

Guía de teletrabajo para teletrabajadores



Guía de teletrabajo para teletrabajadores (versión PDF)

1^a edición: junio 2018.

Última actualización: mayo 2020.

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 contenido: Adriana Oviedo Vega y Alejandra Arce Romero.

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

Revisión filológica: Mauren González Jones.

Diseño gráfico, diagramación y figuras: 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 teletrabajadores** (versión PDF) la cual forma parte del **libro multimedia Guía de teletrabajo para teletrabajadores**, 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.

ISBN 9789930969854

Comentarios o consultas:

Programa de teletrabajo

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

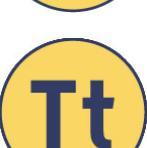
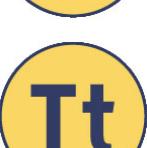
[Adriana Oviedo Vega](#)

[Alejandra Arce Romero](#)

Teléfono: 2234-3236 ext. 3525

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

Contenidos

	Introducción	5
	Capítulo I. Aspectos generales	8
	Capítulo II. Aspectos laborales	13
	Capítulo III. Aspectos legales	43
	Capítulo IV. Aspectos médicos	56
	Capítulo V. Salud ocupacional	71
	Capítulo VI. Aspectos tecnológicos	87
	Glosario	100
	Referencias	103



Introducción

El contexto dinámico, globalizado y competitivo que enfrentan las organizaciones hoy día, ha impulsado la adopción de nuevos esquemas de trabajo como medio para alcanzar el éxito de las entidades.

Uno de los enfoques organizacionales implementados en los últimos años es la gestión del talento humano, el cual se centra en el desarrollo de la persona como un factor fundamental de la ventaja competitiva, que a la vez le otorga valor a la organización.

Este enfoque se apoya en el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con el fin de contribuir a la articulación de los ambientes de trabajo, al mejoramiento del desempeño organizacional, a maximizar el desarrollo laboral de sus trabajadores, a mejorar el servicio al usuario y a la optimización de los recursos.

Con la implementación de la modalidad de teletrabajo se busca que las personas sean más efectivas en el desempeño de sus labores, que optimicen el uso de los recursos tecnológicos, reduzcan costos tanto a la organización como a nivel personal, mejoren sus relaciones laborales e incluso contribuyan al ambiente.

Además, con el hecho de evitar el traslado al lugar de trabajo, desempeñarse en un lugar más íntimo y acogedor, se generan efectos positivos como: la conciliación del espacio personal, la reducción de tiempos improductivos, reducción de estrés, mejoramiento en las condiciones de salud, prevención de patologías, entre otros; representando así, un salario emocional con implicaciones laborales positivas, tal como el desarrollo de una mejor disposición al trabajo, compromiso laboral, mejora en la concentración, rendimiento, maximización el tiempo, calidad de la producción laboral, mejora en el ambiente de trabajo, entre otros.

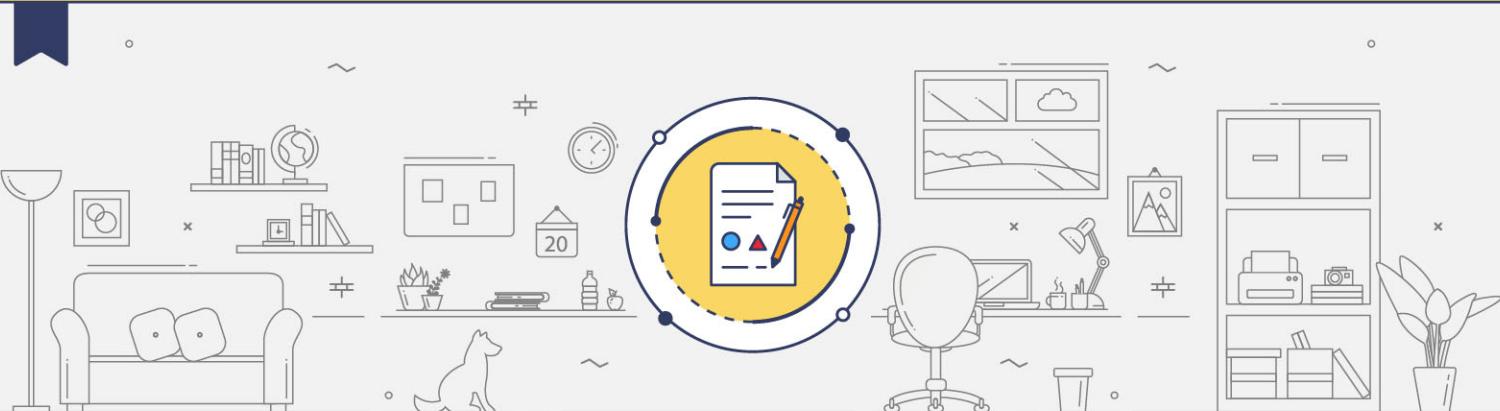
En ese contexto, la puesta en práctica de sistemas modernos para realizar el trabajo a distancia se convierte en una necesidad, junto con otras acciones complementarias.

Por lo tanto, esperamos que con esta guía conozcás las principales características del teletrabajo y tomes en cuenta las consideraciones legales, laborales, médicas, de salud ocupacional y tecnológicas para que tú labor como persona teletrabajadora sea exitosa.

Finalmente, esperamos que, con este curso comprendás los aspectos más importantes y las herramientas necesarias para ser un trabajador exitoso bajo la modalidad de teletrabajo, independientemente si laborás para el sector público o privado y que, con ello, se consolide la alternativa laboral como una figura permanente y oficial en tu organización.



Tt Capítulo I. Aspectos generales



Capítulo I. Aspectos generales

Sabés que...



Etimológicamente, el término **teletrabajo** procede de la palabra griega **tele** que significa “lejos” y del vocablo latino **trabajo** que denota realizar una actividad física o intelectual.

En otras palabras, **teletrabajo es equivalente a realizar un trabajo desde lejos**.

El concepto del teletrabajo ha sido abordado ampliamente por organizaciones y teóricos, por ejemplo, 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 (CIDTT, 2017)

Así también, Gray, Hodson y Gordon citados en el Informe hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento (2009) describen 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. (PROSIC, 2009)

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 básicas: ¿qué es?, ¿dónde se hace? y ¿con qué? Dando respuesta a estas interrogantes lo que se realiza es un trabajo, a la distancia y con apoyo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

El principal objetivo se centra en mejorar las condiciones personales, laborales y organizacionales mediante el aprovechamiento de las TIC, la implementación de liderazgos modernos, una cultura de planificación, gestión y evaluación en función a los resultados.

¿Sabés 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 para **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*, en el cual se explica gráficamente lo que no es teletrabajo (ver figura 1). ¡Te invitamos a reflexionar sobre este punto!

Figura 1. Lo que no es teletrabajo.



Fuente: Corporación Colombia Digital, 2012.

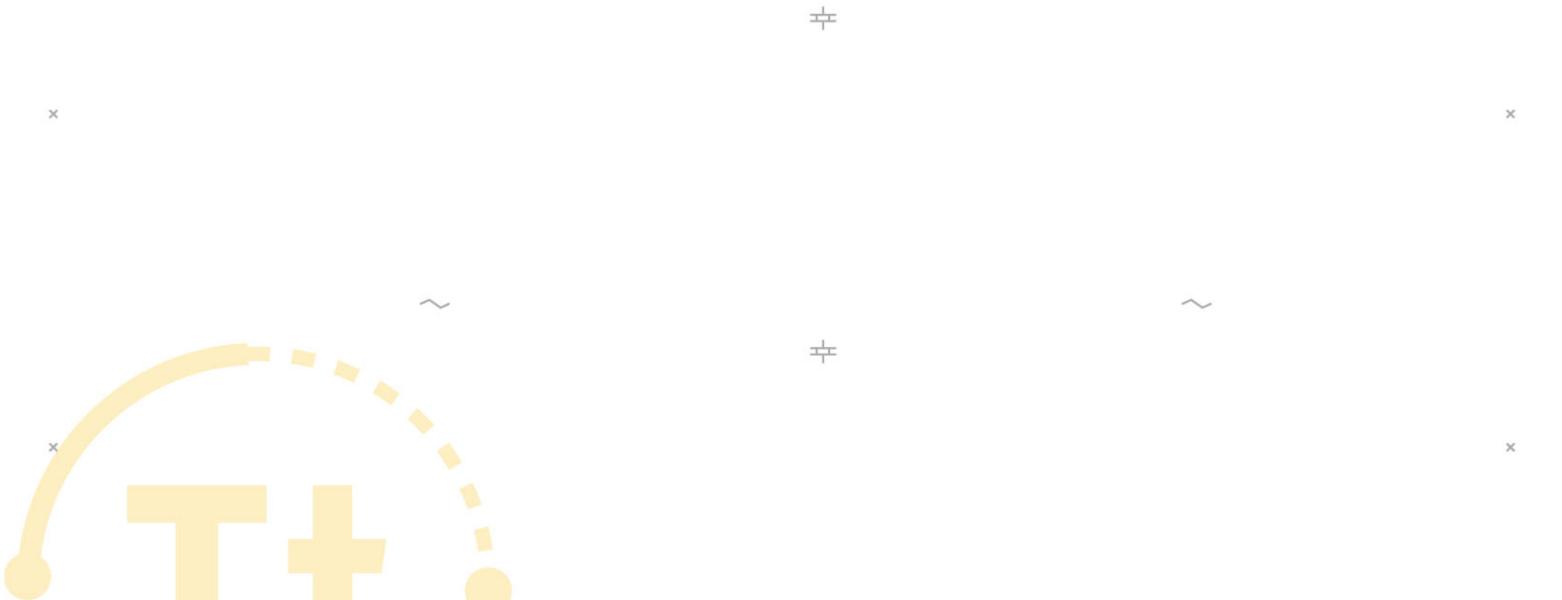
Además, comparan cómo las relaciones laborales actuales son distintas a las que se realizaban hace algunos años, sobre todo al considerar aspectos como el tiempo, el producto, los medios y la forma en cómo se laboraba (*ver figura 2*).

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



Fuente: Corporación Colombia Digital, 2012.

Bajo los preceptos anteriores, las relaciones laborales se han transformado, a partir de la modernización de las herramientas tecnológicas, los nuevos enfoques laborales, las necesidades contextuales y ambientales. Razones por las cuales, es relevante que las personas del sector público y privado deconstruyan y construyan conocimientos, actitudes y conductas entorno al teletrabajo.



Tt Capítulo II. Aspectos laborales



Capítulo II. Aspectos laborales

Una vez que hayás comprendido el concepto de teletrabajo y sus características, es importante que conozcás cuál es el procedimiento a seguir para ingresar a la modalidad de teletrabajo. Además, debés saber que no todas las actividades son teletrabajables, por lo que hay que identificar en cuáles áreas se puede realizar el trabajo a distancia. Otro aspecto por considerar, son las competencias de personalidad que debés tener para ingresar a esta modalidad, pues no todas las personas tienen las características necesarias para poder teletrabajar. Y finalmente, en este apartado te explicaremos algunas consideraciones laborales que te van a aclarar temas como el horario, la ubicación, entre otros.

Áreas de aplicación del teletrabajo en las organizaciones

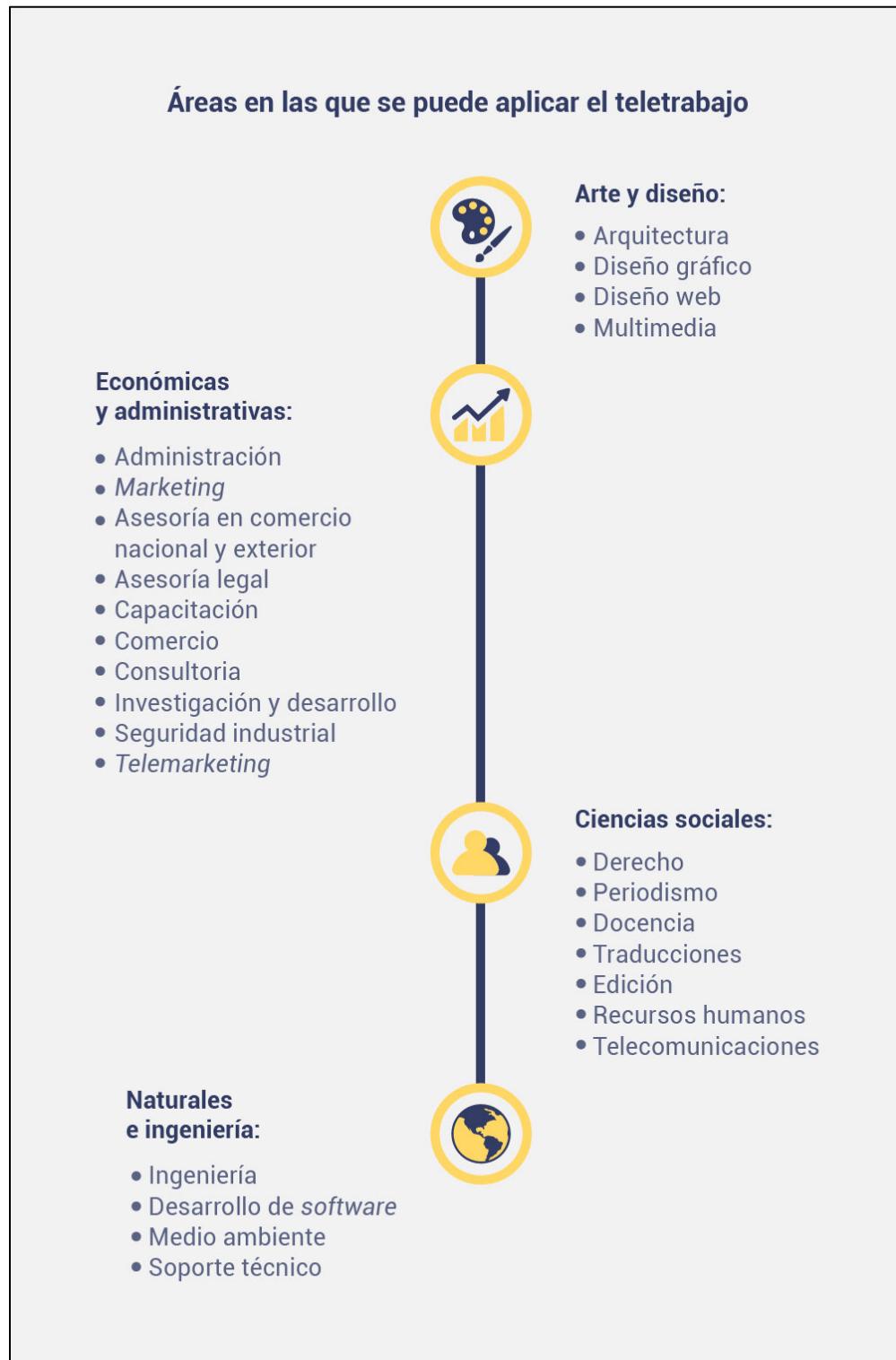
El teletrabajo se puede aplicar en todas aquellas áreas del **sector público y privado** donde se **implementen las tecnologías digitales** y donde **no se requiera la presencialidad** del personal para la ejecución de sus funciones.

En otras palabras, la aplicabilidad del teletrabajo es inherente a la realización de labores de índole intelectual, pero con capacidad de ejecución remota.

Algunos puestos, por ejemplo, el de limpieza, choferes, cajeros o aquellos que por la naturaleza de sus funciones ofrezcan servicios exclusivamente presenciales o manuales no podrán ser candidatos a esta modalidad.

Siendo así, es necesario que la organización donde trabajás defina los puestos, actividades o funciones aptas para el teletrabajo. Por lo que es importante que comprendás cuál es ese perfil que te permitirá teletrabajar.

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



Fuente: Teletrabajo integral plus.

Consideraciones generales laborales

Toda organización deberá establecer lineamientos mínimos respecto al lugar desde donde se va a teletrabajar. Es recomendable que firmés un contrato específico para teletrabajar, en el cual se establezcan los deberes y derechos que tenés como teletrabajador, así como otros elementos importantes de determinar dentro de la modalidad.

a. Alcance y razones de ingreso del teletrabajo

La organización en la que trabajás deberá definir si se ofrece esta modalidad laboral a todo el personal o si solo a ciertos departamentos o puestos. Asimismo, existen diversas razones por las cuales podés ingresar a teletrabajar; ya sea por una decisión voluntaria, por una razón institucional o porque así fue contractualmente establecido desde el inicio de la contratación.

Tomando como referencia el primer motivo, es fundamental que la incorporación al teletrabajo sea por **un acto voluntario**. Este es un principio que garantiza la preservación de los derechos laborales.

Esta modalidad implica cambios de cultura, no solo laboral, sino también personal, por lo que podrías no sentirte identificado con laborar desde tu casa o desde otro lugar que no sean las oficinas de la empresa o institución.

También, debés tomar en cuenta los lineamientos de la organización en cuanto a la provisión del equipo tecnológico y la conectividad, pues si estos no se proporcionan tendrán que ser asumidos por vos. Aunado a ello, tendrás que valorar el costo-beneficio que conlleva teletrabajar, por ejemplo, deberás contrastar el gasto de servicios públicos (celular, agua, electricidad, consumo de datos) por el uso del equipo tecnológico personal y de conexión; así como la adquisición de mobiliario y condicionamiento de espacios para teletrabajar con el ahorro por trasladados a la oficina, reducción del estrés causado por el congestionamiento vial, ahorro en vestimenta, alimentación, gastos de combustible o en pasajes de autobús y aprovechamiento del tiempo y otros.

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, pues son quienes **brindan el primer aval** respecto a si es oportuno que la persona a su cargo, se incorpore a esta alternativa laboral. La anuencia entre las partes es clave para que predomine un buen clima laboral porque de otra manera -ejercer presión- podría generar un efecto negativo sobre la relación laboral.

Otra circunstancia por la cual podrás incorporarte a esta modalidad, es por **una razón organizacional**. Por ejemplo, si hay problemas de hacinamiento en alguna dependencia u oficina, y no hay posibilidades de trasladar al personal a otro espacio, se podría aplicar trabajo híbrido; es decir, unos días de manera presencial y otros días en teletrabajo o bien todos los días de teletrabajo; esto según sea más conveniente para el funcionamiento departamental.

Si la razón es organizacional, es importante que te ofrezcan al menos los implementos básicos que requieras para realizar las funciones, como por ejemplo el equipo tecnológico. Sin embargo, se debe valorar si tenés o no las condiciones físicas, de mobiliario y/o tecnológicas que se requieren para teletrabajar, porque en caso de que no cuentes con conexión a internet, eso podría ser un factor para posponer el ingreso a esta modalidad laboral.

Otra razón por la cual podrías terminar teletrabajando en una organización es que **desde el momento en que te contraten**, te ofrezcan laborar bajo esas condiciones. Si una dependencia requiere, por ejemplo, de tus servicios como diseñador gráfico, pero no cuentan con las condiciones físicas, de mobiliario y/o tecnológicas para ubicar a un nuevo trabajador en la oficina correspondiente, podrían considerar contratarte bajo la modalidad de teletrabajo desde el principio.

b. Ubicación y tipos de teletrabajo

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

Existen básicamente dos tipos de teletrabajo: **el domiciliar** y **el móvil**. En el domiciliario, vos establecés como lugar de trabajo, la casa de habitación u otro domicilio específico. En el móvil, podés teletrabajar desde diferentes lugares, siempre y cuando, las funciones que realizás te implican que trasladados, de manera habitual, a diversos espacios. Un ejemplo de este tipo de teletrabajo son los investigadores.

Gracias a las tecnologías con las que contamos actualmente, podés teletrabajar desde cualquier lugar, siempre y cuando tengás conexión; por ejemplo, hay quienes mientras esperan un autobús o el avión contestan correos electrónicos del trabajo y 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 como teletrabajador es que establezcás la opción según lo requieran las funciones.

La modalidad de teletrabajo le permite ofrecer a una organización la alternativa de que uno o varios de sus colaboradores teletrabajen desde el extranjero. Esta posibilidad te podría interesar cuando realicés algún viaje de negocios, pasantía o encuentro laboral, o bien, de manera permanente, en caso de que requieras residir en otro país, distinto a Costa Rica. Bajo este contexto, se debe tipificar el teletrabajo como domiciliar o móvil, con la salvedad de que se realizará desde otra nación.

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 es común realizar una acción de personal, mientras que en el sector privado se realizan contratos. Independientemente del sector en que te desenvuelvas, siempre es importante contar con un instrumento legal, que respalde las responsabilidades y derechos de parte del patrono y tuya como colaborador.

Otra opción es incorporar en el contrato ya existente, una cláusula que señale que la persona pasa a ser teletrabajador; o bien, se pueda optar por generar un contrato específico sobre teletrabajo.

Estos instrumentos son relevantes para el teletrabajo porque son el medio de formalización del esquema laboral indispensable para garantizar los diversos derechos y deberes laborales además permiten establecer el ligamen entre el patrono y la persona, regulaciones, alcances, cumplimiento de condiciones y compromisos de las partes.

Los aspectos claves que debés considerar en un contrato de teletrabajo son:

- Las obligaciones y responsabilidades entre las partes, es decir, vos y el patrono.
- Las condiciones en las que te acogés a esta modalidad: tipo y opción de teletrabajo, días, horario, jornada, dirección, fecha de inicio y vencimiento del periodo de teletrabajo y las condiciones de disponibilidad en caso de requieran de tu presencia en alguno de los días de teletrabajo.
- Los requerimientos de equipo tecnológico, conexión, seguridad informática y a la confidencialidad de la información.
- Cumplimiento del plan de trabajo.
- Las condiciones del espacio en el cual vas a teletrabajar, y cualquier aspecto que se requiera aclarar ante un posible accidente laboral.
- Canales de comunicación para la jornada de teletrabajo.
- Aspectos relacionados a la obligatoriedad de notificar cambios en las condiciones originales del contrato de teletrabajo.

Establecer estas condiciones, les permitirá tanto a vos como al patrono tener las reglas claras del juego, pues según lo establece el **Documento Técnico de Teletrabajo del Instituto Nacional de Seguros**, esta información respaldará tanto a la organización como al trabajador en caso de un accidente laboral. A la vez, esa información podría servir ante un debido proceso, en caso de incumplimiento de alguna de las partes.

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 realizarás las 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 el 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 m d 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 trabajés: **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 establecen que el trabajo diurno se podrá desarrollar entre las cinco y las diecinueve horas, mientras que el nocturno 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 para resultados, no obstante, y como una buena práctica, sí se recomienda establecer una jornada laboral y un horario para mantener una comunicación fluida con el resto del equipo de trabajo con el que interactuarás como teletrabajador. Esto es beneficio para delimitar el tiempo en que se te puede localizar para asuntos laborales y coincidir en ese mismo lapso con la mayoría de las personas colaboradoras 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 la gestión. En caso de que se requiera realizar una reunión, se puede programar, ya sea virtual o presencialmente (según la conveniencia) dentro del horario laboral general que tenga la organización. Asimismo, debés estar disponible dentro de la jornada laboral acordada, para atender asuntos relacionados con tus funciones, por lo cual deberás estar anuente en facilitar un medio de comunicación para localizarte como correo electrónico, número telefónico de tu casa o de tu celular, entre otros.

Si llegaras a convertirte en un teletrabajador en el extranjero, debés estar en disposición de asistir, de forma virtual, a las reuniones acordadas con la jefatura y/o cualquier otra persona que lo requiera, de acuerdo con el horario del país.

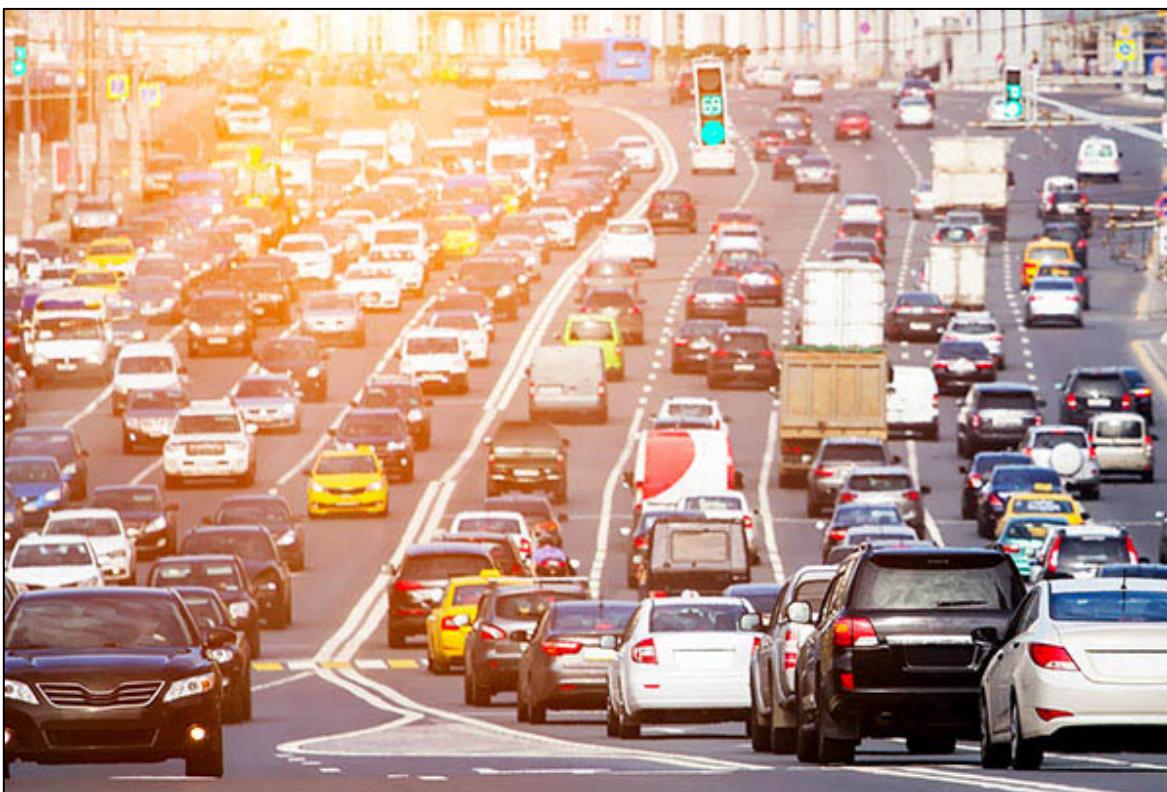
Recordá...



Que, aunque estés teletrabajando, de igual manera debés tener disponibilidad para presentarte en la oficina, si así lo requiriera tu jefatura o algún equipo de trabajo. Igualmente, quien así lo solicite debe prever convocarte con al menos 24 horas de antelación. Y solo en casos excepcionales, deberás presentarte de manera inmediata, para lo cual se deben considerar los tiempos de traslado hasta la oficina.

e. *No es un derecho adquirido*

Si te acogés a esta modalidad laboral, debés tener claro que teletrabajar no es un derecho adquirido, **es una oportunidad**, con posibilidad de prórroga, siempre y cuando así lo disponga tu superior inmediato y conservés las condiciones requeridas para mantenerte teletrabajando. En caso de que la jefatura considere que incumplís con lo estipulado en el contrato, podrá reincorporarte a la modalidad presencial en cualquier momento.



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: <https://www.nacion.com/el-pais/habitantes-de-gam-pierden-15-dias-al-ano-en-las-presas/6ITJXZ2URRGFJFYNPMCRA7KKS4/story/>

Recordá...



Mantener la jornada de trabajo e inclusive el horario, con los que has venido laborando de manera presencial. Además, cuando teletrabajés no podrás tener superposición horaria con ningún otro trabajo.

Sabés que...



El **derecho a la intimidad** te permite excluir a las demás personas de tu vida privada. En caso de que seás teletrabajador, esto te defenderá en aspectos como visitas a domicilio, hora de llamadas y control de las actividades personales.

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. Este supone entonces establecer cuáles son las características que la persona debe reunir para el cargo.

El puesto puede contar con todas las condiciones para teletrabajar; no obstante, si la persona que asume el cargo no tiene las cualidades necesarias para realizar las tareas asignadas a distancia, podría dudarse de que vaya a ser un teletrabajador exitoso. 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, las organizaciones toman en consideración las actividades o funciones que vos vas a realizar, contemplando la naturaleza de la dependencia para la cual laborás.

Las características de las actividades teletrabajables son:

- Están asociadas a **objetivos claros y metas específicas** que te permitan la planificación y seguimiento.
- La **supervisión es indirecta** y para resultados.
- Las podés desarrollar **frente a la oficina** sin afectar el normal funcionamiento del departamento al cual pertenecés.
- Utilizan **las tecnologías de la información y la comunicación**.



El teletrabajo se evalúa mediante resultados, no por horas laboradas.

Considerando esas cuatro características, podrán identificar cuáles y cuántas actividades que realizás son teletrabajables, y con ello **definir la cantidad de días para teletrabajo**.

Las **tareas** 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" (Zelaya, 2010, p.11).

Las tareas estrechamente teletrabajables son aquellas que implican la producir, difundir, analizar, procesar datos e información, así como aquellas labores administrativas enfocadas en redactar informes, elaborar documentos, entre otros (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.

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)



La autorregulación o autodisciplina es una de las principales competencias que todo teletrabajador debe poseer para el cumplimiento de las metas encomendadas.

También, se definen como el conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades que influyen en el desempeño laboral. Estas se pueden medir con estándares aceptados y también se pueden desarrollar a través de la capacitación y la experiencia (Apollo Education Group, 2015).

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, & 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 se encuentran 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. Según Spencer y Spencer (1993) citado por Alles (2005) se refiere a la motivación como los intereses que una persona considera o desea consistentemente. Por lo tanto, estas dirigen, conllevan y seleccionan el comportamiento hacia ciertas acciones u objetivos y lo alejan de otros. **Una persona motivada es aquella que desea el éxito, toma responsabilidades para alcanzar sus objetivos y se realimenta para desempeñarse mejor.**

Si deseás ser un teletrabajador, el mejor aliado es precisamente esta competencia, dado que en el domicilio o donde hayás decidido teletrabajar, podría tener muchas distracciones que te impidan cumplir con la realización de tareas.

La motivación puede suministrarse externamente, pero empezar por uno mismo es ideal para que esta y las competencias propias determinen cómo te desempeñarás a largo plazo sin supervisión cercana.

Autodisciplina. Aunque un teletrabajador esté muy motivado, todo puede quedar en nada si la autodisciplina se pierde. **Si decidís ser teletrabajador debés tener el convencimiento total de que podés realizar las tareas encomendadas, en el tiempo y la cantidad solicitada.**

Por otra parte, puede suceder que las personas que necesitan más control y seguimiento 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 nuevas actitudes responsables**.

Socialización. El teletrabajo restringe la socialización cara a cara, o bien, un encuentro presencial. Sin embargo, si decidís ser teletrabajador debés considerar que existen otros medios para mantener una interacción fluida a través de los medios electrónicos que favorecen una comunicación inmediata como Zoom, Microsoft Teams, Skype, WhatsApp, Hangouts, Google Meet, Cisco Webex u otras aplicaciones útiles para realizar videollamadas, con el fin de **mantener relaciones interpersonales saludables con las otras personas colaboradoras**.

La mejora permanente. Es una de las principales competencias que debés poseer, ya que te obliga a **aplicar estándares de calidad en los productos entregables**. Como teletrabajador **debés procurar la ejecución de tareas con calidad**.

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. Para esto, podés combinar algunos días de trabajo presencial con otros días de teletrabajo como una excelente alternativa para seguir vinculado con la oficina y los compañeros.

Competencias tecnológicas. Las competencias tecnológicas son claves para el desempeño de las actividades teletrabajables. Es importante que, **si vas a teletrabajar, debés manejar las herramientas y paquetes tecnológicos como apoyo en la ejecución de las tareas asignadas** y que, además, sepás utilizar de manera eficiente las TIC para garantizar la seguridad de la información de la organización.

¿Cómo podés fortalecer las competencias laborales?

La transición al teletrabajo se realiza con una persona que ya posee las habilidades y la experiencia para el desempeño de sus funciones. Pero puede suceder que algunas de las competencias descritas anteriormente requieran de fortalecimiento o desarrollo, lo cual es posible mediante un **entrenamiento** o **capacitación** adicional, antes de empezar en la modalidad.

Por otra parte, las personas que tienen **experiencia**, pero que son nuevas en los trabajos e incluso en las organizaciones, pueden funcionar efectivamente como teletrabajadores, luego de que hayan superado las primeras etapas de generación de conocimiento y aclimatación, mediante la ayuda de herramientas digitales.

Factores influyentes en el desempeño laboral

Asimismo, antes de ingresar a esta nueva modalidad laboral, debés contemplar los siguientes factores influyentes en el desempeño o que inclusive podrían ser una contraindicación para que teletrabajés:

a. Familia

Cuando una persona decide ser teletrabajadora, el ambiente familiar se convierte en un sustituto del ambiente laboral. Si el trabajo es interrumpido por los familiares complica la efectividad y productividad del teletrabajador; pero, si por el contrario el ambiente familiar brinda apoyo y comprensión al teletrabajador, la productividad puede tender a aumentar, el tiempo rinde más e inclusive la calidad de vida familiar se ve beneficiada. La clave en esto es que el teletrabajador pueda tener un satisfactorio desempeño laboral con su familia estando en casa.

b. Trastornos

Algunas circunstancias personales y laborales podrían provocar en una persona, laboralmente activa, trastornos compulsivos, depresiones e incluso consumo de drogas, entre otros.

De manera que, es necesario que analicés estos factores con el fin de valorar hasta dónde la modalidad de teletrabajo podría ser beneficiosa, o más bien, contraproducente.

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.

Por lo tanto, aparte de definir la modalidad, la opción de teletrabajo es fundamental para que la gestión que realicés sea exitosa; por lo cual es necesario que establezcas con la jefatura desde dónde y cuántos días teletrabajás.

Recordá...



El primer filtro que pasarás como candidato a teletrabajar será **la negociación a la que llegués con la persona superior inmediata**. Entre ambos (vos y la jefatura) definirán si es oportuno o no que teletrabajés y cuántos días.

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

El teletrabajo puede ser **parcial** o **total**. Por ejemplo; si la jornada es de cinco días; un teletrabajo parcial podría considerarse desde uno hasta cuatro días de la semana, pero si se aplicara total, serían los cinco días de la semana.

Un elemento que permitirá establecer la cantidad de días de teletrabajo de manera objetiva y transparente es el porcentaje de actividades teletrabajables que realizás.



Si bien el teletrabajo se puede realizar desde cualquier lugar, es importante que el espacio físico donde lo desempeñés 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
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

Fuente: Programa de Teletrabajo, UNED, 2016.

Algunas organizaciones han tipificado los días de teletrabajo, lo cual permite indicar la opción de teletrabajo escogida, las cuales son:

- **T1:** Un día fuera y cuatro días en las instalaciones.
- **T2:** Dos días fuera y tres días en las instalaciones.
- **T3:** Tres días fuera y dos días en las instalaciones.
- **T4:** Cuatro días fuera y un día en las instalaciones.
- **T5:** Los cinco días fuera de las instalaciones.
- **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.

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 debés realizar si deseás teletrabajar, es consultarle a la jefatura. El aval suyo, como jefe inmediato, es fundamental, de lo contrario el proceso ni siquiera iniciará. Recordá que es un consentimiento voluntario y bilateral.

Posteriormente, se recomienda que la organización valide si tenés los requisitos para teletrabajar, los cuales se podrían agrupar en tres valoraciones:

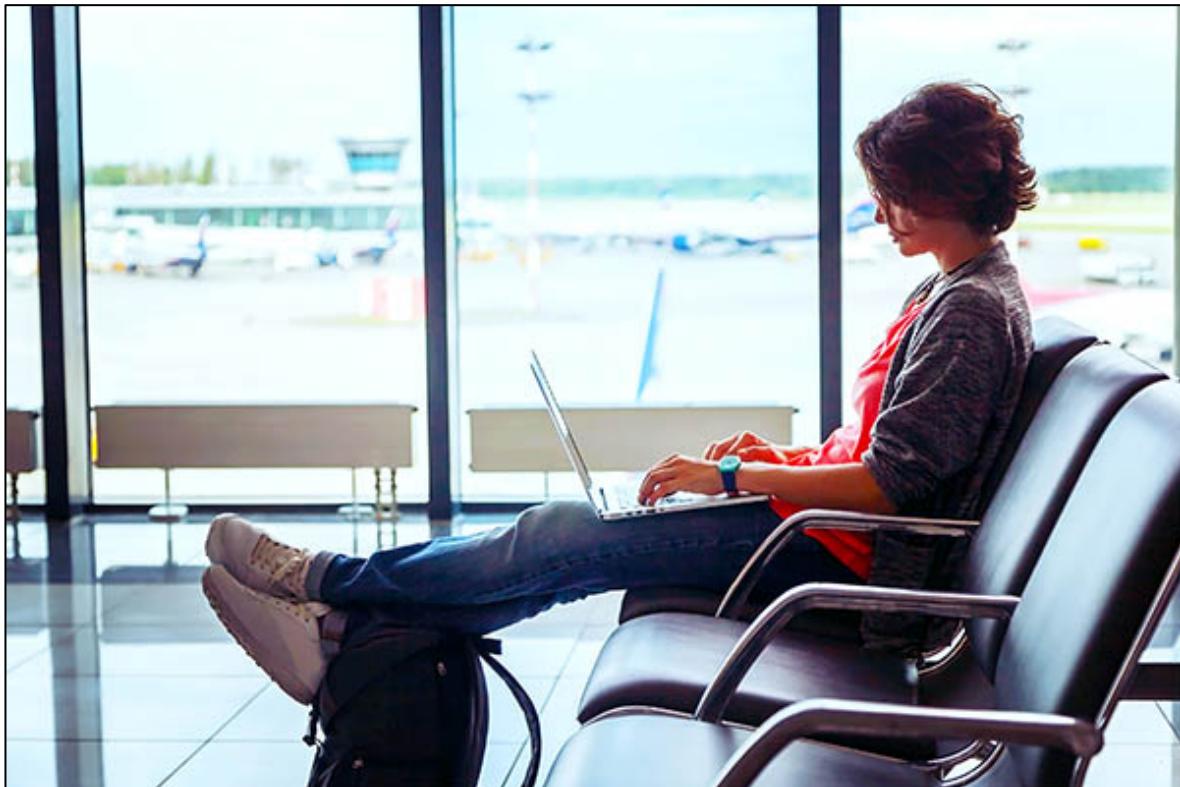
1. **Valoración laboral.** En este estudio se verificará el puesto y las actividades que realizás, el tipo de relación contractual, la nota de evaluación del desempeño y se confirmará si contás con las competencias requeridas para teletrabajar. Estos criterios son variantes entre organizaciones del sector público y privado, por cuanto no son exhaustivos.
2. **Valoración tecnológica.** Se sugiere que la organización valore el equipo tecnológico y la conexión a internet que vas a utilizar, con el fin de evaluar que estos recursos se ajusten a las necesidades del puesto y de garantizar el desempeño de las labores a distancia.
3. **Valoración de la salud.** Si la organización lo dispone, deberás someterte a una valoración médico-laboral, con el fin de verificar que no poseás 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 valoraciones previas a los domicilios de las personas interesadas.

Una vez concluidas esas evaluaciones, es fundamental que contés con una inducción entorno al teletrabajo, ya sea, a través de este 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, podrás iniciar formalmente a trabajar bajo la modalidad.

En caso de que deseés teletrabajar en el extranjero, deberás 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.

Es importante que si vas a teletrabajar en el extranjero considerés las siguientes salvedades:

- En la acción de personal se reportará la jornada diurna de Costa Rica.
- Deberás coordinar el horario con la persona superior inmediata. No obstante, como personal trabajador debés estar en disposición de asistir, de forma virtual, a las reuniones acordadas con la jefatura, de acuerdo con el horario vigente en el país.
- Deberás atender de igual manera, las características básicas del espacio físico destinado para laborar.
- Respecto a los costos, en el contrato se especificarán cuáles asumirá la organización y cuáles asumirás vos.
- Deberás dejar una persona con un poder general para cualquier trámite, especialmente los vinculados a la póliza de riesgos del trabajo.

Recordá...



El primer filtro que pasarás como candidato a teletrabajar será la negociación a la que llegués con el superior inmediato. Entre ambos (jefe y vos) definirán si es oportuno o no que teletrabajés, cuántos días y si contás con las competencias y requisitos que exige esta modalidad.

Herramientas para el seguimiento de gestión de un teletrabajador

Cuando decidís teletrabajar, significa que quien te supervisa o la jefatura confía en que vas a cumplir con las metas y objetivos planeados. No obstante, y aunque existe el factor confianza de por medio, se sugiere que, en caso de que seáis teletrabajador, tomés en consideración el uso de las siguientes herramientas de seguimiento de gestión.

Elaboración del plan de trabajo

El teletrabajo se mide para resultados, es por esta razón que un plan de trabajo se convierte en el mejor instrumento para dar seguimiento a la gestión que realizás.

El plan de trabajo se puede considerar como una herramienta que contribuye a la consecución de metas y objetivos, que según la Contraloría General de la República (2009) se concibe como:

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 establece un cronograma, designa a los responsables, define metas y objetivos con sus respectivos indicadores de gestión que permiten su monitoreo y evaluación. Este se puede planear semanalmente, mensualmente, semestralmente o bien anualmente.

Por lo tanto, debés definir, junto con la jefatura, cuáles son los objetivos por alcanzar, las metas, actividades y productos, la cantidad de productos por entregar, la fecha de entrega y los criterios con que se evaluará la gestión que vas a desarrollar durante los días que te encontrés teletrabajando.

Te recomendamos considerar la siguiente información a la hora de redactar los objetivos, metas, actividades y productos por entregar:

1. **El objetivo** es el propósito o fin que deseás alcanzar durante el período de teletrabajo y que corresponde con los objetivos propuestos en el departamento para el que laborás. Este se debe redactar en infinitivo, pues es una acción que vas a realizar. Además, debe centrarse en resultados concretos, realistas, alcanzables y con temporalidad.

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?, ¿cómo?, ¿cuánto? y ¿cuándo?
3. **Las actividades** determinan las acciones concretas que se van a realizar para alcanzar las metas propuestas. Estas se ejecutan de manera más concreta. Son medibles y se caracterizan porque forman parte de un proceso de producción.
4. **El producto entregable** es la materialización de la meta. Por ejemplo: un estudio técnico, un anuncio publicitario, un diseño gráfico, un software, entre otros.
5. **La cantidad** debés definir cuántos productos vas a realizar para alcanzar cada una de las metas; esto permitirá cuantificar y evidenciar el trabajo realizado.
6. **La fecha de entrega** para cada meta, es necesario establecer una fecha de entrega, de lo contrario toda la planificación pierde sentido.

Además, a la hora de plantear las actividades, estas no deben ser confundidas con **tareas**, ya que estas últimas son asignaciones que forman parte de las actividades, se realizan en un tiempo específico y se identifican por ser más intangibles; tal como hacer llamadas, elaborar listas, dar seguimiento a un caso, atender consultas, contestar correos, entre otras.

Documento:



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

Sabés que...



No existen estrategias malas, solamente objetivos mal planteados.

Evaluación del desempeño y evaluación de la gestión del teletrabajador

Las organizaciones modernas establecen diversas estrategias tanto de medición del desempeño como 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 organizacional.

Es fundamental que se logre evaluar y medir la forma (desempeño) en que la persona trabajó, y la gestión, que supone la valoración desde la perspectiva de resultados que tiene como fin valorar si lo asignado fue cumplido y la manera en que se realizó.

Existen diversos modelos de gestión del desempeño; no obstante, este apartado se limitará a recomendar la evaluación de la gestión, específicamente del plan de trabajo del teletrabajador de manera oportuna y objetiva, como un instrumento de trabajo que demuestra las competencias requeridas para trabajar a distancia, mediante una supervisión indirecta.

La compañía Seguros Equinoccial en Ecuador incursionó en la modalidad laboral de teletrabajo desde hace seis años. De una nómina compuesta por 354 personas, 20 trabajan de esta manera a tiempo completo y parcial. Héctor Castillo, director de Recursos Humanos, indicó que la iniciativa se desarrolló como una necesidad de apoyo a ciertos colaboradores que tenían limitaciones médicas o de cuidados

especiales de sus familiares. Asimismo, sus cifras más recientes dan cuenta de que entre los años 2015 y 2016 el rendimiento de los teletrabajadores incrementó entre un 20% y un 30%, pues la eficiencia se midió por las metas alcanzadas, y no por el tiempo trabajado. Finalmente, los empresarios consultados han observado 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).

Una vez que esté implementándose el instrumento de evaluación del desempeño en la organización, **deberás mantener una calificación de buena a excelente**, pues dará como resultado la combinación de una buena gestión y de que la empresa o institución pueda seguir confiando en vos para el desempeño de esta labor.

Monitoreo y evaluación del teletrabajador

Si bien, el teletrabajo implica una relación de confianza entre la jefatura y vos, esto no quiere decir que se vaya a dejar de lado el seguimiento y la evaluación del trabajo que realizás.

Para ello, es indispensable que utilicés las herramientas de gestión que contribuyan a verificar el trabajo por objetivos, dada la ausencia de supervisión directa sobre el trabajo que desempeñas.

Los instrumentos como el plan de trabajo y la gestión del desempeño son claves para el seguimiento y evaluación, puesto que permiten valorar el desenvolvimiento y rendimiento, además de ser insumos para la justificación de la prórroga del contrato de teletrabajo.

Es por ello que, la organización recomienda intervalos 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 los criterios que evaluará la labor que desempeñés como teletrabajador durante el periodo contractual.

Documento:

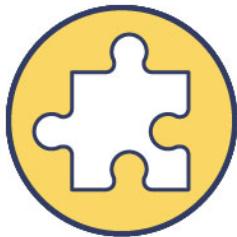
Ver el anexo **Guía para la selección de un teletrabajador.**

Rol de las jefaturas a cargo del 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 contribuyen a la práctica del teletrabajo. Entre estos se mencionan:

- Avala como primer filtro si vos podés ser una persona candidata 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 vos como teletrabajador y el personal que labora de manera presencial.
- Integra socialmente a los colaboradores presenciales y teletrabajadores.
- Incentiva el uso de las TIC, entre todo el personal de su área, para el desarrollo de una gestión integral del trabajo.

Actividad de aprendizaje:



Estudio de caso

A continuación, se expondrá un caso para que reflexionés sobre los aspectos laborales que debés considerar ante una situación que, eventualmente, podrías experimentar como teletrabajador ¡Anímate a hacerlo! y reflexioná tu respuesta al final de la actividad.

Instrucciones:

Lee con detenimiento el caso y razoná cuáles aspectos no permiten que la persona sea teletrabajadora y por qué, seguidamente, cotéjala con la respuesta predeterminada para la situación.

Caso:

María Fernanda trabaja en una pequeña empresa desde hace tres años. Ella desea teletrabajar pues vive en Grecia y cada día recorre más de 60 kilómetros ida y vuelta para llegar a su oficina en San Pedro. Ella trabaja como diseñadora gráfica, sin embargo, también atiende la ventanilla cuando así se requiere, y le plantea a su jefe, casi de manera exigida, que la deje teletrabajar por lo menos tres días a la semana, y que, además, esos días los va a trabajar en la noche porque es cuando se concentra mejor. Ella es un poco dispersa y prefiere dedicarse a hacer la limpieza de la casa en el día y ver televisión que atender las labores de la oficina en horas de la tarde, por ejemplo. Su jefe está en contra de que ella teletrabaje porque, además, casi nunca entrega los proyectos solicitados a tiempo y justifica inclusive una desconfianza hacia la colaboradora.

Respuesta sugerida

El caso de María Fernanda podría ser un caso muy común para alguien que desee ser teletrabajador, pero que lamentablemente no se logre concretar. Aunque ella trabaje en una empresa pequeña desde hace tres años, y desee teletrabajar, su puesto y actividades probablemente impidan su ausencia de la oficina, pues, aunque es diseñadora gráfica, ella debe atender público desde la ventanilla, y esta acción se hace solamente de manera presencial. Recordemos que una de las características de una actividad teletrabajable, es que se puede desarrollar fuera de la oficina sin afectar el normal funcionamiento del departamento al que se pertenece. Además, al ser una pequeña empresa, probablemente no cuentan con personal para que alguien la reemplace en la ventanilla los días que podría teletrabajar, tomando en cuenta las actividades que realizaría como diseñadora.

Por otro lado, exigir incorporarse a esta modalidad no está bien, pues debe contar con el visto bueno de las autoridades o jefaturas, y si el jefe además alega pérdida de confianza e incumplimiento en las fechas de entrega de los proyectos, lo más probable es que su solicitud sea rechazada porque no cuenta con las características necesarias para teletrabajar.



Tt Capítulo III. Aspectos legales



Capítulo III. Aspectos legales

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 e intelectuales 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 del préstamo de un servicio. Este artículo también es aplicable a todo aquel que trabaje bajo la modalidad de teletrabajo. Recordando que todos los derechos y deberes laborales deben respetarse y cumplirse de la misma manera que se establece para los trabajadores presenciales.

Como teletrabajador debés considerar ciertos aspectos legales, con el fin de que no incurrás en errores durante el tiempo en que te encuentres laborando bajo esta modalidad. Estos elementos pretenden guiarte en los deberes y derechos que debés asumir en el marco del teletrabajo.

Sabés que...



Como teletrabajador tenés el deber de integrarte laboral y socialmente con el resto de tus compañeros que laboran presencialmente. El teletrabajo no es excusa para que te aislés de las actividades de la oficina.

Normativa nacional por considerar

En nuestro país, existe documentación legal que sustenta y avala la figura del teletrabajo. Por ello, es fundamental que vos como teletrabajador, considerés lo dispuesto en el *Código de Trabajo; la Ley para regular el teletrabajo*, 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.

La modalidad emergió en el sector público del país en el año 2008 cuando se emitió el primer **decreto ejecutivo No. 34.704** “Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, el cual incentiva y promueve la implementación de esta modalidad tanto en el sector público como en el privado.

Para el año 2009 se optó por implementar el teletrabajo ante casos de salud como fue la pandemia de influenza AH1N1, con especial prioridad a las mujeres que se encontraban en estado de embarazo.

Actualmente, Costa Rica cuenta con una ley específica para normar la modalidad de teletrabajo, la cual aplica tanto en el sector público como privado. La misma tiene como objetivo “promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación” (Art. 1, Ley para regular el teletrabajo).

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 la ciudadanía costarricense. Algunas de las consideraciones legales se desarrollan a continuación.

Deberes del teletrabajador

Si en la organización en que laborás ya está formalmente constituida la modalidad de teletrabajo, lo primero que debés hacer es solicitarle al **superior inmediato la autorización para incorporarte al teletrabajo**; como primer filtro de selección de las personas a teletrabajar a nivel interno de cada dependencia, oficina, unidad u alguna otra instancia organizativa. Esto por cuanto es la jefatura quien supervisa las funciones que desempeñas y, además, es la responsable de que las metas de la instancia a cargo se cumplan.

Por lo tanto, debés tomar en consideración que toda solicitud sin el aval de la jefatura quedará sin efecto. En caso de que esta considere que aún no estás listo o lista para trabajar sin una supervisión presencial, o no exista una relación laboral basada en la confianza, lo más recomendable es no insistir e intentarlo nuevamente en un tiempo prudencial.

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, si deseás trabajar a distancia deberás cumplir con las **condiciones laborales, tecnológicas y de salud ocupacional mínima**. En caso de que se evidencie que no cumplís con alguno de estos criterios, la incorporación quedará sujeta a la disposición de la jefatura o de la organización.

Otro requisito que debés presentar es **un plan de trabajo**, el cual será evaluado por la persona superior inmediata; con el fin de valorar el cumplimiento de objetivos durante el periodo de teletrabajo. Este será el mejor instrumento que la jefatura empleará para supervisarte laboralmente, sin importar el lugar desde donde te desempeñés.

Otro elemento que también se toma en consideración es que la **evaluación del desempeño sea de buena a excelente**. Este punto es fundamental porque si cumplís con lo acordado, se verá reflejado en dicha evaluación, pero si por lo contrario se incumple, podría ser una causal para que se te reincorpore a la modalidad de trabajo 100% presencial.

También deberás estar dispuesto, si la organización así lo estipula, a que se te realice **una inspección** por parte del departamento de salud ocupacional, **en el lugar definido para teletrabajar** y deberás atender las recomendaciones que contribuyan a acondicionar el espacio con los requerimientos básicos. Esta valoración deberá ser previamente coordinada con vos para evitar cualquier problema de invasión a la privacidad.

Un deber más, y según lo haya considerado la organización, es que debés **firmar y cumplir lo estipulado en un contrato específico de teletrabajo**. Además, tendrás la responsabilidad de comunicar las modificaciones a las disposiciones que el documento establece; por ejemplo, si cambiás de domicilio, o los días de teletrabajo, deberás avisar de manera oportuna a quien corresponda.

Finalmente, tendrás como teletrabajador, que **asumir la responsabilidad de la confidencialidad, seguridad y resguardo de la información que utilicés para teletrabajar**. Si por alguna razón se demuestra que no cumpliste con esa responsabilidad, la jefatura tendrá el compromiso de atender los procedimientos establecidos en la organización para una falta de este tipo, e incluso podrá aplicar el artículo 81, inciso e) del Código de Trabajo referente a las causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo, no solo el de teletrabajo.

Te recordamos que teletrabajar no te exenta de las obligaciones como persona trabajadora.

Firma de contrato de teletrabajo

Antes de que iniciés oficialmente como teletrabajador es importante que contés con un **contrato de teletrabajo**, pues es un **medio legal** que te protege a vos y a la organización ante cualquier eventualidad laboral. Por eso, es necesario que se especifique de forma clara y precisa las condiciones en que ejecutarás las labores, las obligaciones, responsabilidades y los derechos que debés asumir tanto vos como el patrono.

La Ley para Regular el Teletrabajo en su artículo N°7 (Poder Ejecutivo, 2019) establece que: “en caso de que exista una relación laboral regulada por un contrato previamente suscrito, lo que procede es realizar una adenda a este con las condiciones previstas.

Si firmás un contrato escrito de teletrabajo, este deberá contener al menos, los siguientes puntos:

- a. El nombre completo y apellidos, nacionalidad, estado civil y domicilio de las partes.
- b. El número de cédula de identidad o bien el número del Documento de Identidad Migratoria para Extranjeros (DIMEX).

- c. La duración del contrato.
- d. La jornada y horario de trabajo.
- e. Vigencia del contrato de teletrabajo
- f. El lugar o lugares donde deberá prestarse el servicio.
- g. Aspectos de confidencialidad y manejo de la información
- h. Las demás estipulaciones en que convengan las partes.
- i. El lugar y fecha de la celebración del contrato, y
- j. Las firmas de las partes.

También, es indispensable que cuando alguna de las condiciones anteriores cambie, lo comuniques tanto a la jefatura como al departamento gestor del teletrabajo, para que este extienda una adenda al contrato con las nuevas condiciones. Esto es necesario, para que, en caso de sufrir un accidente laboral, te cubra la **póliza de riesgos del trabajo**.

Finalmente, debés tener presente que la modalidad de teletrabajo no podrá superar, en ningún momento, el vencimiento de la contratación o nombramiento. El período como teletrabajador se renovará anualmente, siempre y cuando contés con la aprobación de tu superior inmediato y estés contratado por un tiempo indefinido; mientras que, si el contrato está por un período menor al año, se prorrogará el teletrabajo por ese mismo tiempo.

Mantener condiciones

Si vos deseás acogerte a la modalidad de teletrabajo debés superar una serie de filtros que garanticen que seás un teletrabajador exitoso. No obstante, debés procurar que las condiciones que justificaron el ingreso a esta modalidad se mantengan, así como cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

A continuación, se mencionan algunas consideraciones que debés tener al respecto:

- a. La modalidad de teletrabajo no deberá afectar **las condiciones de la relación de servicio**.
- b. Debés coordinar junto con la jefatura la manera en la que se establezca **la información con ella y con el resto del personal, así como con otras partes que requieran comunicarse** con vos cuando estés teletrabajando; por ejemplo, si tendrán reuniones semanales, quincenales o mensuales. O bien, si comparten una bitácora digital para que ambos puedan ver el progreso del trabajo.
- c. Deberás **mantener la jornada** inicialmente contratada con la organización, a menos que se autorice un cambio.
- d. **El horario podrá ser flexible**, siempre y cuando sea previamente acordado con la jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades y procesos de trabajo en la organización. La Ley para Regular el Teletrabajo en Costa Rica estipula en su artículo N°9 inciso d):

La persona teletrabajadora debe cumplir con el horario establecido, su jornada laboral y estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada. El incumplimiento de la jornada u horario de trabajo, o bien, el no estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada serán considerados como abandono de trabajo, conforme al inciso a) del artículo 72 de la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943.

- e. Los **criterios de medición, seguimiento y evaluación** serán previamente determinados en el acuerdo o adenda a suscribir, procurando el cumplimiento de los objetivos y metas.

- f. Recordá que la incorporación a la modalidad del teletrabajo **es voluntaria**. 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. Además, como teletrabajador tenés el derecho para solicitar la restitución a tu condición laboral habitual, esto siempre y cuando se siga un procedimiento elaborado al efecto.
- g. Como teletrabajador **tenés el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo** que el personal presencial.
- h. **Tenés los mismos derechos colectivos** que el resto de servidores de la institución para la cual laborás (sector público).
- i. En caso de que las actividades se realicen desde la casa de habitación, **deberás acondicionar un espacio físico** bajo la normativa de salud y seguridad ocupacional (en caso de tener) y el “Documento Técnico sobre Teletrabajo” del Instituto Nacional de Seguros (INS), así como permitir el acceso para las inspecciones de las condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene del puesto de trabajo previa notificación y consentimiento.
- j. Estarás cubierto por el **seguro social y por las pólizas de riesgos de trabajo**.

Recordá que...



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

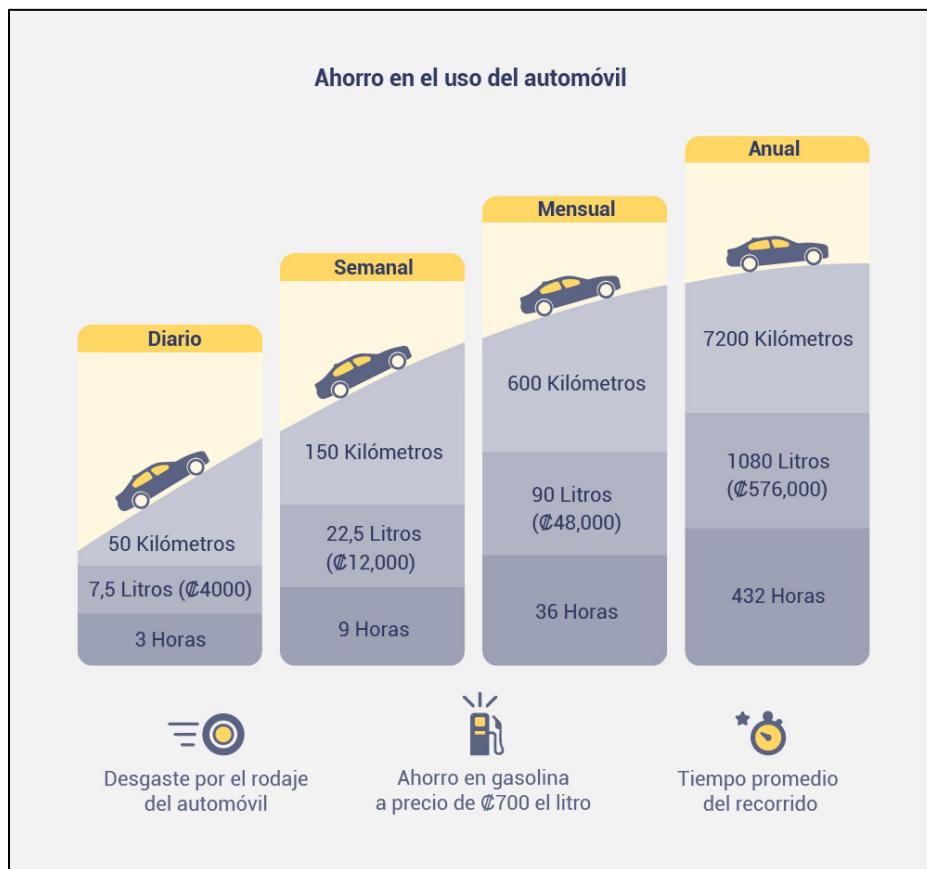
Gastos en servicios públicos y transporte

Según lo defina cada organización, deberás o no, asumir totalmente los gastos de electricidad, agua, internet, alimentación y demás rubros relacionados con el desarrollo de las actividades teletrabajables.

Recordá que el teletrabajo es un “**dar y recibir**” si, por un lado, como teletrabajador experimentás un incremento en los servicios públicos; por otro lado, tendrás un ahorro en los gastos de transporte, pasajes de buses, el consumo de gasolina, el mantenimiento del vehículo e indumentaria.

Te ponemos el siguiente ejemplo: una persona residente en Alajuela, que viaja a la oficina en su propio automóvil y teletrabaja tres días a la semana, podría tener un ahorro importante en combustible (*ver figura 4*).

Figura 4. Ahorro en el uso del automóvil (desgaste-gasolina-tiempo).



Fuente: Creación propia.

Activos de la organización

La Ley para Regular el Teletrabajo de Costa Rica establece en su artículo N°8 que es deber del patrono proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos y programas; sin embargo, esa disposición puede variar en los casos en que el empleado, por voluntad propia, facilite su equipo personal y la persona empleadora acepte, lo cual debe quedar claro en el contrato o adenda y exime de responsabilidad a la persona empleadora sobre el uso del equipo propiedad de la persona teletrabajadora.

No obstante, cuando el empleador facilite el equipo tecnológico para teletrabajo deberá establecer la responsabilidad de los **activos asignados en forma temporal o permanente**.

También, 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 **reportés la 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

Como se mencionó anteriormente, la organización deberá contar con una póliza de riesgos laborales, la cual te protegerá de algún accidente que podrías sufrir en la **jornada laboral** establecida en el contrato, siempre y cuando estés **ejerciendo las labores propias de la función**. Siendo así, se recomienda que en caso de un accidente laboral comuniques lo sucedido al centro u oficina de salud ocupacional o al departamento correspondiente de la organización de manera inmediata o en el plazo de los siguientes tres días hábiles de sucedido el accidente, o bien, el plazo que establezca la organización, sin exceder los ocho días hábiles indicados en el Código de Trabajo. Este tema se ampliará en un apartado posterior.

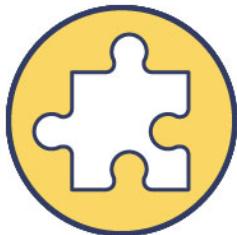
Reincorporación a la modalidad presencial

El teletrabajo también es reversible, esto significa que, si la jefatura lo desea, podrá solicitar que te reincorpores al trabajo presencial, ya sea por cambio en las condiciones o por conveniencia organizacional. En este caso deberán comunicártelo (vía verbal y/o escrita) según lo establezca la organización, así como deberán definirte el período a partir del cual te reincorporarás a la modalidad presencial. No obstante, cuando vos seas quien tome esta decisión, deberás comunicarlo primero a la jefatura; y esta deberá coordinar el procedimiento establecido para la reincorporación.



La Ley para Regular el Teletrabajo en Costa Rica establece en su artículo N° 6 inciso e) que: la persona empleadora tiene la potestad de otorgar y revocar la modalidad de teletrabajo, cuando así lo considere conveniente, con fundamento en las políticas y los lineamientos emitidos al efecto; dicha revocatoria deberá plantearse con al menos diez días naturales de anticipación y aplica únicamente cuando la modalidad de teletrabajo haya sido acordada con posterioridad al inicio de la relación laboral.

Actividad de aprendizaje:



Estudio de caso

A continuación, se expondrá un caso para que reflexionés sobre los aspectos legales que debés considerar ante una situación que, eventualmente, podrías experimentar como teletrabajador ¡Anímate a hacerlo! y reflexioná tu respuesta al final de la actividad.

Instrucciones:

Lee con detenimiento el caso y razoná una posible respuesta, seguidamente, cotejala con la respuesta predeterminada para la situación y reflexioná la recomendación que se te brinda.

Caso:

Cuando Grettel decidió ingresar a teletrabajar, el contexto del lugar donde residía era en un apartamento en Escazú y vivía sola; no obstante, y por razones personales, actualmente reside en Puriscal, junto con su tía y primos, en una casa pequeña donde el único espacio que le quedó para trabajar fue en una esquina del comedor. A veces tiene problemas con la conexión y eso ha limitado, en muchas ocasiones, la comunicación con sus jefes y el resto de los compañeros de la oficina. Pero, además, la jefatura ha detectado que el cumplimiento de las metas ha bajado considerablemente. ¿Considerás que Grettel debe reincorporarse a la modalidad presencial o qué aspectos son necesarios de corregir o alertar ante esta situación?

Respuesta sugerida

El cambio de domicilio implica que pueden presentarse muchos factores beneficiosos o contraproducentes para el desempeño del trabajo y nivel de productividad. En este caso, podemos resaltar los siguientes aspectos:

1. Las condiciones de mobiliario y espacio no son las óptimas. (El mobiliario es fundamental para evitar problemas de salud a posteriori e inclusive la iluminación y ventilación impactan directamente sobre sus condiciones para trabajar).
2. La conexión al ser más limitada trae problemas en la búsqueda de información o utilización de alguna herramienta en línea que requiera para el trabajo y la comunicación.
3. Las condiciones familiares cambiaron y ahora el vivir con niños alrededor y más personas que entran y salen de la vivienda, afectan la concentración.

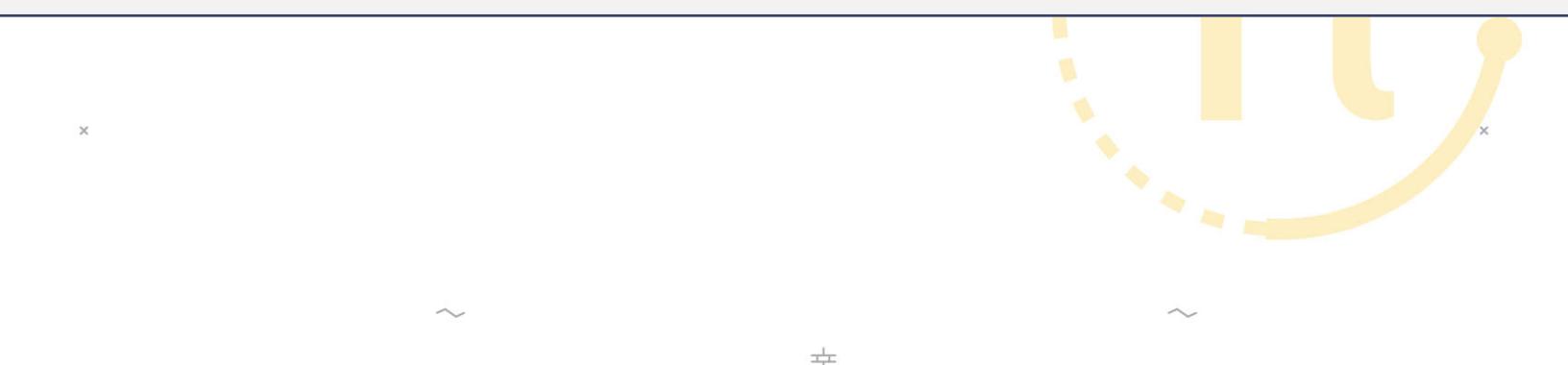
Por lo tanto, modificar las condiciones que justificaron su ingreso al teletrabajo está afectando su productividad laboral.

Recomendación

Primero, Grettel debería conversar con su jefatura y explicarle que es evidente que el cambio de domicilio ha afectado su trabajo. Segundo, que las condiciones ergonómicas y de salud ocupacional no se están cumpliendo según lo pactado, por lo que se debe comprometer en el menor tiempo posible, a realizar mejoras para contar con la ventilación e iluminación ideales, así como con el mobiliario. En caso de que no lo logre, debe buscar un nuevo domicilio que se ajuste a lo que realmente cumpla con lo establecido en la normativa. Y como tercera opción, en caso de no poder realizar las mejoras o cambiar de domicilio, deberá valorar conjuntamente con su jefatura, la reincorporación a la modalidad presencial.



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 a largo plazo ¿Por qué?, primero, el espacio donde vas a ejecutar las actividades puede influir negativa o positivamente y además, la forma en cómo realicés las labores inciden física y mentalmente.

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

La valoración médica como una de las etapas de selección es trascendental, porque con esta valoración se conoce el perfil médico antes de iniciar en la modalidad y en un periodo prudencial -determinado por la organización-, se puede volver a valorar la manera en que esta modalidad ha influido en la salud. Todo esto, con una doble finalidad; por un lado, prevenir las enfermedades, con el objetivo de preservar la salud y para adaptar el funcionamiento óptimo de las personas; y por otro lado, validar esta adaptación en la historia clínica tradicional.

Esta revisión se realiza cuando la evaluación psicológica -parte de la valoración laboral- ha determinado la aptitud de los candidatos, pues 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 puede desencadenar la aparición de diversas enfermedades.

También se ha evidenciado que el teletrabajo trae consigo muchos beneficios en la salud de las personas. El estrés que muchas veces genera el simple traslado desde el domicilio hasta la oficina puede verse contrastado, e inclusive, esta alternativa laboral promueve un equilibrio entre la vida personal y la vida laboral del trabajador; generando así un mayor grado de bienestar.

El teletrabajo contribuye con tu salud; principalmente porque según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (2016), reduce el estrés; el cual es un factor desencadenante y coadyuvante de la manifestación de algunas enfermedades que podés reducir cuando:

- Reducís el tiempo empleado en desplazamientos.
- Realizás actividades físicas sanas de deporte o recreación.
- Mejorás tus hábitos alimenticios y respetás los horarios para cada tiempo de comida y la calidad de la alimentación.
- Estás en un ambiente laboral tranquilo, sin interrupciones y más controlado.
- Los tiempos de atención a la familia se dan con mayor facilidad.
- Los objetivos laborales son atendidos con mayor eficiencia y efectividad.
- Contás con un espacio de innovación y creatividad para el desarrollo profesional.

El teletrabajo también te contribuye en el mejoramiento y cuidado de otros factores como el peso y el índice de masa corporal, pues cuando vos consumís alimentación desde la casa y no desde sodas o restaurantes de comidas rápidas e incorporás rutinas de ejercicio, estas se reflejarán directamente en la salud.

No obstante, si abusás del acceso a los alimentos en cualquier momento de la jornada laboral, podrás sufrir trastornos metabólicos y problemas de obesidad; los cuales incrementan el riesgo de enfermedades cardiovasculares y del sistema músculo-esquelético.

Por lo tanto, te recomendamos que te realicés monitoreos constantes, para garantizar que poseés una buena salud. Asimismo, te sugerimos algunas acciones preventivas y también, te explicamos cuáles son algunas patologías que podrías sufrir, al acogerte a esta nueva modalidad.

Sabés 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.

Clasificación de enfermedades laborales

Las enfermedades que podrías enfrentar como teletrabajador se clasifican en dos tipos: las profesionales y las de trabajo.

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

La Organización Internacional del Trabajo (2010) ha establecido una lista de enfermedades profesionales que son causadas por agentes físicos, biológicos, enfermedades infecciosas o parasitarias químicas, del sistema respiratorio, de la piel, del sistema osteomuscular y otros. Un ejemplo muy común de una enfermedad profesional es el síndrome del túnel carpiano; provocado por el uso constante del teclado.

Enfermedad del trabajo. Entendida como 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, pero su desarrollo depende de la naturaleza o las condiciones personales del trabajador y del entorno no laboral, de manera que no se presenta en todos los colaboradores.

Te recomendamos mantener los horarios de trabajo definidos, levantarse temprano, bañarse, vestirse cómodamente y desayunar, como se haría para ir a la oficina, tener pausas durante el día y al final de la tarde cerrar la sesión. Y si continúas en la casa, debés cambiar de actividad y ser consciente de que las jornadas tienen una razón de ser. “Hay algunos que practican el salir y dar una vuelta (o hacer deporte), tanto al inicio como al final de la jornada, y esto les funciona”. Sonia García, citada por Teletrabajo Colombia, 2017.

Patologías asociadas al teletrabajo

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

Patologías relacionadas al uso de las TIC

Son problemas de adaptación continua a los nuevos equipos y sistemas, asociados a la autoeficiencia, autocontrol, organización y flexibilidad; tales como:

- **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:

- 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, la cual 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 este síndrome 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.

Sabés que...



En el 2009, la UNED 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.

Patologías relacionadas al teletrabajo

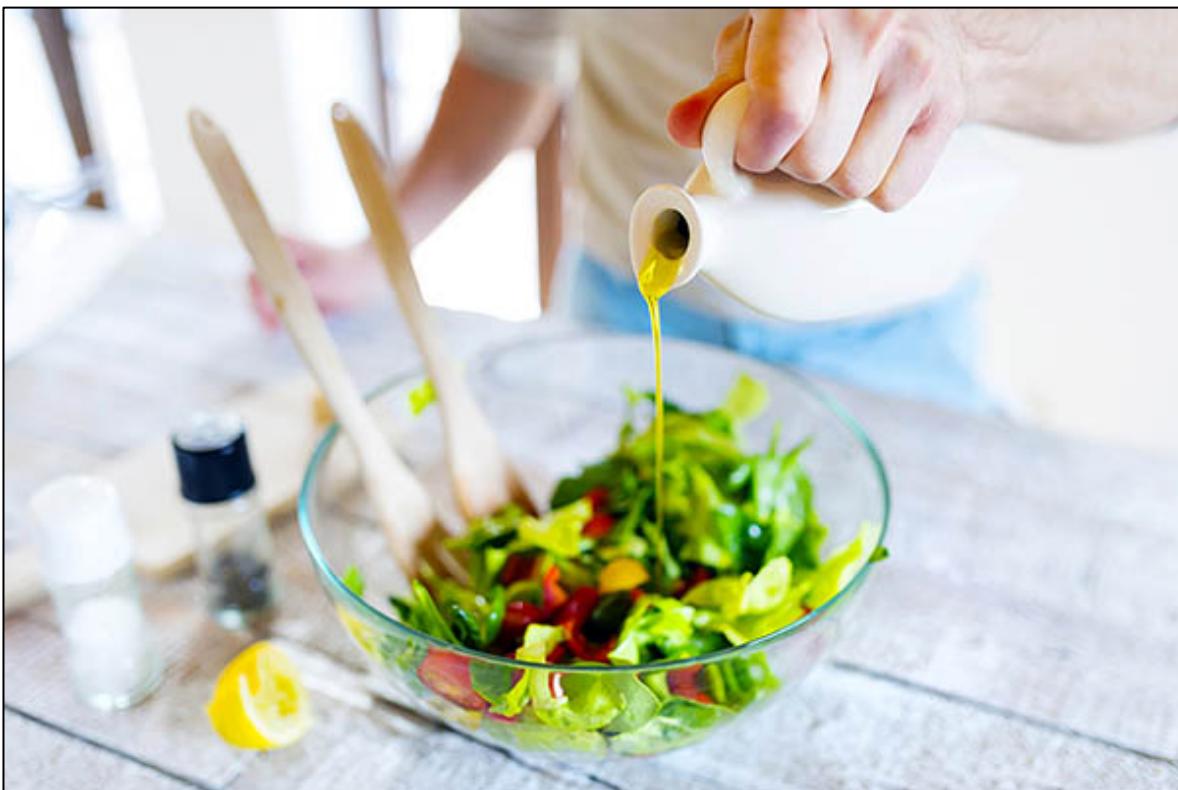
Entre los problemas asociados al teletrabajo se encuentran:

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. Si sos un teletrabajador, podrías sentirte solo, lo cual se relaciona con la tristeza. Esta se describe como un sentimiento interno y doloroso, mientras que estar solo es la carencia de compañía, tanto de contactos sociales, como laborales (Canadian Telework Association, citada por Alonso y Cifre, 2002, p.58).

Percepción de estancamiento profesional. Cuando llevás mucho tiempo realizando las mismas actividades y has alcanzado las metas propuestas, podrías llegar a una etapa donde dejás de exigirte profesionalmente y empezás a perder interés en el desarrollo profesional. De ahí la importancia, de que vos como teletrabajador busqués la forma de innovar en el trabajo como parte del crecimiento profesional (Canadian Telework Association, citada por Alonso y Cifre, 2002, p.58).

Dificultades para compaginar trabajo y familia. Si sos una persona que optó por teletrabajo, podrías 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, el trabajo (Iglesias de Ussel, 1998; citado por Navarro, 2004, p.5).

Para prevenir esta patología, debés definir y respetar el tiempo o la jornada que se destina para cada ambiente (familiar o laboral). Por ejemplo; si trabajás de 8:00 a.m. hasta las 4:30 p.m. debés saber que ese es el espacio para laborar y no debés dedicar tiempo a cuestiones familiares, como hacer oficios, cuidar a los hijos, adultos mayores, personas enfermas, entre otros; así como después de la hora definida en la jornada debés saber que es hora de dejar el trabajo y dedicarle tiempo a la familia o actividades personales. Esto te permitirá que la práctica laboral de teletrabajo sea saludable y te evite conflictos o enfermedades.



Comé saludable y procurá realizar cinco tiempos de comida al día.

Patologías vinculadas a los nuevos tipos de interrelaciones laborales

Trastorno del ritmo circadiano. Este es el 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 (Castañeda, 2010).

Síndrome de la papa en el escritorio. Es la 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, 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.

Intoxicación. Describe el estado del ser humano moderno ante la sobrecarga intelectual.

Ver enlace web:



Querés saber más sobre infoxicación? Aquí podés encontrar una lectura de Alfonso Cornella que aborda el tema:

http://www.infonomia.com/img/pdf/sobrevivir_infoxicacion.pdf



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 7 u 8 horas por día. Además, afirman que la depresión laboral suele tener un impacto mayor en las mujeres.

Sabés que...



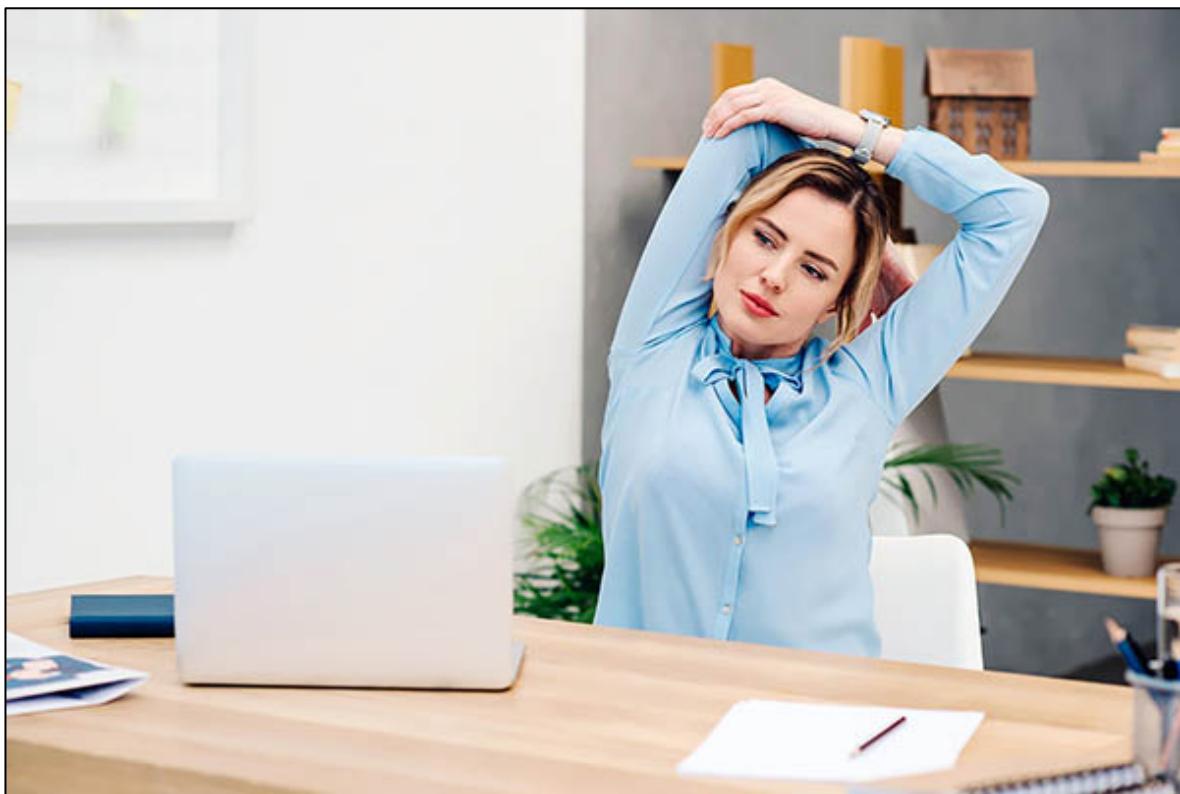
Suecia realizó un experimento en bajar la cantidad de horas de la jornada laboral de 8 a 6 horas. Los resultados de ese cambio han sido: la productividad por hora aumentó, los trabajadores pasan menos tiempo en redes sociales, la ausencia por enfermedad se redujo significativamente. Y por supuesto, hubo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

Acciones personales preventivas

Con el fin de promover conductas dirigidas para lograr una disminución del nivel de estrés y un trabajo más positivo, te recomendamos realizar las siguientes acciones preventivas:

Micropausas. Debés realizar micropausas, pues estas te ayudarán a adoptar una mejor postura, a reducir el cansancio y a ejercitarte partes de tu cuerpo permitiendo que continúes con tu jornada laboral de una mejor manera. La idea es que podás realizar ejercicios breves dentro del lugar de teletrabajo para las zonas como el cuello, hombros, brazos, manos, piernas, ojos y espalda.

Promoción de estilo de vida saludable. Recordá realizar actividades físicas, e implementar hábitos de alimentación adecuados, entre otros.



Es sano realizar micropausas dentro de la jornada laboral.

Acatamiento de las acciones preventivas organizacionales

Es importante que atendás los mecanismos organizacionales que contribuyan a la disminución de riesgos patológicos, como, por ejemplo:

Exámenes médicos. El examen periódico es la herramienta primordial para la detección temprana de enfermedades. Los controles médicos permiten anticiparse al daño en la salud.

Protección personal. Debés acatar las recomendaciones dirigidas a la adopción de prácticas sanas e higiénicas, así como ergonómicas, en el lugar de trabajo con el fin de reducir el riesgo a sufrir enfermedades laborales.

Instrucciones de riesgos. Es estratégico que atendás las instrucciones pertinentes a los riesgos o los factores que pueden incidir negativamente en la salud; con el fin de que podás prevenirlos o atenuarlos lo más que podás.

Actividad de aprendizaje:



Aspectos de salud

A continuación, se expondrá una serie de actividades para que valorés cuales contribuyen con tu salud en caso de que decidás teletrabajar. ¡Anímate a hacerlo! y reflexioná tus respuestas al final de la actividad.

Instrucciones:

Lee con detenimiento las actividades y seleccioná entre las opciones **Sí** o **No** según considerés si la actividad contribuye a mantener tu buen estado de salud en caso de incorporarte a teletrabajar, al finalizar, verificá tus respuestas.

Actividades	SÍ	NO
1. Trabajar 10 horas seguidas para al día siguiente dormir hasta mediodía.		
2. Realizar micropausas mientras se trabaja.		
3. Solicitar a los hijos o algún familiar ayuda para revisar exámenes.		
4. Alimentarse con comida preparada en su propia casa.		
5. Trabajar ocho horas máximo.		
6. Mantenerse en concentración y desactivar chat, apagar el teléfono y evitar cualquier distracción todos los días y durante todo el horario laboral.		
7. Realizar ejercicios.		
8. Llevar todos los cursos virtuales que encuentre en la red, sin importar que le consuman hasta las horas de sueño, con tal de estar actualizado en temas laborales y profesionales.		
9. Realizar exámenes de sangre al menos una vez al año.		
10. Mantener una diferenciación entre los asuntos de la familia y la oficina.		
11. Automedicarse en caso de enfermedad.		
12. Buscar actualizaciones pertinentes sobre la formación profesional y accionar laboral.		
13. Pedir servicio exprés a cualquier comida rápida para evitar cocinar.		
14. Mantener una comunicación constante con amigos, familiares y compañeros de trabajo utilizando el teléfono, el chat o cualquier otra herramienta que lo permita.		
15. Dormir toda la mañana y trabajar en la tarde-noche.		

Respuestas:

1. **No.** No contribuye a mantener tu buen estado de salud.
2. **Sí.** Sí contribuye a mantener tu buen estado de salud.
3. **No.** No contribuye a mantener tu buen estado de salud.
4. **Sí.** Sí contribuye a mantener tu buen estado de salud.
5. **Sí.** Sí contribuye a mantener tu buen estado de salud.
6. **No.** No contribuye a mantener tu buen estado de salud.
7. **Sí.** Sí contribuye a mantener tu buen estado de salud.
8. **No.** No contribuye a mantener tu buen estado de salud.
9. **Sí.** Sí contribuye a mantener tu buen estado de salud.
10. **Sí.** Sí contribuye a mantener tu buen estado de salud.
11. **No.** No contribuye a mantener tu buen estado de salud.
12. **Sí.** Sí contribuye a mantener tu buen estado de salud.
13. **No.** No contribuye a mantener tu buen estado de salud.
14. **Sí.** Sí contribuye a mantener tu buen estado de salud.
15. **No.** No contribuye a mantener tu buen estado de salud.

Tt, Capítulo V. Salud ocupacional



Capítulo V. Salud ocupacional

Con el fin de salvaguardarte la salud, es importante que considerés aspectos importantes del lugar destinado para teletrabajar, de manera que este cuente con el espacio físico idóneo, con ciertas condiciones ergonómicas y de seguridad que prevengan enfermedades laborales y a la vez se eviten accidentes.

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 vas a teletrabajar.

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

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 "**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**", Artículo 196, inciso b) del Código de Trabajo costarricense.

Por lo tanto, es fundamental que tengás claro cuándo un accidente es de índole laboral y cuándo no lo es.

También existen los accidentes de trayecto, los cuales sí son cubiertos por la Póliza de Riesgos de Trabajo. Por ejemplo, si vos como teletrabajador salís de tu lugar de trabajo en la tarde, te dirigís hacia tu domicilio y sufrís un accidente (caída, atropello, entre otros), esta situación sí podrá catalogarse como accidente laboral, pues se consideraría como un accidente de trayecto. Sin embargo, si tienes el accidente en un centro comercial, justo 15 minutos después de que saliste de tu trabajo, ese no será un accidente de trayecto, pues tuvo un desvío por razones personales; este caso será remitido a la Caja Costarricense del Seguro Social para que sea atendido.

Es importante que tengás claro que si te enfermás o sufrís algún accidente fuera del contexto laboral podrás aplicar el seguro que tengás con la CCSS, en caso de que estés asegurado por esta institución, y así, también, podrías tener acceso a las incapacidades, si es que así lo amerita.

Por otra parte, el “Documento Técnico de Teletrabajo” emitido por el Instituto Nacional de Seguros, especifica los requisitos mínimos con que debés contar para teletrabajar.

Siendo así, cualquier suceso que ocurra mientras teletrabajés y que esté dentro de las funciones designadas, será considerado como un accidente laboral.

Características del espacio de trabajo

Es indispensable que tomés en consideración seis aspectos fundamentales que debés cumplir respecto al espacio de trabajo, para que te desempeñés de la mejor manera.

a. Espacio físico

La principal recomendación que se te da es que trabajés en un espacio aislado de las áreas sociales, con el fin de evitar cualquier distracción que afecte la concentración.

Lo ideal es que contés con una oficina propia para trabajar, pero si no, debe ser en algún espacio que cumpla 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 no deberá ser inferior a dos metros cuadrados para cada trabajador, y la altura deberá ser mayor a dos metros y medio cuadrados; este espacio deberá estar libre, sin contar el mobiliario, de tal forma que garanticés una posición apta para la salud.

Recordá...



Mantener las condiciones con las cuales se te aprobó la incorporación a la modalidad de teletrabajo y en el caso de haber un cambio, debés notificarlo a la mayor brevedad posible, porque en caso de un accidente laboral todas esas condiciones se contemplarán en el reporte del incidente.

b. Iluminación

La iluminación juega un papel muy importante dentro del ambiente de trabajo, debido a que evitará fatigarte por los sobreesfuerzos y malas posturas, causadas por los reflejos en la pantalla.

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



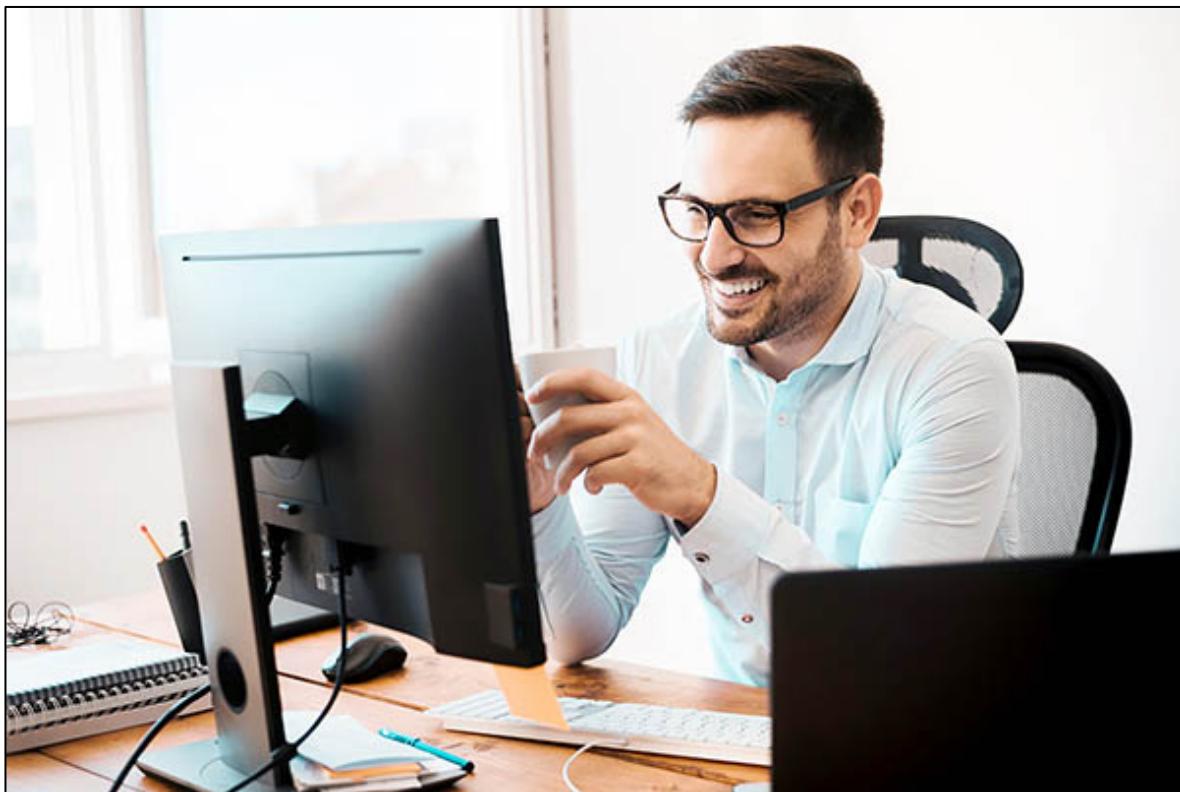
Algunas consideraciones al respecto son:

- Aprovechá al máximo la luz natural.
- Pintá las paredes color mate con el fin de evitar deslumbramientos y molestias a nivel de la vista.

- Para un buen ambiente de trabajo se te sugiere que establezcás el área para teletrabajar 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 te permitirán el máximo aprovechamiento de la iluminación por difusión a través de las superficies.
- Evitá colocar la computadora de frente o de espaldas a una ventana, ya que puede deslumbrarte.
- Colocá el equipo de forma perpendicular a la ventana.
- Considerá que el nivel de iluminación recomendado es de 750 luxes.

c. *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.



Por ello, deberás disponer de mobiliario y equipo adecuado, así como realizar algunas prácticas con el fin de cuidar la salud, tomando en consideración aspectos como:

- Empleá un escritorio o una mesa de trabajo con ciertas características que permitan evitar lesiones musculoesqueléticas. Por ejemplo, que tenga bordes redondeados.
- Procurá utilizar una 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.
- Ubicá el monitor a una altura respecto al campo visual, para esto debes estar entre 5 y 35 grados por debajo de su línea de visión.
- Considerá que los brazos deben formar un ángulo de noventa grados en los codos, mantener la espalda recta y cuello sin hacer flexiones o tomar posturas incómodas que provoquen lesiones.
- Realizá pausas de reposo, ya sea cambiando de actividad o efectuando ejercicios de estiramiento cada 60 minutos, según el criterio médico o de Salud Ocupacional.

d. Condiciones de temperatura

Es importante considerar la temperatura en donde te encontrarás teletrabajando puesto que puede influir en el rendimiento laboral. Para esto es necesario que tomes en cuenta algunas medidas.

- Evitá ambientes muy calientes o muy fríos ya que pueden incidir en el nivel de concentración, por lo tanto, se te recomienda mantener una temperatura que oscile entre los 22° a 24°C (Instituto Nacional de Seguros, 2008, p.10).
- Contá con una buena ventilación. 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).

Para estas medidas, podés utilizar reguladores del ambiente como aires acondicionados, deshumidificadores y/o ventiladores.



e. *Condiciones de ruido*

A continuación, te sugerimos algunas medidas con respecto al ruido.

- Establecé el área física para teletrabajar lejos del bullicio de la calle.
- Evitá teletrabajar en espacios donde estén muchas personas o niños pequeños, ya que pueden interferir en la concentración.
- Regulá los niveles del volumen de teléfonos y aparatos electrónicos.

f. Condiciones de seguridad

Algunas recomendaciones de seguridad que debés tomar en cuenta son:

- Colocá el cableado del equipo visible, para que se eviten accidentes al pasar cerca de estos.
- Ubicá archivos en zonas seguras, con el objetivo de que evités caídas o accidentes.
- Si contás con archivadores y otros mobiliarios, deberás mantenerlos cerrados para que, en caso de sismo, no se abran las gavetas. Y en la medida de lo posible, deberás anclarlos de tal forma que no caigan sobre vos.
- No utilicés 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, deberás identificar una zona segura en caso de emergencia.

Sabés 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).

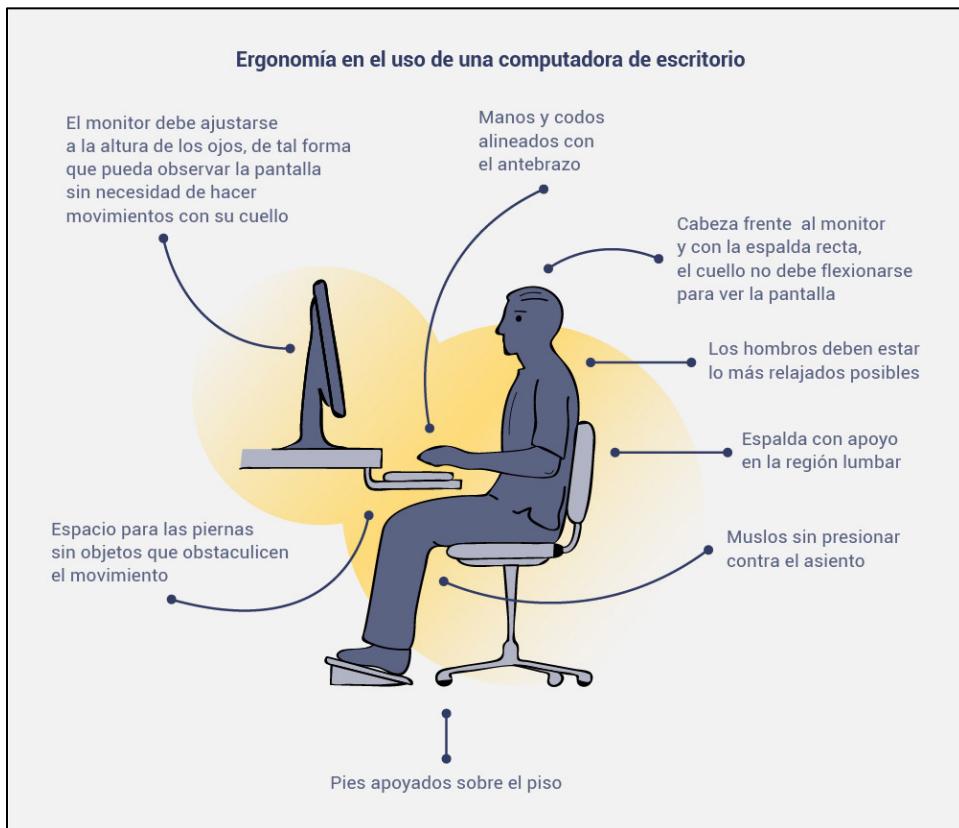
Características ergonómicas del equipo tecnológico

a. Computadoras de escritorio

En caso de teletrabajar en el domicilio te recomendamos utilizar computadoras de escritorio, con el fin de prevenir algunas enfermedades laborales. 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 realicés. 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 *mouse* o “ratones” deberán ser pequeños, para que la mano descansen sin quedar flexionada.
- Los teclados deberán ser alfanuméricicos.
- Poseer un *pad mouse* o almohadilla de gel, para descansar la muñeca.

Figura 5. Ergonomía en el uso de una computadora de escritorio.



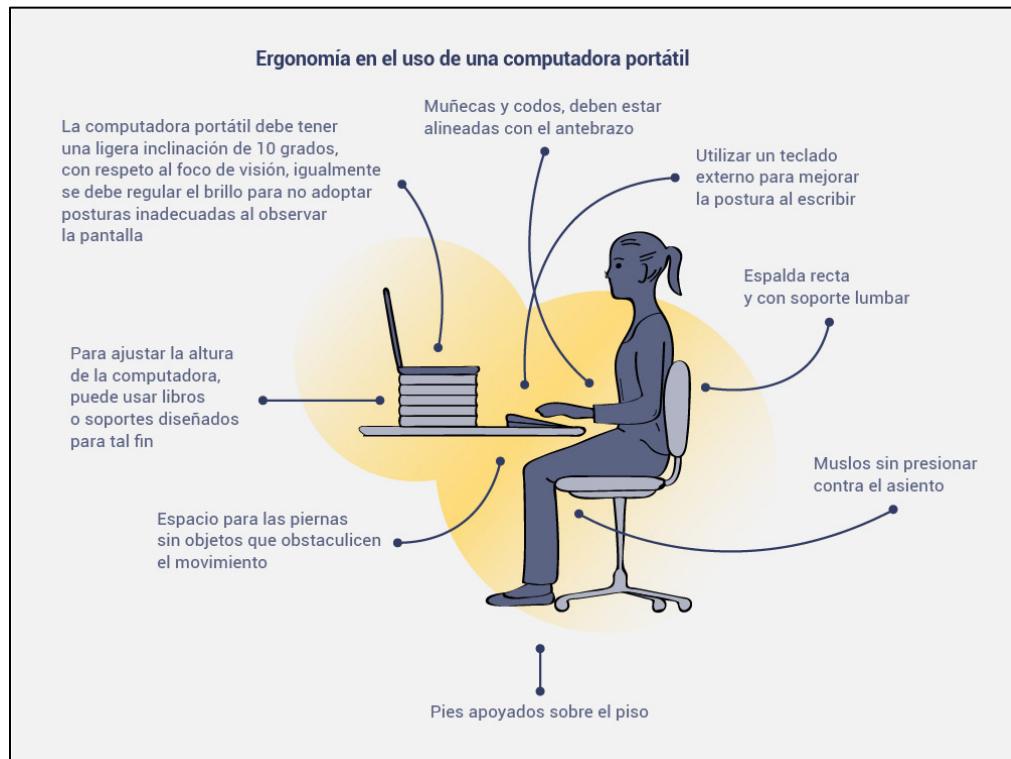
Fuente: Creación propia.

b. Computadoras portátiles

En caso de que utilicés un equipo portátil para teletrabajar durante varias horas al día, es importante que incorporés otros accesorios que van a prevenir daños en la salud. Por lo tanto, debés atender las siguientes recomendaciones:

- Evitá las computadoras menores a 13 pulgadas.
- Deberás ubicar la computadora portátil sobre un escritorio.
- Cuando utilicés una portátil más del 50% de la jornada, deberás colocarle un objeto o base adaptable que te permita regular la altura, para ajustar la pantalla de visualización de datos al nivel visual. O bien, adicione un monitor externo a su portátil.
- Utilizá un teclado extra al que tiene la portátil, que sea alfanumérico.
- Colocá un *mouse* o “ratón” externo, con el respectivo *pad mouse* o almohadilla de gel, para descansar la muñeca.

Figura 6. Ergonomía en el uso de una computadora portátil.



Fuente: Creación propia.

Procedimiento en caso de accidente laboral

Al igual que los trabajadores presenciales, podrías sufrir un accidente en el lugar donde te encontrés ejerciendo las labores, por eso debés conocer el procedimiento en caso de sufrir un acontecimiento de esa naturaleza.

Recordá...

El “Documento Técnico sobre Teletrabajo” del INS, explica ampliamente las prácticas de gestión preventiva y de salud ocupacional relacionadas al teletrabajo.



En caso de sufrir un accidente dentro o fuera del país notifica lo siguiente:

- Lo que hacías al momento del incidente.
- Detallá lo ocurrido en el momento del accidente.
- E indicá cuáles son los daños sufridos.

Esto facilitará las gestiones respectivas para el reporte del accidente laboral.

Acciones a realizar en caso de accidentes ocurridos en el país

En caso de que te suceda un accidente laboral mientras teletrabajás, o se te 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 con el procedimiento establecido por la oficina o departamento de salud ocupacional de su organización o bien la instancia a cargo. Algunos de los pasos que deberás seguir cuando te suceda un accidente laboral son:

- Informar a la Oficina de Salud Ocupacional en un plazo no mayor a los **tres días hábiles** posteriores al accidente sobre lo acontecido o bien al plazo establecido por la organización. Para ello podrás utilizar los medios tecnológicos que te faciliten la comunicación más rápida posible.

- **Notificar al jefe respectivo**, en el mismo momento que informés a la Oficina de Salud Ocupacional.
- **Completar la documentación requerida** para recabar información acerca del accidente o lesión y documentar.
- **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, debés ir de inmediato al centro médico más cercano e indicarles a los profesionales que sufriste un accidente laboral, para que posteriormente se te refiera al INS. Después de que se atienda la emergencia, debés notificar al Centro de Salud Ocupacional, para los trámites e indagaciones respectivas.

Asimismo, debés tener en consideración que:

- Una vez que el Instituto Nacional de Seguros (INS) reciba el formulario, procederá a registrar la denuncia del accidente e iniciará con 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.

Acciones a realizar en caso de accidentes ocurridos en el extranjero

En caso de que fuieras un teletrabajador desde otro país, debés conocer algunos aspectos importantes. En la *Ley de Riesgos de Trabajo* hay una **cobertura de extraterritorialidad**, la cual protege al trabajador en caso de accidente laboral fuera de Costa Rica.

Es fundamental recalcar que la póliza de riesgos del trabajo cubre **únicamente accidentes que sucedan como causa de la labor que ejecutás o como consecuencia de esta**. Por lo tanto, quedan fuera de la cobertura de esta póliza cualquier otra enfermedad o accidente que sufrás como parte de la rutina diaria.

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

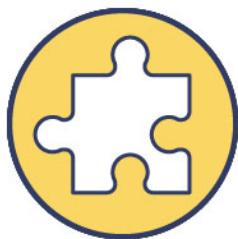
No obstante, recomendamos acatar los pasos descritos en caso de un accidente en el país y además:

- Como accidentado deberás **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 la jornada laboral. Tendrás 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.



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

Actividad de aprendizaje:



Accidentes laborales

A continuación, se te expondrán casos de accidentes laborales que realmente te podrían suceder como teletrabajador. Con base en lo leído, analizá las situaciones y razoná sobre cuales pueden catalogarse como un accidente laboral. ¡Anímate a hacerlo! y reflexioná tus respuestas al final de la actividad.

Instrucciones:

A continuación, se te presentan varios ejemplos de accidentes laborales, seleccioná entre las opciones **Sí** o **No** según considerés como un accidente, al finalizar, verificá tus respuestas.

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.		
5. Ana está teletrabajando desde su casa, el bombillo de la oficina se quema, por lo que decide suspender el informe en el que estaba trabajando para sustituirlo. Cuando cambia el bombillo sufre una descarga eléctrica quemándose la mano en segundo grado.		

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.
5. **No.** No se considera un accidente laboral porque cambiar un bombillo no es parte de las funciones de trabajo de Ana.

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 se apoye en 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 vos como teletrabajador, la jefatura y el resto de los involucrados, no sería teletrabajo. A continuación, te mencionamos los principales aspectos a considerar desde el punto de vista tecnológico y que, como teletrabajador, debés 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 vos tendrías con este.

Con respecto al equipo personal, es necesario establecer características básicas que debés tener según los requerimientos del puesto, con el fin de que te permita un trabajo fluido y una oportuna comunicación. Asimismo, debés 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 le evitará a la organización tener que dotar a cada uno de sus funcionarios con un equipo tecnológico para que cumplan con las 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 computadora de escritorio, la tableta 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, tus equipos no albergarán información de la entidad y se puede acceder a ella sin importar desde qué dispositivo o sistema operativo te conectés, logrando así mantener la seguridad para la organización y facilitando el uso de diversos dispositivos desde cualquier ubicación.

Otro aspecto a considerar, son los **sistemas de telecomunicaciones** que se adquieran en la organización y con los que vos como teletrabajador podrías estar comunicado sin importar el lugar o la distancia en la que te encuentres. 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 del teletrabajo, 2012 p.75).

Adicionalmente, es necesario que como teletrabajador poseás los programas y *software* necesarios para el desempeño de tus labores. De manera que, se deben establecer cláusulas en el contrato de teletrabajo referidas a la instalación y uso de las licencias exclusivamente para fines laborales.

Asimismo, es importante que tengás claro cuáles son las **características mínimas** que debería tener el **equipo tecnológico** que vas a utilizar para los días de teletrabajo, considerando, de manera especial las actividades o funciones que realizás, con el objetivo de que alcances un buen desempeño laboral. Esto se debe a que existen 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 inclusive actividades según la especificidad de sus funciones como diseño gráfico, ediciones de video o audios y elaboración de multimedios.

Conexión

Debés contar con una **conexión a internet** igual o mayor a 2 MBps (dos megabytes por segundo), para procurar un trabajo ágil. Dicho de otra manera, la calidad de la conexión no debería afectarte la productividad.

Si te trasladás de domicilio, debés prever todas las acciones necesarias para no interrumpir la ejecución de las actividades. Si el lugar al que te vas a trasladar no tiene conexión, deberás reintegrarte al centro de trabajo.

Por esta razón, es importante que las oficinas dispongan de espacios físicos adecuados, en caso de que debás regresar. También, estos espacios se usarían en el caso de que trabajés algunos días de manera presencial.

Soporte tecnológico

Cuando teletrabajés con equipo institucional, el departamento de TI será el total responsable de brindarte el soporte técnico que vas a requerir.

Sin embargo, cuando usés el equipo tecnológico personal para teletrabajar, deberás negociar con la organización hasta dónde y cómo podrán ellos tener acceso a esos equipos.

Sabés que...



Según una investigación realizada por Ernst & Young y el Club de Investigaciones Tecnológicas de Costa Rica, en el año 2013 se determinó que el **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_cali_dad_de_vida_economia_y_medio_ambiente.pdf

Seguridad informática

La organización debe establecer con vos el cómo, cuándo y desde dónde vas a utilizar la información; a la vez, deberá definir la **infraestructura informática** con la que trabajarás 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 a 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 del teletrabajo, 2012, 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, como teletrabajador, conozcas y manejés estas soluciones tecnológicas con el fin de promover una oportuna comunicación, no solo con los superiores, sino con 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, registro de actividades y asistencia. (ABC del teletrabajo, 2012, p.82)

Aplicaciones para la comunicación

Son todas aquellas alternativas con las que te podrás comunicar con otras personas a través de chat, mensajería instantánea o bien por correo electrónico. En este grupo, podés 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 considere 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 el domicilio o inclusive en las mismas instalaciones de las oficinas de la empresa o institución, a tan solo un clic.

Si en la organización no te brindan un **correo electrónico**, podrías optar por alternativas gratuitas como Gmail o Hotmail. Gmail ofrece un chat, el cual se puede habilitar inclusive en una *app* para celular y podrías seguir una conversación, ya sea, por el computador estacionario o bien por tu celular.

Asimismo, existe **software con licencias para actividades de videoconferencia**, por ejemplo, uno de ellos es Scopia y está la alternativa mundial gratuita Skype, Zoom o Microsoft Teams que te permite realizar videollamadas no solamente de persona a persona, sino entre un grupo de personas al mismo tiempo, facilitando reuniones de manera virtual.

Aplicaciones para soporte

Para efectos de soporte técnico, y si la organización te lo va a brindar, existen alternativas que permiten revisar el equipo, sin necesidad de trasladar la computadora hasta las instalaciones físicas de la empresa o institución. Por ejemplo, a través de una red privada (VPN) los técnicos podrían ingresar a tu computador de la misma manera en que lo harían si tuvieran el equipo tecnológico en las manos.

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 independientemente de donde te encuentres, podás tener acceso a los documentos con los que laborás. 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 medición de tiempos y productividad

Cuando estés teletrabajando, uno de los principales beneficios para vos y para la organización es que te vuelves una persona más productiva. Existen diversas herramientas que te permiten administrar de una mejor manera tu tiempo.

Algunas de estas aplicaciones son: Time Timer, Toggl, OmniFocus, BigTime, Pomodoro, Trello, Basecamp, Asana, Jira y Todoist.

Aplicaciones para cancelación de sonido ambiente

Y una buena recomendación, es que instalés alguna de estas aplicaciones para cuando tengás reuniones y tu entorno podría afectarte por los ruidos o sonidos que hayan dentro o fuera del lugar donde teletrabajás. Estas son: krisp, DSP Soundware, Noises Gate, SoliCall y Samson Sound Deck.

Finalmente, a continuación, te presentamos un breve resumen de algunas TIC que contribuyen en el teletrabajo:

Dropbox™

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

Google Drive™

Es una plataforma que te 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 te permitirá tener un mayor control de las tareas que tienes asignadas, además de catalogarlas por fecha y estar al día con las actividades.

MindMeister™

Esta herramienta te 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 buzón de correo electrónico que te permite sincronizar las cuentas de correo electrónico de la empresa o institución.

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 necesitas registrarte ni instalar ningún *software* para poder utilizarla, solo se crea la reunión y enviás el *link* a los demás participantes. Te 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 para hacer ajustes en línea y rediseñar la presentación.

Spicynodes™

Aplicación que te 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, podés crear actividades, programar fechas de entrega y asignar tareas a otras personas.

Loomio™

Con esta herramienta podés 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.

Whatsapp™, Telegram™, Line™

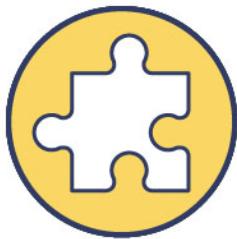
Son algunas herramientas de mensajería instantánea y llamadas rápidas, simples, seguras y gratuitas, disponibles en los teléfonos, así como en las computadoras. También dan la posibilidad de compartir archivos o documentos.

Además, el Laboratorio de Investigación e Innovación Tecnológica (LIIT), adscrito a la Vicerrectoría de Investigación de la UNED, tiene disponible un sitio web para compartir aplicaciones que podrían ser de gran provecho para vos:



<https://investiga.uned.ac.cr/toolkit>

Actividad de aprendizaje:



TIC como apoyo del teletrabajo.

Al realizar el siguiente ejercicio serás capaz de repasar la información del texto asociando los diferentes términos con sus respectivas definiciones, esta lista de herramientas son algunos ejemplos de muchas aplicaciones, la mayoría gratuitas, que te ofrecen las TIC como apoyo al teletrabajo. ¡Veamos cuantas recordás y ánimate a usarlas!

Instrucciones:

A continuación, seleccioná la herramienta que corresponda con la definición indicada.

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™	(4) Almacenar y compartir contenidos a través de la sincronización de computadoras y/o dispositivos móviles.
2. Gmail™	(5) 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™	(1) Elabora presentaciones dinámicas.
4. Dropbox™	(2) Le permite sincronizar sus cuentas de correo electrónico institucionales con las comerciales.
5. Wunderlist™	(3) 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 que podás desempeñarte bien en el teletrabajo; también es necesario que contés con otros elementos que contribuyan al trabajo a distancia, por ejemplo:

Telefonía. A la hora de teletrabajar es necesario que suministrés un medio de comunicación inalámbrico; esto te permitirá agilizar el trabajo, evacuar dudas, contactar a otras personas para cualquier asunto de índole laboral y viceversa. Algunos recursos de telefonía son: teléfono análogo, teléfono IP, *softphone*, teléfono celular y *smartphone*.

Si en la organización para la cual vas a teletrabajar cuenta con líneas IP, estas te van a permitir la integración con el resto del equipo de trabajo a través de un sistema unificado de telefonía; no obstante, si no cuentan con ese recurso, es necesario que ofrezcas un contacto personal. Una recomendación, es que adquirás un chip telefónico y lo destinés exclusivamente 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 te permitirá crear y compartir eventos, crear listas de contactos, crear tareas y dar 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 te permite firmar un documento, de manera digital y encriptada, otorgando la misma validez que un documento firmado en papel. Y obviamente, esta acción la podés realizar desde cualquier lugar donde te encuentres.

Glosario



Glosario

Actividades teletrabajables. Conjunto de tareas que, por su naturaleza, pueden ser realizadas sin la presencia del trabajador en la organización. Te 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 competencias como: automotivación, autodisciplina, socialización, mejora permanente, flexibilidad de innovación, experiencia y competencias tecnológicas.

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

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 parciales.

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 laboral 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>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Argentina:
Ediciones Granica S.A.
- Alonso, M., & 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. 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

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

Cornella, A. (2013): *Infoxicación*. En:
<https://alfonscornella.com/2013/10/02/infoxicacion>

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

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

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

Decreto Ejecutivo N° 37.695: Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas (2013). *La Gaceta* N° 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.economista.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

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>

Nilles, 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

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

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>

Poder Ejecutivo. Gobierno de Costa Rica (1982). *Ley sobre Riesgo del Trabajo*.

Obtenido de:

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.asp?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=190&nValor3=200&strTipM=TC

Poder Ejecutivo. Gobierno de Costa Rica (2019). *Ley para Regular el Teletrabajo n.º 9738.*". *La Gaceta* n.º 184 (setiembre), San José.

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., & 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

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.

UNED. (2020) *Toolkit*. Sitio web elaborado por el Laboratorio de investigación e innovación. Encontrado en: <https://investiga.uned.ac.cr/toolkit/>

ItNow. (2020) *Aproveche estas apps para mejorar el trabajo desde casa*. Encontrado en: https://revistaitnow.com/aproveche-estas-apps-para-mejorar-el-trabajo-desde-casa/?utm_source=emBlue&utm_medium=email&utm_campaign=IT%20NOW&utm_content=News%201604--Aproveche%20estas%20apps%20para%20mejorar%20el%20trabajo%20desde%20casa&utm_term=multiple--7--none--80-90--ENVIO%20SIMPLE

Colombia Digital. (2012) *El libro blanco: el ABC del teletrabajo en Colombia*. Encontrado en: https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf

Anexos



PLAN DE TRABAJO

TELETRABAJO

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: _____



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 m² 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.



2) Condiciones ergonómicas

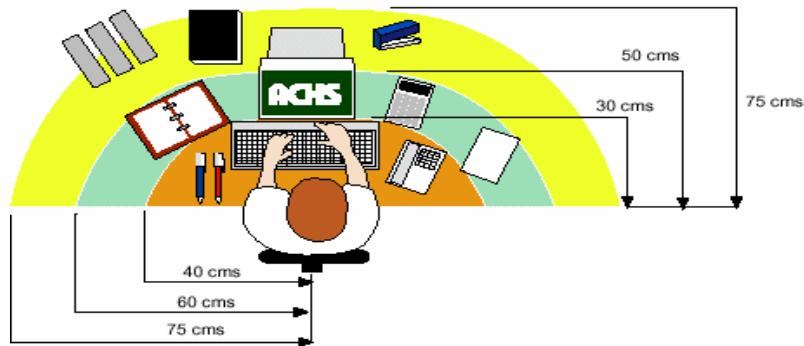
En este sentido se deben de cumplir ciertos requisitos mínimos de aplicación, tales como:

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)



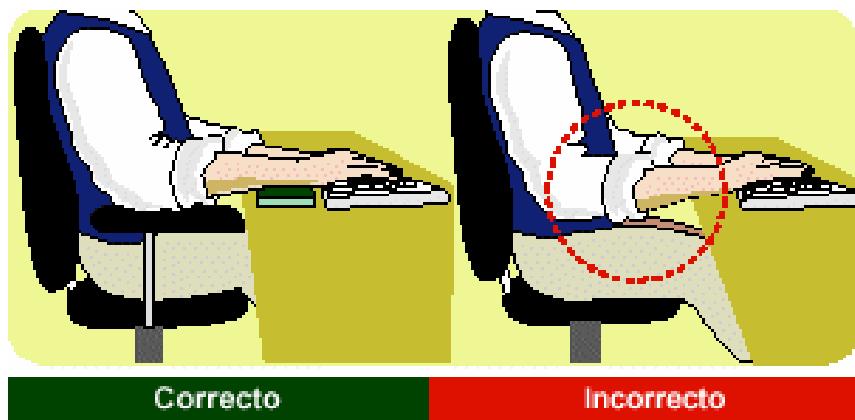
- c) Ajuste de la altura del monitor respecto al campo visual del colaborador. La posición ha de estar entre 5° y 35 ° por debajo de su línea de visión.

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

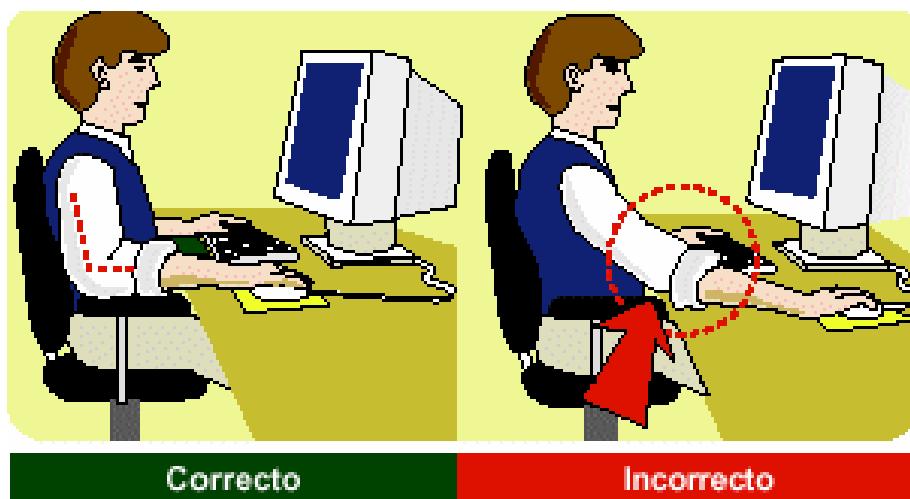
- d) Cuando escriba en la computadora, apoye los antebrazos, no los mantenga suspendidos pues eso podría a futuro generar una enfermedad crónica.



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

e) EVITE LA HIPEREXTENSION DE BRAZO

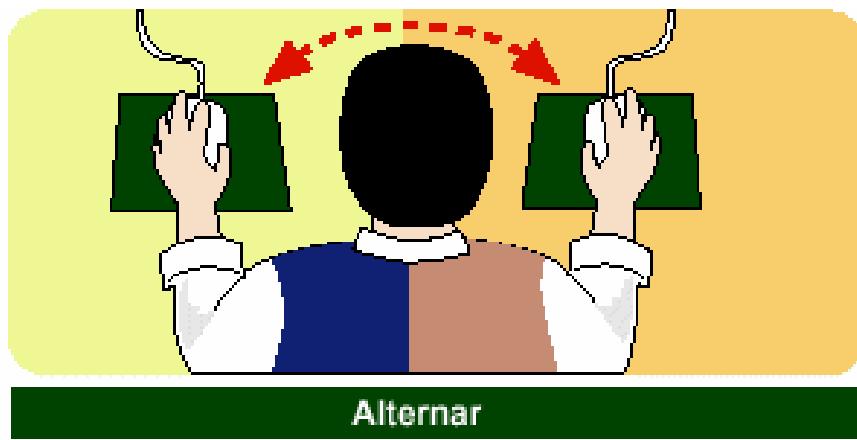
Utilice el mouse en el mismo plano y al costado de su teclado. Trate de mantener el ángulo del brazo entre 90° y 110°, si el ángulo es mayor está hiperextendido.



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

f) EVITE LA SOBRECARGA DE SU EXTREMIDAD SUPERIOR DERECHA

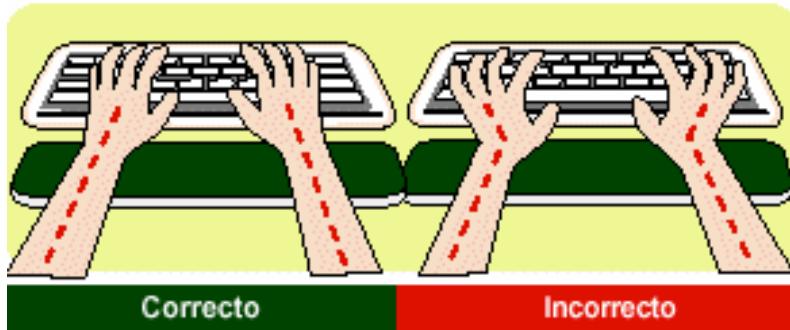
Utilice el mouse alternadamente con ambas manos. Evite sobrecargar su mano derecha o izquierda por el uso intensivo del teclado y el mouse. Al principio sentirá extraño el cambio pero se adaptará y será para su beneficio.



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.

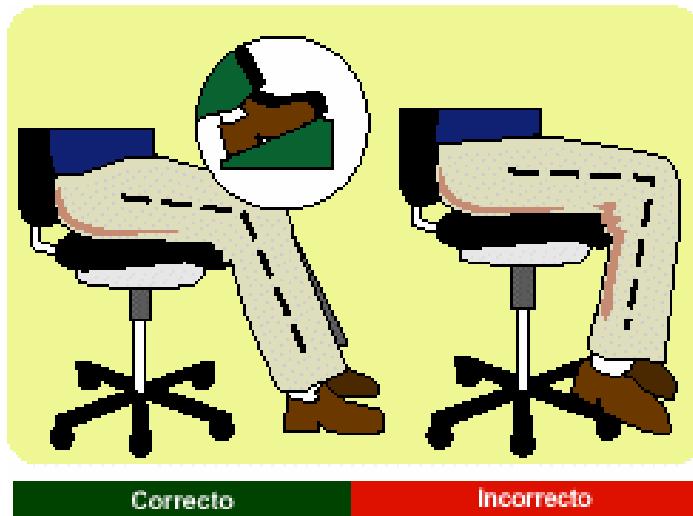


Curso Ergonomía en Oficinas, Gestión Empresarial en Salud Ocupacional, INS, 2008

i) EVITE LA FLEXION DE PERNAS

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

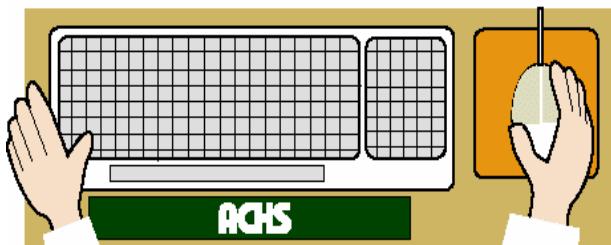
Mantenga un ángulo superior a 90º entre muslo y pierna



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.

l) 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

