos de telefonía son: teléfono analógico, teléfono IP, *softphone*, teléfono celular y *smartphone*.

Muchas organizaciones cuentan con líneas IP, de manera que permite la integración de trabajadores móviles de la organización en un sistema unificado de telefonía; no obstante, algunas de estas no cuentan con ese recurso y es la

persona la que debe suministrar un contacto personal; de manera que se le sugiere al colaborador que no desea suministrar el número de celular personal, que adquiera una línea destinada para aspectos laborales; esto facilitará separar el ámbito personal del laboral fuera de las horas laborales.

**Correo electrónico corporativo.** Es uno de los medios más oficiales que existen en las organizaciones, esto permite crear y compartir eventos, crear listas de contactos, crear tareas y hacer seguimiento a estas, así como compartir y editar documentos en la nube de manera sincronizada. A su vez, se puede configurar en dispositivos móviles.

**Firma digital.** Este es un método muy efectivo, que permite trabajar de una manera más expedita y simplificando los trámites. La firma digital es un método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un mensaje o documento electrónico, para asegurar la autoría y la integridad de este. (Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, 2017). Esta permite que el teletrabajador desde su hogar pueda firmar un documento mediante la firma digital, otorgando la misma validez que un documento firmado en papel.

## Glosario



## Glosario

**Actividades teletrabajables.** Conjunto de tareas que, por su naturaleza, pueden ser realizadas sin la presencia del trabajador en la organización. Permiten manejar la información y llevar controles por medio de las tecnologías de información y comunicación.

**Competencias.** Son el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes, actitudes, valores y capacidades indispensables para una gestión adecuada del puesto. En un teletrabajador se requieren las siguientes competencias: automotivación, autorregulación, compromiso, comunicación, aprendizaje, orientación a la calidad y juicio.

**Personal.** Todas aquellas personas que tengan una relación laboral con la organizacional.

**Declaración de jornada de trabajo.** Por normativa nacional, todo trabajador debe tener en su expediente personal laboral, una declaración de jornada de trabajo. En el caso de los teletrabajadores, aunque su horario sea flexible, se mantendrá la jornada por la cual han sido contratados.

### Tipos de teletrabajo:

- **Teletrabajo domiciliario:** se realiza desde el domicilio del trabajador.
- **Teletrabajo móvil:** el colaborador trabaja desde diferentes lugares y viaja habitualmente, según la naturaleza de sus funciones.

Ambos tipos podrían ser permanentes o no serlo.

**Perfil del puesto.** Instrumento que delimita las características propias del trabajador que ejecutará un cargo específico. Incluye la descripción detallada de los diferentes elementos que componen el puesto, a saber: la naturaleza, funciones clave, responsabilidad, autoridad, consecuencias de un error, supervisión recibida y ejercida, así como las competencias que hacen que una persona sea exitosa en determinada posición.

**Plan de trabajo.** Herramienta de gestión que permite ordenar y sistematizar la información relevante para realizar un trabajo, con base en la descripción de las actividades que se desarrollarán. Esta especie de guía propone una forma de interrelacionar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos disponibles, con el fin de operacionalizar la dirección por seguir con base en los objetivos que se tracen. Como instrumento de planificación, el plan de trabajo establece un cronograma, designa a los responsables y marca metas y objetivos con sus respectivos indicadores de gestión, que permiten su monitoreo y evaluación.

**Programa de teletrabajo.** Es la unidad técnica-administrativa responsable de implementar y de coordinar, con todas las instancias de la organización, las acciones para la puesta en marcha de la modalidad de teletrabajo. También, es responsable del seguimiento de todas las actividades relacionadas con el teletrabajo.

**Teletrabajador.** Colaborador que se acoge a la modalidad de teletrabajo, indistintamente de la opción que escoja.

**Teletrabajo.** Modalidad que le permite al trabajador desempeñar sus labores desde su domicilio, telecentro o lugar destinado, según se le autorice, siempre y cuando medie el uso de las tecnologías de la información y comunicación, para el cumplimiento de las actividades asignadas. El mismo, no implica variación del contrato laboral. El teletrabajo es voluntario y, quien se acoge a este, deberá acatar tanto la normativa establecida para esta modalidad como el resto de la normativa interna de la organización.

**Soporte técnico.** Dependencia a la que puede acudir el colaborador cuando los medios tecnológicos o las telecomunicaciones no satisfagan los requerimientos necesarios para realizar el teletrabajo.

## Referencias



## Referencias

- Alfaro, S. (2013). *Diferencias entre jornada y horario*. En:  
<http://www.tecoloco.co.cr/blog/diferencia-entre-jornadas-y-horarios-laborales.aspx>
- Alle, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360º*. Argentina:  
Ediciones Granica S.A.
- Alonso, M., y Cifre, E. (2002). *Teletrabajo y Salud: Un nuevo reto para la psicología*.  
En: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808308>
- Apollo Education Group, (2015). En: <http://www.apollo.edu/>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2014). *Proyecto de ley 19.355: Ley para Regular el Teletrabajo*. (2016). En:  
[https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2014/11/18/ALCA68\\_18\\_11\\_2014.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2014/11/18/ALCA68_18_11_2014.pdf). La Gaceta N° 222 (noviembre).
- Asociación Española de Ergonomía. (s.f.). *¿Qué es ergonomía?* En:  
<http://www.ergonomos.es/ergonomia.php>
- Barrantes, A. (2014, 22 de enero). Habitantes de GAM pierden 15 días al año en las presas. *La Nación*. En: <http://www.nacion.com/el-pais/habitantes-de-gam-pierden-15-dias-al-ano-en-las-presas/6ITJXZ2URRGFJFYNPNCRA7KKS4/story/>
- Caja Costarricense del Seguro Social. (s.f.). *Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo*. En:  
<https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/88916/101839/F2042407391/GTM88916.pdf>
- Centro Internacional para el Desarrollo del teletrabajo. (2017). *Primer Informe sobre el estado del Teletrabajo en Costa Rica*. En: <http://ciidtt.org/sites/default/files/2017-04/PrimerInformeTeletrabajo.pdf>

Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. (2010). *Guía de recomendación y buenas prácticas para el impulso del teletrabajo*. En:  
[http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/spe/SGAU-UJA/EJEMPLO\\_PDFaccesible.pdf](http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/spe/SGAU-UJA/EJEMPLO_PDFaccesible.pdf)

Contraloría General de la República, División de Fiscalía Operativa y Evaluativa, Área de Servicios Sociales. (2009). *Informe sobre los resultados del Estudio realizado en el Patronato Nacional de la Infancia en relación con las transferencias de recursos a organizaciones privadas sin fines de lucro*. En:  
[http://www.pani.go.cr/files/Acreditacion/Anexo3-aplicaci%C3%B3n\\_circulares\\_14299\\_14300\\_CGR.pdf](http://www.pani.go.cr/files/Acreditacion/Anexo3-aplicaci%C3%B3n_circulares_14299_14300_CGR.pdf)

Cornella, A. (2013): *Infoxicación*. En: <http://alfonscornella.com/thought/infoxicacion/>

Cornella, A. (2000). *Cómo sobrevivir a la infoxicación*. En:  
[http://www.infonomia.com/img/pdf/sobrevivir\\_infoxicacion.pdf](http://www.infonomia.com/img/pdf/sobrevivir_infoxicacion.pdf)

Corporación Colombia Digital (2012). *El ABC del teletrabajo. El libro blanco del teletrabajo en Colombia*. Versión 2.0. En:  
<https://colombiadigital.net/herramientas/nuestras-publicaciones/organizaciones-y-competitividad/item/2042-libro-blanco-el-abc-del-teletrabajo-en-colombia.html>

Corporación Colombia Digital, (2013). En: [www.colombiadigital.net](http://www.colombiadigital.net)

Club de Investigaciones Tecnológicas y Ernst & Young. (2013) *Teletrabajo: medio ambiente, economía y calidad de vida*. En:  
[https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo\\_calidad\\_de\\_vida\\_economia\\_y\\_medio\\_ambiente.pdf](https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo_calidad_de_vida_economia_y_medio_ambiente.pdf)

Decreto Ejecutivo N° 39.225: Aplicación del Teletrabajo en las instituciones públicas (2015). La Gaceta N° 204. Poder Ejecutivo de Costa Rica.

Decreto Ejecutivo Nº 37.695: Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas (2013). La Gaceta Nº 98. Poder Ejecutivo de Costa Rica.

Decreto Ejecutivo Nº 35.434: Implementación del teletrabajo en mujeres que se encuentren en estado de embarazo que presten servicios en instituciones públicas y empresas públicas del Estado y todas las empresas del sector privado (2009). La Gaceta Nº 162. Poder Ejecutivo de Costa Rica.

Decreto Ejecutivo Nº 34.704: Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas (2008). La Gaceta Nº 162. Poder Ejecutivo de Costa Rica.

Diario Telégrafo. (2017). *El teletrabajo mejora el rendimiento del empleado*. En:  
<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-teletrabajo-mejora-el-rendimiento-del-empleado>

Echeverri, S. Giraldo, D. Lozano, L. Mejía, P. Montoya, L. Vásquez, E. (2012) *Síndrome de visión por computador: una revisión de sus causas y del potencial de prevención*. Revista CES Salud Pública, 3. 193-201. En:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4163389.pdf>

El Economista.es. (2015). *Suecia prueba con éxito la jornada laboral de seis horas: empleados más productivos y menos bajas*. En:  
<http://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/7033939/09/15/Suecia-prueba-con-exito-la-jornada-laboral-de-seis-horas-mas-productividad-y-menos-bajas-.html>

Instituto Nacional de Seguros. (2008). *Documento técnico sobre teletrabajo*. En:  
[http://www.icd.go.cr/portalicd/images/docs/rh/salud\\_ocupacional/DOCUMENTO\\_TECNICO\\_SOBRE\\_TELETRABAJO\\_INS.pdf](http://www.icd.go.cr/portalicd/images/docs/rh/salud_ocupacional/DOCUMENTO_TECNICO_SOBRE_TELETRABAJO_INS.pdf)

Ley sobre Riesgo del Trabajo (1982). La Gaceta N° 057. Asamblea Legislativa de Costa Rica

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (2016). *Portal Teletrabajo Colombia*. En: <http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-15902.html>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (2016). *Teletrabajo, la alternativa laboral que mejora su salud*. En: <http://www.teletrabajo.gov.co/622/w3-article-15902.html>

Navarro, L. (2004). *Instituto de Estudios Sociales en Andalucía. Trabajo y Familia: Un conflicto en las parejas*. En:  
[http://www.injuve.es/sites/default/files/revista67\\_tema8.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/revista67_tema8.pdf)

Niles, J. (1998). *Managing telework: strategies for managing the virtual workforce*. United States: John Wiley & Sons.

Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Lista de enfermedades profesionales de la OIT*. Obtenido en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_125164.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_125164.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Seguridad y salud en el trabajo*. En:  
<http://ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Salud de los trabajadores*. En:  
[http://www.who.int/topics/occupational\\_health/es/](http://www.who.int/topics/occupational_health/es/)

Prieto, R., Villasmil, M., & Urdaneta, L. (2011). *Gestión Humana en Organizaciones Postmodernas. Base fundamental hacia la excelencia organizacional*. En: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/881/2823>

Programa de Teletrabajo. Universidad Estatal a Distancia (2016). *Minuta 104-2016. San José, Costa Rica.*

PROSIC. Universidad de Costa Rica. (2009). *Informe hacia la sociedad de la información y el conocimiento. Cap. 10: El Teletrabajo*. En: <http://www.prosic.ucr.ac.cr/informe-2009>

Rescalvo, F., y De Diego, R. (2000). *Patologías de Origen Laboral*. En: <https://www.ibermutuamur.es/wp-content/uploads/2015/03/patologias.pdf>

Salanova, M. (2003). Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. *Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia*. En: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318057001>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2017). *Código de Trabajo*. En: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=8045)

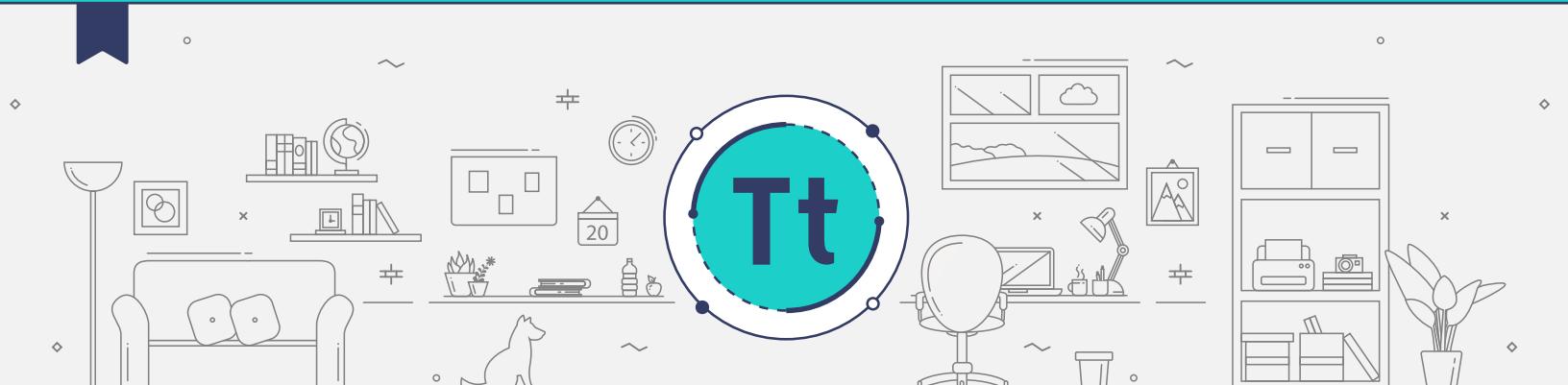
Universidad Estatal a Distancia. (2008). *Plan Piloto de Teletrabajo*. San José, Costa Rica.

Universidad Estatal a Distancia (2014). *Reglamento de Teletrabajo*. UNED. San José, Costa Rica.

Universidad Estatal a Distancia (2015). *Carta constitutiva de la UNED*. UNED. San José, Costa Rica.

Zelaya, J. (2010). *Clasificación de puestos*. EUNED.

## Anexos



## PLAN DE TRABAJO

## TELETRABAJO

Nombre:						
Cédula:						
Dependencia:						
Fecha de inicio:						
Fecha de conclusión:						
Objetivos	Metas	Actividades	Producto entregable	Cantidad entregable	Fecha de entrega específica	Observaciones
Firma del jefe						

## GUÍA PARA LA SELECCIÓN DE UN TELETRABAJADOR

NOMBRE DEL COLABORADOR: \_\_\_\_\_

Con el fin de avalar la participación de un colaborador de su dependencia, a la modalidad de teletrabajo, se deberá considerar primero que su incorporación es:

- VOLUNTARIA**
- POR RAZONES DE LA ORGANIZACIÓN**
- POR NUEVO INGRESO**

En segundo lugar, que el colaborador debe contar con los siguientes requisitos:

Requisitos generales	Si	No
Cuenta con los requisitos de nombramiento		
Contar con una evaluación de desempeño anual superior a 8.		
Cuenta con el equipo tecnológico y la conexión que se requiera según las necesidades del puesto que desempeña.		
Realiza actividades teletrabajables		
Posee un lugar específico para que pueda teletrabajar y la anuencia a que el personal del Centro de Salud Ocupacional visite el lugar destinado a teletrabajar para verificación de las condiciones mínimas.		

Es fundamental saber si el colaborador realiza actividades teletrabajables. Para esto, se recomienda escribir Macro actividades que realiza y a cada una plantearle las siguientes preguntas:

ACTIVIDAD XX	Si	No
Se puede desarrollar fuera de la oficina sin afectar el normal desempeño del proceso mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.		
Está asociada a objetivos claros y metas específicas que permiten la planificación, seguimiento y control.		
La supervisión es indirecta y por resultados.		
La comunicación se da fundamentalmente a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación.		

## Modalidades de teletrabajo

Puede ser móvil o domiciliar, y dentro de esas modalidades podría darse de manera parcial o total, según la cantidad de días que se le va a aprobar al colaborador. Puede definir la cantidad de días, según la cantidad de actividades teletrabajables. Por ejemplo retomar el cuadro de porcentajes que utiliza la UNED es:

Porcentaje de actividades teletrabajables	Días para teletrabajar
Del 0 al 20%	1 día
Del 21% al 40%	2 días
Del 41% al 60%	3 días
Del 61% al 90%	4 días
Del 90% al 100%	5 días

La Universidad Estatal a Distancia cuenta con una tipificación que le permite indicar las opciones de teletrabajo, las cuales son:

- **T1:** cuatro días en las instalaciones de la UNED y un día fuera.
- **T2:** tres días en las instalaciones de la UNED y dos días fuera.
- **T3:** dos días en las instalaciones de la UNED y tres días fuera.
- **T4:** un día en las instalaciones de la UNED y cuatro días fuera.
- **T5:** los cinco días fuera de las instalaciones de la UNED.
- **T6:** teletrabajo en el extranjero.
- **T7:** otras opciones de teletrabajo.

En el caso del **T7** se destina para un periodo especial, por ejemplo, si alguien requiere teletrabajar por un mes seguido, para concluir algún informe o proyecto, se podría acoger a esta alternativa. O bien, alguien que esté realizando algún proyecto y requiera de una variante en la cantidad de días o del lugar de trabajo.

Para el caso del compañero xxx, la modalidad que aplicaría para el cumplimiento sus asignaciones sería: \_\_\_\_\_

## CONTRATO DE TELETRABAJO UNED

Entre nosotros, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, en mi condición de Rector de la Universidad Estatal a Distancia, en adelante **UNED** y \_\_\_\_\_, mayor de edad, \_\_\_\_\_, vecino de \_\_\_\_\_, de profesión u oficio \_\_\_\_\_, cédula de identidad número \_\_\_\_\_, en adelante **TELETRABAJADOR**, convenimos en celebrar el presente “**CONTRATO DE TELETRABAJO**”, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA: Objeto:**

El contrato tiene por objeto regular las condiciones con las cuales el **TELETRABAJADOR** y la **UNED** ejecutarán la modalidad del teletrabajo, la cual ha sido gestionada por \_\_\_\_\_ (el teletrabajador o la UNED) de manera \_\_\_\_\_ (voluntaria, por razones institucionales o bien por contrato de nuevo funcionario) en atención a lo dispuesto en el artículo 2 del Reglamento de Teletrabajo y la normativa interna. Según fue aprobado mediante el acuerdo del Consejo de Rectoría celebrado

---

### **SEGUNDA: Tipo de teletrabajo:**

El **TELETRABAJADOR** desempeñará su labor desde \_\_\_\_\_ (domicilio, centro universitario u otro lugar), el cual se ubica en: \_\_\_\_\_.

En caso de cambiar la dirección, el **TELETRABAJADOR** se compromete a informarlo al Programa de Teletrabajo y deberá actualizar los datos respectivos.

### **TERCERA: Gastos generados:**

Los gastos generados por el desarrollo de actividades del teletrabajo, tales como internet, electricidad y otros servicios básicos, correrán por cuenta del **TELETRABAJADOR**.

### **CUARTA: Modalidad de teletrabajo:**

El **TELETRABAJADOR** laborará bajo el tipo de teletrabajo (*domiciliar o móvil*) \_\_\_\_\_ y en la opción \_\_\_\_\_ (T1, T2, T3, T4, T5, T6 o T7) \_\_\_\_\_ según lo disponen los artículos 8 y 12 del Reglamento de Teletrabajo; por lo que la modalidad de teletrabajo será aplicable para los días \_\_\_\_\_, en una jornada \_\_\_\_\_ (diurna, mixta, nocturna) \_\_\_\_\_, en un horario de \_\_\_\_\_. Para todos los efectos es la jornada y horario dentro del que se debe desarrollar su labor, en el cual, además, deberá estar disponible para atender asuntos relacionados con sus funciones. En caso de que la su jefatura y cualquier equipo de trabajo en el cual haya adquirido compromisos requiera la presencia física del **TELETRABAJADOR** en los días indicados, deberá convocarlo con 24 horas de antelación.

### **QUINTA: Control y supervisión:**

La **UNED** controlará y supervisará la actividad del **TELETRABAJADOR** mediante las tecnologías de información y comunicación que estime necesarios.

## **SEXTA: Cumplimiento del plan de trabajo:**

El **TELETRABAJADOR** se compromete a ejecutar el plan de trabajo presentado como parte de los requisitos para optar por la modalidad de teletrabajo, el cual se encuentra como anexo del presente contrato.

En caso de no cumplir con lo establecido en dicho plan de trabajo, será causal de terminación anticipada del contrato y consecuente reincorporación a la modalidad presencial, conforme lo establece el Reglamento de Teletrabajo.

## **SEPTIMA: Condiciones físicas para desarrollo de actividades:**

El **TELETRABAJADOR** se compromete a mantener las condiciones ergonómicas y del espacio físico establecidas por el Centro de Salud Ocupacional, así como las condiciones de equipo tecnológico requeridas y declaradas en el anexo \_\_\_\_ del presente contrato. (Artículos 21 y 31 del Reglamento de Teletrabajo).

El **TELETRABAJADOR** autoriza a que, en caso de ser necesario, el Centro de Salud Ocupacional realice una inspección en el lugar definido para teletrabajar, según la cláusula segunda del presente contrato, en cuyo caso **LA UNED** deberá coordinar previamente con el **TELETRABAJADOR** la visita.

## **OCTAVA: Accidentes laborales:**

El **TELETRABAJADOR** se compromete que en caso de un accidente laboral, deberá dar aviso al Centro de Salud Ocupacional, dentro de los tres días hábiles siguientes al accidente y deberá atender el procedimiento institucional establecido en estos casos.

## **NOVENA: Condiciones tecnológicas:**

El **TELETRABAJADOR** se compromete a mantener las condiciones tecnológicas requeridas para el desempeño de sus funciones, de conformidad con el criterio técnico de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación, emitido por esta oficina según los requisitos solicitados para optar por esta modalidad.

La **UNED** dará el soporte técnico a las aplicaciones institucionales, para lo cual el **TELETRABAJADOR** deberá traer su equipo personal, a la sede central en caso de que se requiera.

## **DECIMA: Confidencialidad de la información:**

El **TELETRABAJADOR** tiene el deber de guardar la confidencialidad y seguridad de la información que maneje según su función.

La información que utilice o genere, deberá ser respaldada en los medios que la **UNED** definirá según lo recomendado por la DTIC.

## **DECIMA PRIMERA: Mantener las condiciones que dieron origen al teletrabajo:**

El **TELETRABAJADOR** se compromete a mantener todas las condiciones que dieron origen a la inclusión en esta modalidad, durante la vigencia del presente contrato, en caso de que alguna de ellas varíe, deberá comunicarlo al Programa de Teletrabajo.

## **DECIMA SEGUNDA: de la rescisión del contrato:**

El incumplimiento a cualquiera de los deberes y obligaciones contenidas en este contrato, darán lugar a la rescisión del mismo así como al inicio de reincorporación a la modalidad presencial.

En todo caso la **UNED** se reserva el derecho de reincorporar al **TELETRABAJADOR** a la modalidad presencial cuando medien las circunstancias contenidas en el Reglamento de Teletrabajo, normativa con la cual se rige este contrato.

## **DECIMA TERCERA: normativa específica:**

Lo no contenido en las cláusulas de este contrato, se regirá según lo dispone el Reglamento del Teletrabajo, así como la normativa interna institucional.

## **DECIMA CUARTA: Vigencia y renovación del contrato:**

El presente contrato tiene una vigencia de **un año** a partir de \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ (día/mes/año) finalizando el \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ (día/mes/año), tiempo que podrá ser renovable por otro periodo igual o inferior a este, siempre y cuando cuente con el acuerdo del Consejo de Rectoría y se mantengan las condiciones que dieron origen a esta modalidad.

La aprobación de la jefatura respectiva, debe ser presentada por el **TELETRABAJADOR** con dos meses de antelación a la finalización del contrato.

En caso de que el **TELETRABAJADOR** se encuentre nombrado por un tiempo inferior al año, regirá como vigencia del presente contrato el que establece su nombramiento y éste no puede ser superior al tiempo del nombramiento del funcionario, de conformidad al artículo 13 del Reglamento de Teletrabajo.

En todo caso, la **UNED** se reserva el derecho de dar por finalizada esta modalidad, en cualquier momento, en los casos contemplados en el Reglamento de Teletrabajo.

## **DECIMA QUINTA: lugar o medio para ser notificado.**

El **TELETRABAJADOR** señala como medio oficial para atender notificaciones el correo institucional \_\_\_\_\_ y como domicilio contractual el indicado en la cláusula segunda.

Para efectos de notificación se realizará al correo institucional, en caso de tener que ser notificado personalmente se señala la dirección indicada, para efectos de este contrato.

Las partes firman en San José, a las \_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

**TELETRABAJADOR**

---

**REPRESENTANTE LEGAL**



## DOCUMENTO TÉCNICO SOBRE TELETRABAJO

### INTRODUCCIÓN

El desarrollo de novedosas actividades, procesos y métodos de trabajo a nivel mundial, junto con la globalización de actividades, ha abierto campo a la búsqueda de sistemas eficientes de trabajo, para poder solventar los requerimientos de la producción con la optimización de los escasos recursos disponibles.-

Muchas empresas e instituciones en Costa Rica, teniendo noción del potencial de las capacidades de su equipo humano de trabajo y el compromiso de éste, han podido aprovechar este capital para agilizar su trabajo desde su mismo hogar, centro comunal o instalaciones habilitadas para tal fin y de paso ahorrar combustible y transporte de la casa al trabajo y viceversa. Estas consideraciones han sido la base para el desarrollo del Teletrabajo (Art. 2, Decreto 34704-MP-MTSS)



Fuente de la imagen radarti.com/photos/206-1207589747.jpg

### MARCO JURÍDICO EN MATERIA DE RIESGOS DEL TRABAJO

Se debe establecer primeramente la existencia de normas referentes a la relación laboral, cuando el trabajo se realice desde el hogar del trabajador, así las circunstancias se enumera lo establecido en el Artículo 109 del Código de Trabajo:

**Artículo 109.** “Trabajadores a domicilio son los que elaboran artículos en su hogar u otro sitio elegido libremente por ellos, sin la vigilancia o la dirección inmediata del patrono o del representante de este”,

Amén a lo anterior, desde el punto de vista específico en materia de Riesgos del Trabajo, para la Ley 6727, el artículo 196, inciso b) del mismo cuerpo jurídico señala:

**Artículo 196.** “Se denomina accidente de trabajo a todo accidente que le suceda al trabajador **como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de ésta**, durante el tiempo que **permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes**, y que puede producirle la muerte o la pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo.



También se calificará de accidente de trabajo, el que ocurra al trabajador en las siguientes circunstancias:...

**b)** El cumplimiento de órdenes de patrono, o en la prestación de un servicio bajo su autoridad, aunque el accidente ocurra fuera del lugar de trabajo y después de finalizar la jornada.”

Como se puede observar, la figura de Teletrabajo ya está contenida dentro de la legislación laboral costarricense, sin embargo, se debe considerar **el riesgo moral implícito** que conlleva la figura, lo que obliga al INS a interponer ciertos mecanismos de control para las empresas que deseen implementar la modalidad.

Así las cosas, y en concordancia con lo expuesto por el artículo 211 del Código de Trabajo, el cual señala:

**Artículo 211.** “Cualquier cambio o variación en la naturaleza, condiciones o lugar de los trabajos, cubiertos por el seguro asumido por el Instituto Nacional de Seguros, que agraven las condiciones de riesgos, deberá ser puesto en conocimiento del Instituto, el cual podrá aplicar la prima que corresponda, de acuerdo con la variante que se produzca.

No tendrá validez ningún cambio, alteración o traspaso de los términos del seguro que se consignan en el recibo-póliza, sin el consentimiento del Instituto Nacional de Seguros.”

## **ADMINISTRACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA PÓLIZA DE RIESGOS DEL TRABAJO**

El Instituto en plenas facultades para ello, solicita a las empresas que deseen implementar la figura Teletrabajo, para sus colaboradores, una notificación en la cual se incluyan los nombres de los funcionarios con los lugares de los trabajos y sus horarios autorizados.

Por otra parte, el patrono que implemente la modalidad de Teletrabajo, deberá mediante los reportes mensuales de planilla, identificar los trabajadores que operen bajo esta figura, por medio del código particular para este tipo de funcionarios.

### **Funcionamiento en caso de accidente**

En caso de la ocurrencia de un accidente o la detección de una enfermedad, ambos de trabajo, que puedan clasificarse como Riesgos del Trabajo, el patrono deberá cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, iniciando con la definida en el inciso a) del artículo 214:



**Artículo 214.** “Sin perjuicio de otras obligaciones que este Código impone, en relación con los riesgos del trabajo, el patrono asegurado queda también obligado a:

- a) Indagar todos los detalles, circunstancias y testimonios, referentes a los riesgos del trabajo que ocurran a sus trabajadores, y remitirlos al Instituto Nacional de Seguros, en los formularios que éste suministre.”

Por otra parte, el patrono debe garantizar las condiciones de higiene y de medio ambiente a los trabajadores, establecer medidas preventivas y correctivas en materia de Salud Ocupacional, obligaciones contenidas en el artículo 214 inciso d) y artículo 282 del Código de Trabajo, los cuales obligan a la empresa a implementar en todos sus lugares de trabajo las medidas correspondientes en este aspecto.

En este mismo sentido, el Instituto, facultado por los artículos 214 inciso c), 284 y 299 del Código de Trabajo, podrá ejercer inspecciones e investigaciones de las condiciones de Salud Ocupacional de los trabajadores en la modalidad de Teletrabajo.

Estas obligaciones referidas, confieren al patrono, la responsabilidad de velar por la seguridad ocupacional de sus colaboradores y a la investigación de los accidentes que ocurrán a los mismos, de tal manera que bajo el principio de “Buena Fe”, el Instituto asumirá como cierta la información suministrada por medio del formulario “Aviso de accidente y/o Enfermedad de Trabajo Y Orden de Atención Médica”.

Cualquier modificación a lo declarado en dicho formulario, deberá ser plenamente documentado por el patrono, en concordancia con las obligaciones que le confiere el Código de Trabajo.

## **PRACTICAS DE GESTIÓN PREVENTIVA Y SALUD OCUPACIONAL EN TELETRABAJO**

Esta modalidad de trabajo, ha hecho más eficientes algunos de los procesos productivos de las empresas, no obstante, no se deben dejar de lado las acciones y sanas prácticas de trabajo con el objetivo de salvaguardar la salud de los trabajadores. Por esta razón a continuación se dan algunas recomendaciones para adecuar este tipo de instalaciones con algunos requerimientos mínimos:

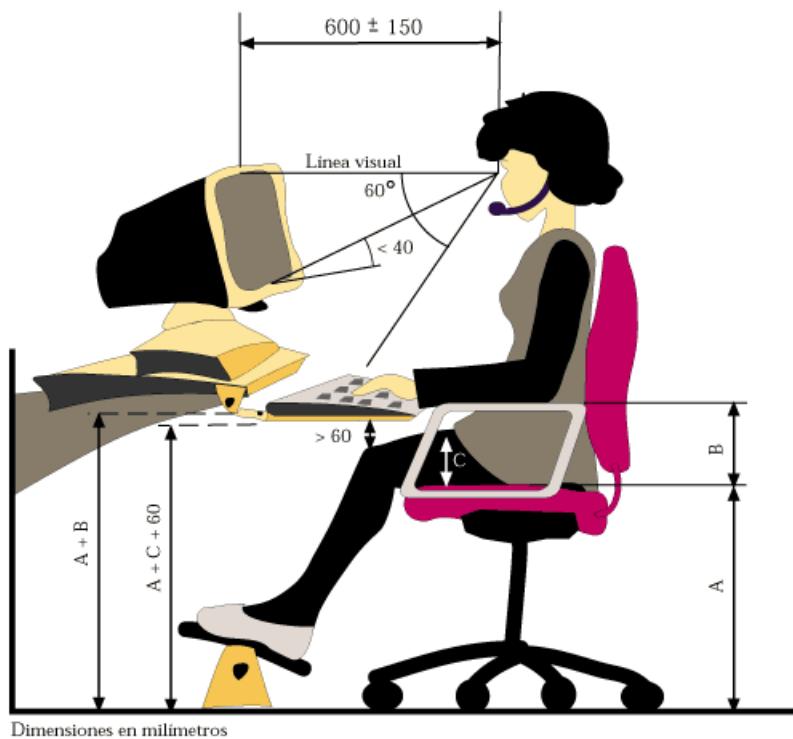
1. Adecuación de espacio físico en la casa, centros comunales o telecentros para la realización de los trabajos
2. Condiciones ergonómicas en aspectos de iluminación, ambiente térmico y ruido.
3. Condiciones de seguridad

## 1) Adecuación del espacio físico

Se necesitan ciertas condiciones de la instalación desde donde vamos a desarrollar nuestras labores, pues en caso contrario se pierde efectividad y se puede volver contrario a lo que se buscaba.

Según el "Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo" de Costa Rica en su Art. 14 define "...La superficie del piso de los locales no será inferior a 2 m<sup>2</sup> libres para cada trabajador, ni la altura será inferior a 2.5 m. En casos especiales podrá admitirse una altura mínima de 2 m, siempre que a juicio de la Oficina quede compensada a falta de altura por medios artificiales de ventilación e iluminación".

En este sentido, se debe resaltar el interés de garantizar el espacio tanto aéreo como de superficie que dispondrá una persona, que en este caso de teletrabajo no existe diferencia en su cumplimiento debido a que está definido para salvaguardar su salud. Es conveniente que se recuerde que la responsabilidad de mantener buenas condiciones de trabajo, no se exoneran por el hecho de que el trabajador lo haga en su casa, más bien compromete al patrono en garantizarse las mismas buenas condiciones de trabajo.



Fuente de la imagen [www.prevencionysalud.com](http://www.prevencionysalud.com)

## 2) Condiciones ergonómicas

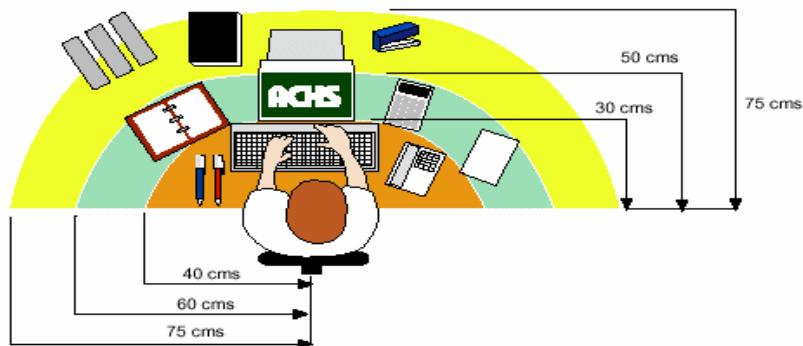
En este sentido se deben de cumplir ciertos requisitos mínimos de aplicación, tales como:

### Instalaciones físicas

- a) Disponer de un escritorio o mesa con ajuste según su usuario de las dimensiones (la altura, el ancho y largo del sobre y sus bordes deben ser redondeados) para evitar lesiones de tipo músculo esqueléticas y que se distribuya lo que se utiliza según su frecuencia.

En el siguiente dibujo se especifica la ubicación de los objetos de uso cotidiano según su frecuencia de uso, en amarillo lo que casi no se usa, en verde lo que medianamente usamos y en anaranjado lo de que constantemente utilizamos y debe quedar más cerca de nosotros.

Mantenga el orden y limpieza, tenga espacios para almacenar (espacio o gabinetes) y organice de forma eficiente su mesa o escritorio.



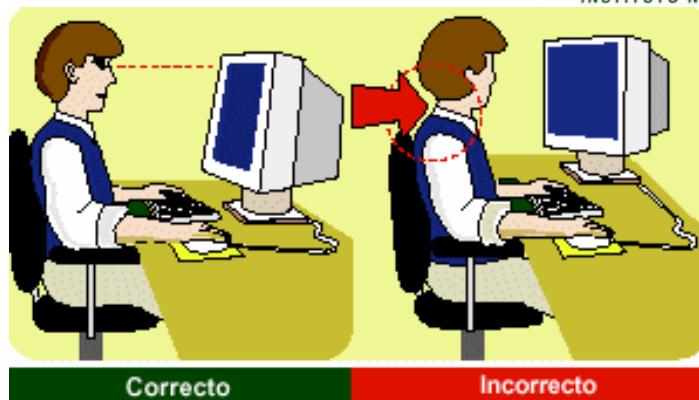
Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

- b) Uso de silla ergonómica (con ajuste de altura de asiento, altura de respaldo, ajuste de cojín lumbar, silla con base de cinco puntos, semifrenada, de material disipador de calor, etc)



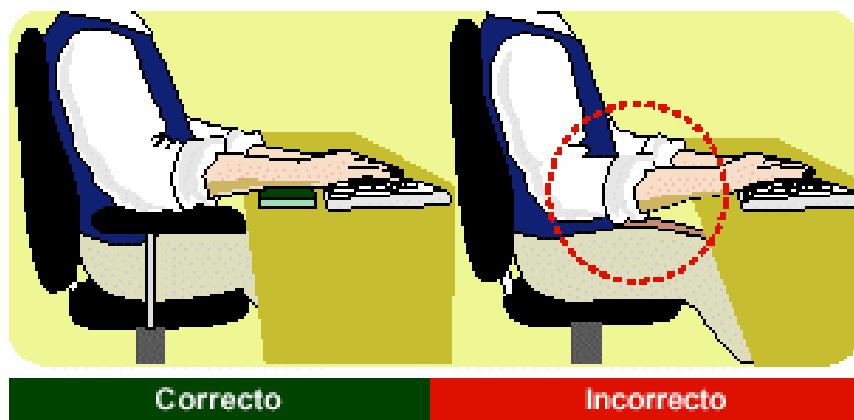
- c) Ajuste de la altura del monitor respecto al campo visual del colaborador. La posición ha de estar entre 5° y 35 ° por debajo de su línea de visión.

Cuando coloque el equipo, evite el mantener el cuello girado, busque quedar con la posición de frente y alineado con el resto del cuerpo.



Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

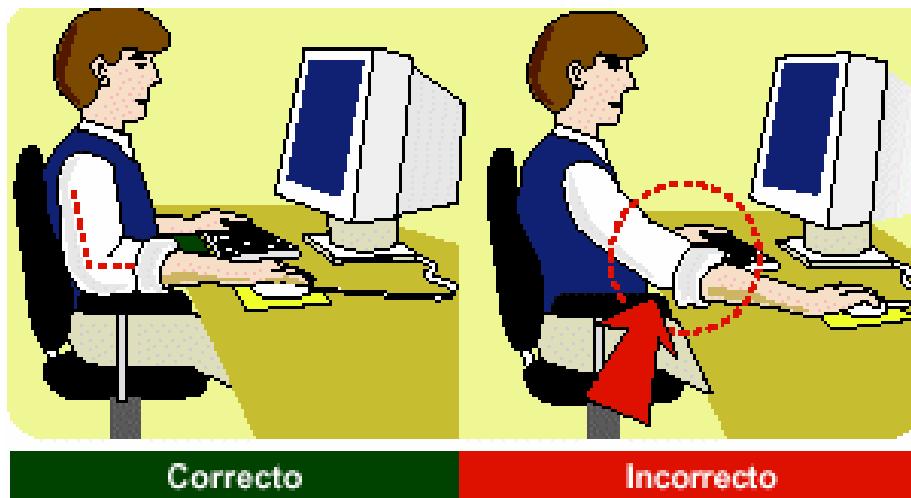
- d) Cuando escriba en la computadora, apoye los antebrazos, no los mantenga suspendidos pues eso podría a futuro generar una enfermedad crónica.



Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

#### e) EVITE LA HIPEREXTENSION DE BRAZO

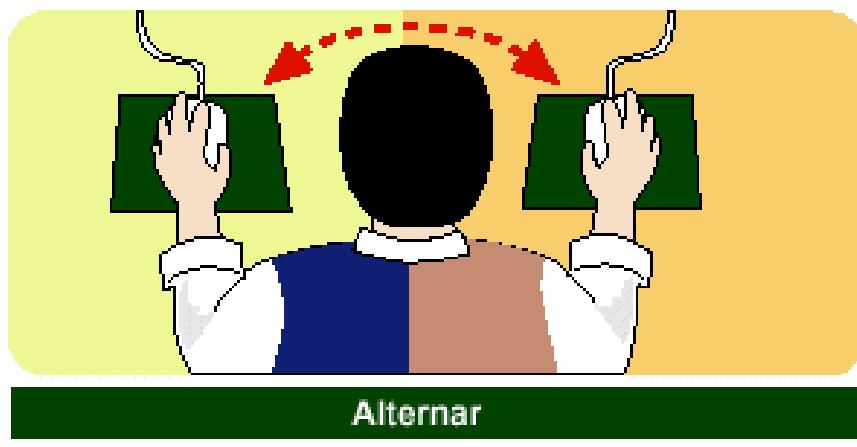
Utilice el mouse en el mismo plano y al costado de su teclado. Trate de mantener el ángulo del brazo entre 90° y 110°, si el ángulo es mayor está hiperextendido.



Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

#### f) EVITE LA SOBRECARGA DE SU EXTREMIDAD SUPERIOR DERECHA

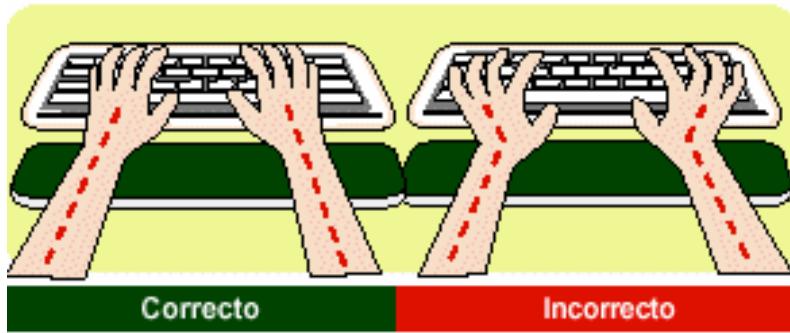
Utilice el mouse alternadamente con ambas manos. Evite sobrecargar su mano derecha o izquierda por el uso intensivo del teclado y el mouse. Al principio sentirá extraño el cambio pero se adaptará y será para su beneficio.



Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

#### g) EVITE LA DESVIACIÓN DE MUÑECA

Evite mantener desviadas sus muñecas hacia su cuerpo. Mantenga sus muñecas alineadas respecto al antebrazo. Que no se quiebre su posición arriba o hacia abajo, hacia un lado o al otro, pues genera tensión en la muñeca.



Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

#### h) UTILICE ADECUADAMENTE EL RESPALDO

Evite mantener la espalda sin soporte, utilice el respaldo de la silla debidamente ajustado. Esto dado que se pierde la forma natural de la columna y puede llegar a desencadenar problemas lumbares posteriores.

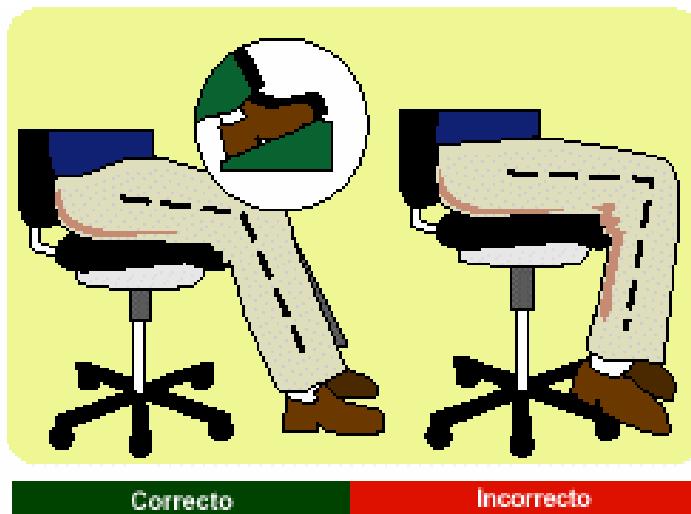


Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

### i) EVITE LA FLEXION DE PERNAS

Mientras permanezca sentado, mantenga sus pies apoyados sobre el piso o en su defecto sobre un reposapiés.

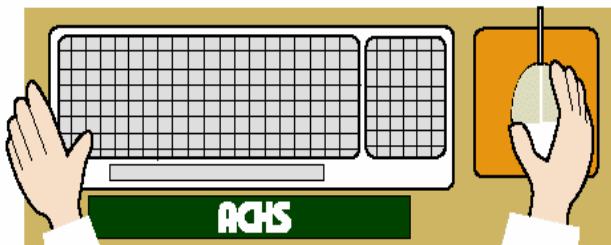
Mantenga un ángulo superior a 90° entre muslo y pierna



Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

### j) Micro pausas:

Para prevenir lesiones ergonómicas (músculo esqueléticos), es indispensable tener la conciencia de que se requiere desarrollar ciertas costumbres de comportamiento como son las pausas para poder evitar futuras lesiones. No espere a sentir dolor profundo para hacer una pausa.



Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

### **k) Acciones personales preventivas**

No se deberá pasar un tiempo mayor de 2 horas de forma ininterrumpida frente al computador. Ya que puede afectar la capacidad de concentración, de fijación de la vista sobre un punto y congestión vascular-muscular y compromete la integridad de la persona.

Verifique la manera en que está acostumbrado a trabajar, tomando en consideración si sobrecarga alguna parte del cuerpo y corrija dicha práctica.

### **I) Condiciones de iluminación**

Para el área de trabajo se deberá tener el cuidado de que el tipo de pintura sea color mate para evitar deslumbramientos y molestias a nivel de vista.

Si queremos tener un buen ambiente para trabajar se deberá estar en una habitación con colores neutros claros que permitan un ambiente tranquilo de trabajo y que no genere sueño, colores que en la práctica general se utilizan son: gris, beige, verde suave, blanco hueso, etc. Esto para lograr el máximo aprovechamiento de la iluminación por difusión a través de superficies.

Se debe evitar colocar la computadora ya sea de frente o de espaldas a una ventana, pues puede desencadenar deslumbramiento (directo o indirecto). Coloque dicho equipo de forma perpendicular a la ventana.

Con respecto al nivel de iluminación que debe haber en las superficies de trabajo de toda habitación que se desarrollen actividades de oficina un nivel definido en la siguiente tabla según la Norma INTE-31-08-06-00( del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica).



Trabajos especiales de Oficina	Nivel de iluminación (luxes)
Sistemas de computación de datos	750

Es conveniente aprovechar al máximo la iluminación natural.

## II) Condiciones de temperatura

Es importante tener cuidado con el nivel de temperatura, para esta modalidad de trabajo, es un factor que sería muy recomendable sea verificado de manera que la persona no se encuentre en un ambiente muy caliente que impida la concentración o muy frío que pueda adormecer al colaborador y en cualquiera de los dos casos pueden afectar el desempeño de la persona.

Hay que tener mucho cuidado en aquellas habitaciones donde exista aire acondicionado y se deberá ajustar a las necesidades térmicas del ocupante. Es importante saber de las temperaturas variarán según ubicación geográfica y condición climática.

Es necesario garantizar un proceso de buena ventilación en la habitación, ya que esto genera una variable de control de temperatura especialmente para calor.

Según estudios realizados por el departamento de Gestión Empresarial en Salud Ocupacional la temperatura de confort va de 22° a 24° C en ambientes típicos de oficina sin fuentes importantes de radiación y humedad.

La velocidad del aire mínima recomendada para oficinas es de 0.25 m/s en verano y 0.14 m/s en invierno (según INP Sector Activo norma Ergonomía ambiental, Niveles de Confort, Área de Ergonomía-2008, jmcastillo).

## m) Condiciones de ruido

Para el nivel de ruido se deben de tomar en consideración los niveles recomendados para labores en oficinas que es de **45 dB A** según la nota NTP 503: Confort Acústico: el ruido en oficinas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España. (No tenemos referencia nacional para este elemento).

Ubique la habitación para desarrollar teletrabajo en una ubicación alejada del bullicio de la calle.

Seleccionar equipo no ruidoso.

En caso de tener equipo ruidoso:

- Trasladar los equipos ruidosos a recintos no ocupados por personas



- Separar los equipos ruidosos de las superficies que lo rodean mediante elementos aislantes
- Regular los niveles del volumen de teléfonos, alarmas visuales.
- Reemplazar los equipos existentes por unos menos ruidosos.
- Programas de mantenimiento de todos los equipos y máquinas del edificio, identificados como fuentes de ruido.

### 3) Condiciones de Seguridad

Realice el planeamiento del lugar de trabajo según sus funciones para aprovechar al máximo los recursos y evitar exposiciones innecesarias al riesgo.

No ubique la habitación para teletrabajo de manera que se encuentre a la vista de los que pasen por la calle y pueda ser de fácil acceso para los ladrones.

Ubique el cableado del equipo de manera que quede fuera de peligro cualquier persona que pase por el recinto.

Mantenga un proceso permanente de orden, limpieza y desinfección.

Ubique archivos en zonas en las que no exista la posibilidad de que durante el desarrollo de las labores pueda ser golpeado o quedar abierto y esto genere caídas.

**Recuerde que todo lo relacionado con la gestión preventiva y la Salud Ocupacional pueden ser aplicados en cualquier ambiente incluyendo la misma casa.**

T.S. Carol Vásquez Meoño  
Gestión Empresarial en Salud Ocupacional  
Instituto Nacional de Seguros  
San José, Costa Rica  
2008

