

# HOME OFFICE

¿Cómo hacerlo funcionar?

MITOS Y  
REALIDADES

REGULACIONES  
DE HOME OFFICE  
EN MEXICO

SOLUCIÓN  
INTEGRAL  
CON 3CX



# INDICE

<b>Home Office: Mitos y Realidades</b> .....	3
"Trabajar en home office es más estresante" .....	4
"Todos prefieren trabajar en remoto" .....	5
"La productividad se ve afectada cuando se trabaja en remoto" .....	10
"Los empleados no pueden pedir algo a sus colegas rápidamente" .....	12
"Es más costoso trabajar en Home Office" .....	13
<b>Regulación de Home Office en México</b> .....	14
<b>Solución Integral con 3CX</b> .....	16
Videoconferencia .....	18
Herramientas de Gestión de Tareas .....	19
Herramientas de trabajo colaborativo .....	20
Chat en VIVO .....	21
<b>Referencias</b> .....	23





## Home Office: Mitos y Realidades

El home office ha llegado para quedarse. Aunque originalmente surgió como resultado a la necesidad de reducir el número de contagios, provocados por el COVID-19, el trabajo remoto o en algunos casos trabajo híbrido, se ha convertido en una modalidad con la que 9 de cada 10 mexicanos se "siente bien" aún a pesar que sientan que "trabajan más"<sup>1</sup>.

A pesar de la reticencia al home office, su implementación fue drástica, casi obligatoria y llena de mitos que se vieron alimentados por la falta de antecedentes y lineamientos para el teletrabajo efectivo. Pero ¿que tanto hay de cierto en las afirmaciones en torno al "home office"? ¿realmente se produce menos? ¿es benéfico para todos?, conozcamos la realidad entorno a la veracidad o falsedad de la cada uno de estos mitos.



*“Trabajar en home office es más estresante”*

### **Menos estrés, más Burnout**

El estrés laboral es una realidad en México, de hecho 75% de las personas desarrollan ansiedad y depresión debido al estrés. Si añadimos el confinamiento obligatorio a las actividades laborales esto nos presentó resultados tanto positivos como negativos.

Por una parte, permanecer en casa ha reducido los niveles de estrés y el tiempo de traslado lo que permite percibir el trabajo desde una perspectiva más positiva. Ya sea que elija dormir un poco más o disfrutar de un tiempo de desayuno más extenso, el trabajar desde casa le permite a los colaboradores de un índice más alto de bienestar. Alimentarse mejor, gozar de la posibilidad de usar ropa más cómoda y decidir su propio ritmo de trabajo son algunos de los beneficios que se suman al home office, no obstante, el permanecer en casa ha propiciado un desgaste profesional, también conocido como burnout, debido al descontrol en horas laborables.

“Sería necesario replantear y fortalecer las medidas antiestrés en los trabajadores mexicanos, a fin de asegurar una mejor calidad de vida y disminuir los problemas de salud mental de la población, esto no sólo la volverá más feliz, también más productiva. Un ganar-ganar”, reflexionó por último Aideé Zamorano, fundadora de Mamá Godín.<sup>7</sup>



*“Todos prefieren trabajar en remoto”*

## **Generaciones y género**

Las opiniones son diversas, por un lado la generación X que incluye a jóvenes de 18 a 24 años muestra una satisfacción del 79% mientras que los centennials, personas de 40 a 49 años, llegan hasta un 88% de satisfacción. Sin embargo, no todo es miel sobre hojuelas, según un estudio publicado por la OCCmundial, el 72% de las mujeres sienten que trabajan más cuando se encuentran en casa. Esto se debe a que las responsabilidades de cuidado y deberes en el hogar recaen con mayor incidencia en las mujeres, incluyendo el cuidado de los hijos.<sup>2</sup>

Alejandro Manzano, psicólogo especialista en trastornos de ansiedad y problemas de duelo, en entrevista mencionó que durante la pandemia las mujeres han sido las más afectadas.

“Con la pandemia muchas cosas empeoraron para las mujeres. Aumentaron las discusiones entre parejas por esperar a que las mujeres cumplieran con las labores domésticas mientras trabajaban”<sup>6</sup>

De acuerdo con datos de Inmujeres, ellas destinan en promedio 58.6 horas a la semana entre labores domésticas y de cuidados, mientras que los hombres apenas 22.1, esto ha evidenciado la necesidad de un cambio en la dinámica familiar para la distribución de responsabilidades. Además de una optimización en la ejecución de las empresas para aplicar de manera efectiva la modalidad de trabajo remoto sin que afecte la carga de trabajo de manera desigual entre compañeros.

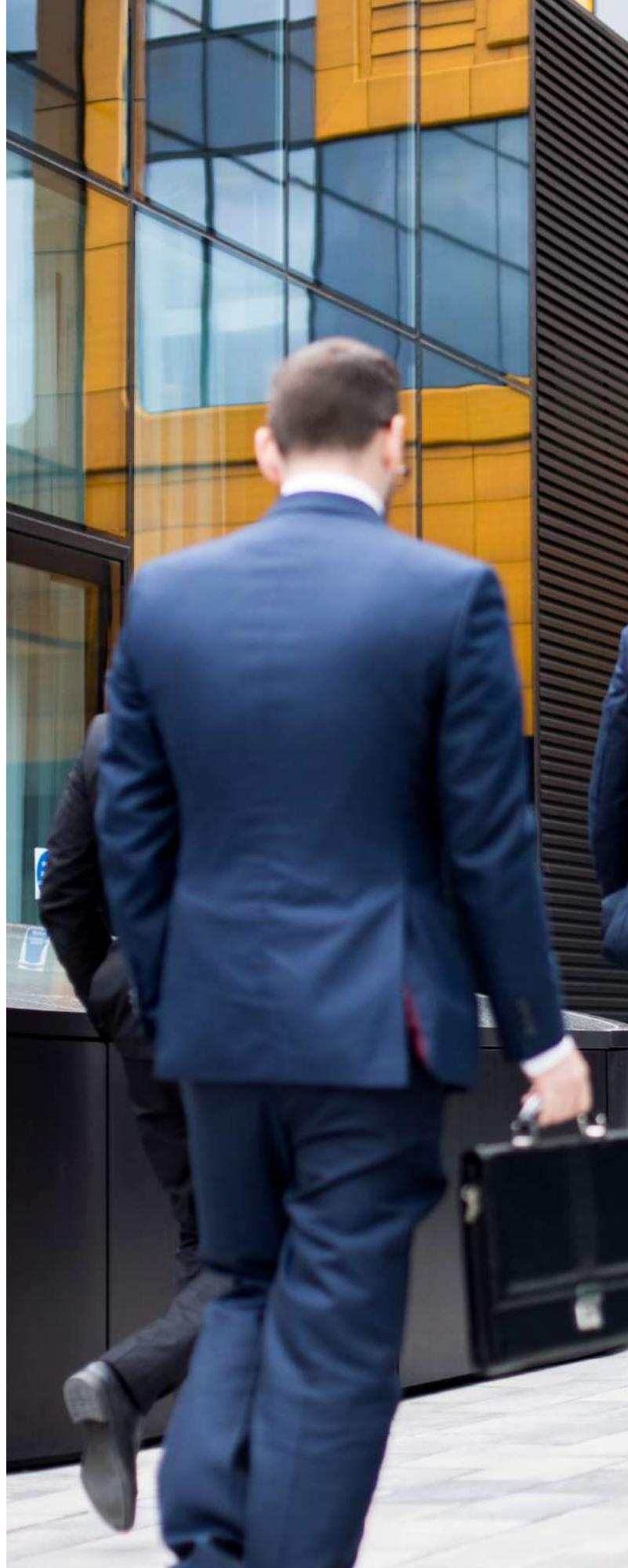
## Fuga de talento humano

Casi 4 millones de trabajadores en Estados Unidos renunciaron de manera voluntaria a sus puestos en Abril del 2020, lo que representó un record desde el año 2000. Esta ola de renunciaciones se ve enormemente contrastada con el número de desempleos que ascendía a más de 9,3 millones en Mayo de 2020.

Renuncias postergadas, agotamiento laboral y epifanías se encuentran entre las principales razones por las que este fenómeno conocido como "La Gran Renuncia" se veía anticipada. No obstante a este se le añade un cuarto factor: el auge del trabajo remoto.

"Como seres humanos tenemos la necesidad fundamental de disfrutar de autonomía. Cuando trabajas de forma remota puedes estructurar tu jornada como quieres y tienes mucha más flexibilidad que en la oficina. Por eso, para mucha gente que no quiere perder esa libertad. Renunciar para buscar un empleo remoto o híbrido puede ser una opción", <sup>10</sup> dice Anthony Klotz, quien es profesor asociado de gerencia en la Escuela de Negocios Mays de la Texas A&M University

El trabajo remoto podría ser la clave para la retención de talento humano, siendo el modelo de trabajo híbrido el más popular. Esto implicaría que los colaboradores pudieran disponer de herramientas adecuadas para continuar con sus labores, pero que a su vez se ajusten a las regulaciones del país sin que implique gastos más allá de lo razonable para las empresas.



A group of business professionals in a modern office building with a yellow facade. The scene is captured from a low angle, showing the backs of several people as they walk away from the camera. The building's exterior is composed of large, bright yellow panels and large glass windows. The ground is paved with light-colored tiles. In the background, more people can be seen entering the building through a glass entrance.

“Como seres humanos tenemos la necesidad fundamental de disfrutar de autonomía.(...). Por eso, para mucha gente que no quiere perder esa libertad. Renunciar para buscar un empleo remoto o híbrido puede ser una opción”

## Flexibilidad laboral en México

El 3 de diciembre de 2021 fue confirmado en México el primer caso de Ómicron, lo que desencadenó una serie de alarmas debido a su alto grado de contagio, esto propició que para la segunda semana de Enero de 2022, el 45% de los mexicanos regresaron a la modalidad de trabajo remoto. Esta situación tan fluctuante ha replanteado la necesidad de modelos de trabajo adaptables como la flexibilidad laboral.

En el Estudio de Remuneración 2022, realizado por la firma de reclutamiento especializado PageGroup, se revela que para el 38.1% de las organizaciones en México, la flexibilidad laboral consiste en trabajar los mismos días hábiles y con la misma cantidad de horas, solo que los empleados pueden elegir el horario. Nissan Mexico planteó un nuevo modelo de trabajo en el rompen diversos paradigmas escuchando la "voz del empleado" en la toma de decisiones.

De esta manera lo expresó, Carlos Domínguez, director de Recursos Humanos de Nissan Mexico<sup>11</sup>:

### ***¿Cómo viven la flexibilidad laboral en esta nueva etapa de la compañía?***

Carlos Domínguez: Queremos dar flexibilidad y poder ir un paso adelante con nuestros competidores de talento. Lo que damos en cuanto a apoyo es superior a lo que nos demanda la ley, con el fin de que los empleados puedan realizar sus labores y de que continúe la operación del negocio.

Desde junio de 2020 implementamos un esquema híbrido, tenemos una modalidad de 50/50 y sabemos que habrá posiciones que van a trabajar 100% remotas o presenciales.

8

(Según sea el caso) damos a los empleados un apoyo monetario semestral para que lo inviertan en el pago de internet, luz, inmobiliario para home office, comida o lo que ellos decidan. También damos los viernes cortos, días flotantes de trabajo, horarios escalonados, permutas y licencias extendidas.

Quien decide la flexibilidad es el empleado, con base en sus necesidades y funciones. Todavía nos estamos adecuando a lo que los trabajadores de manufactura están buscando, pero para el resto hay esquemas híbridos. La intención es que estén máximo



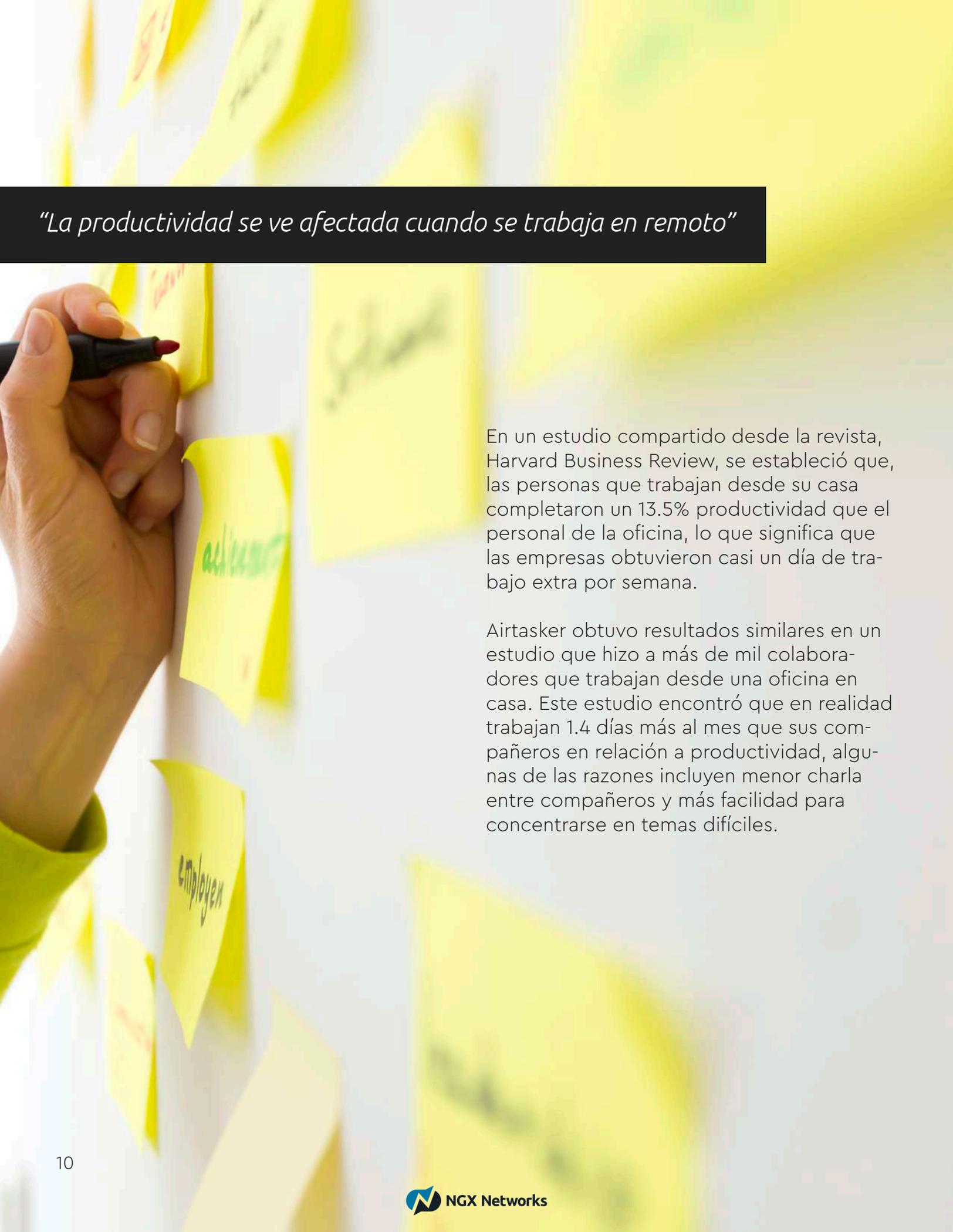


tres días en la oficina. El año pasado y éste tuvimos lanzamiento de producto y todo lo manejamos de manera virtual, con mejores resultados a lo que veníamos haciendo antes. Queremos romper el paradigma de que hay que estar físicamente en la organización.

***¿Qué resultados han tenido desde que ofrecieron este nuevo esquema de trabajo flexible?***

CD: Nissan Mexicana está dentro de los mejores resultados a nivel global de la com-

pañía. El compromiso de los empleados y niveles de satisfacción están por arriba del 80%. Y la rotación de personal está en 3.5%, un número relativamente bajo en este sector. Eso es muy emocionante para nosotros, pero también nos llena de retos porque tenemos que ir un paso adelante para mantener la motivación de los colaboradores. Para ello, estamos trabajando muy fuerte con los líderes porque ellos son quienes se encargan de hacer la transformación organizacional, no es que Recursos Humanos lo haga directamente.



*“La productividad se ve afectada cuando se trabaja en remoto”*

En un estudio compartido desde la revista, Harvard Business Review, se estableció que, las personas que trabajan desde su casa completaron un 13.5% productividad que el personal de la oficina, lo que significa que las empresas obtuvieron casi un día de trabajo extra por semana.

Airtasker obtuvo resultados similares en un estudio que hizo a más de mil colaboradores que trabajan desde una oficina en casa. Este estudio encontró que en realidad trabajan 1.4 días más al mes que sus compañeros en relación a productividad, algunas de las razones incluyen menor charla entre compañeros y más facilidad para concentrarse en temas difíciles.

En entrevista con Infobae<sup>9</sup>, el colombiano Jaime Rubiel, especialista en productividad y comportamiento humano, explica cómo ha cambiado el desempeño de los trabajadores por la pandemia. Aquí podemos leer un extracto de dicha entrevista:

**Según los estudios, la gente en sus casas tiene mayor productividad y, al parecer, mejor concentración. ¿Cómo afecta esto a los trabajadores y a las empresas?**

Jaime Rubiel: *Es verdad que existen algunos estudios que indican que la productividad ha mejorado desde que nos hemos ido al teletrabajo. Pero, así mismo, he visto ya algunos estudios en los que hay un muy alto porcentaje de personas que desean renunciar a su trabajo.*

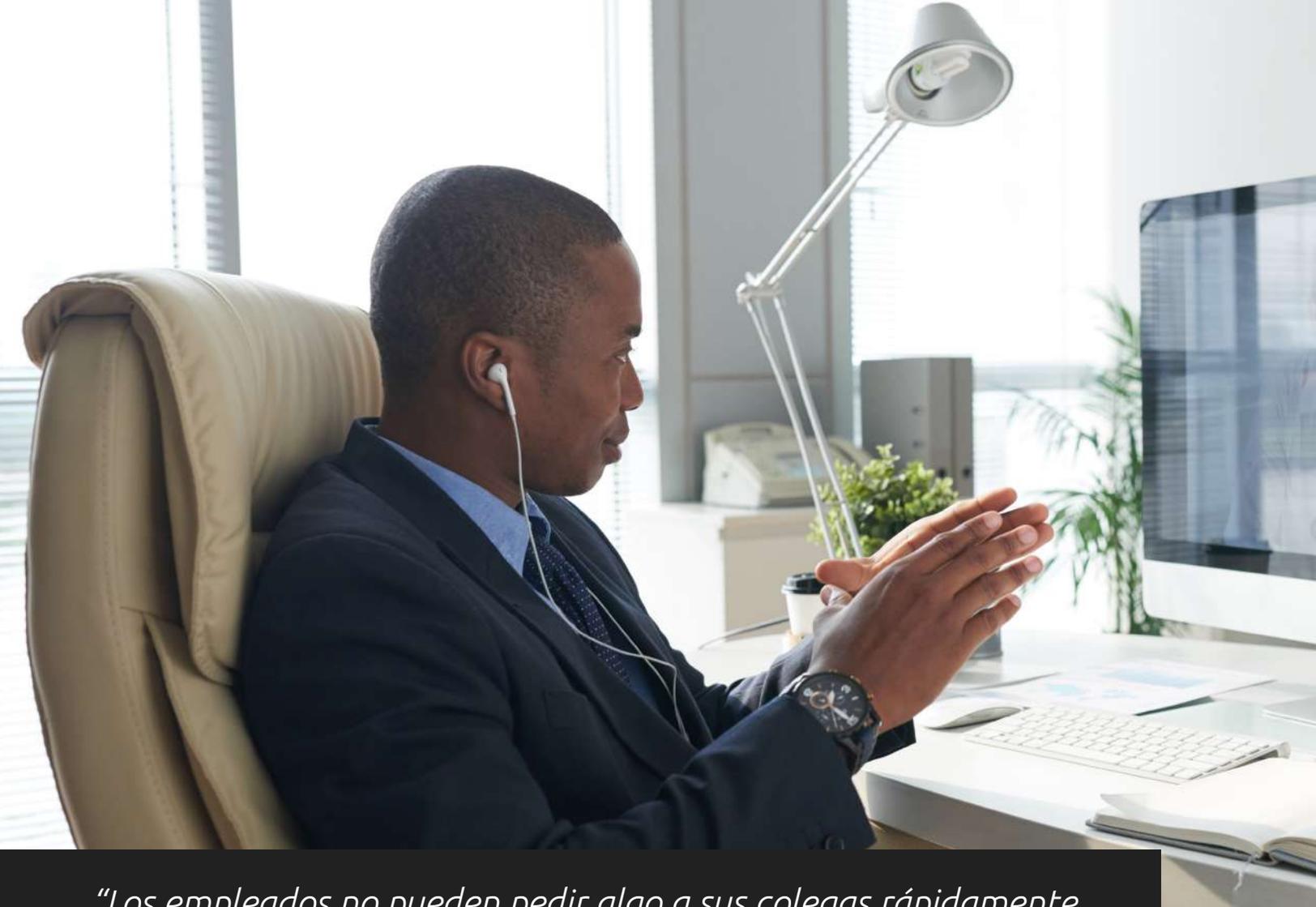
*En las charlas que doy, me he dado cuenta de un factor común: un cierto hartazgo de tener la vida personal tan invadida por el trabajo. Muchos se quejan de jornadas hasta altas horas de la noche, de tener mucho menos tiempo para ellos mismos o sus seres queridos. Esto es insostenible.*

**¿Si hay mayor productividad es más beneficioso para la empresa?**

Jaime Rubiel: *La verdadera productividad se da desde el equilibrio, en donde una persona es capaz de reponer su capacidad de concentración, para poder rendir al máximo en la siguiente jornada. La productividad no es solo hacer más, sino es hacerlo mejor. El verdadero impacto que un individuo puede entregar en su trabajo es proporcional a la calidad, no a la cantidad.*

Todo esto ha contribuido a que las empresas muestren una tendencia a adoptar tecnologías de colaboración y productividad que ayuden a mejorar la sinergia de los equipos y optimizar los flujos de trabajo, garantizando mayor eficacia.

De acuerdo con un estudio realizado por Adobe Forrester, las organizaciones recurrirán a los procesos digitales de manera exclusiva, especialmente los equipos de ventas, marketing, recursos humanos y finanzas. Destacan las tecnologías de gestión y uso compartido como las firmas electrónicas, CLM, y aquellas de colaboración y automatización.<sup>8</sup>



*“Los empleados no pueden pedir algo a sus colegas rápidamente. La transferencia de conocimientos se pierde.”*

Si bien la distancia a puesto ciertas barreras, existen muchos sistemas, como 3CX, con los que se tiene la capacidad de compartir documentos, conversar por medio de chat, llamada o inclusive videoconferencia. El uso de estas herramientas ha evidenciado las fortalezas y debilidades en la comunicación entre colegas, pero ¿qué dicen las estadísticas?

## **Videollamadas**

De acuerdo con un estudio realizado por la Asociación de Internet MX (AIMX), en conjunto con OCCMundial; previo a la pandemia más del 50% de las personas indicaron que las videollamadas no eran utilizadas con frecuencia en su trabajo. Sin embargo, el uso se incrementó de manera considerable a 9 de cada 10 encuestados. El empleo de estas herramientas también aumentó para la educación a distancia; pues plataformas como Zoom han reportado un crecimiento cuatro veces mayor a 2019, con ganancias de alrededor de 663.5 millones de dólares en el último año.



*“Es más costoso trabajar en Home Office”*

## **Reducción de costos**

Al no ser necesario trasladarse de casa a oficina y tener la flexibilidad de comer en casa, los colaboradores pueden ver una reducción significativa en gastos. Además de alimentarse de una manera más saludable.

El instituto de Economía de la Universidad de Chicago realizó una encuesta a 10,000 empleados en la que se calculó que el tiempo de traslado fue reducido en 62.4 millones de horas por día. Solo desde Marzo a Septiembre de 2020 se gastaron 9 billones menos de horas en viajes de casa a oficina.<sup>4</sup>

Esto también podría generar dividendos a las empresas a largo plazo, pues implicaría una reducción en los gastos de espacio de oficina.

## **Aumento de ganancias**

The Wall Street Journal descubrió que las empresas que permitían el trabajo remoto al menos 3 veces al mes tenían más probabilidades de reportar un crecimiento de los ingresos en un período de 12 meses.

# Regulación de Home office en Mexico

A partir del 11 de enero del 2021, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la reforma del artículo 311 de la Ley Federal del Trabajo, que regula el "home office" en México. Esta ley habla de las condiciones de trabajo para los colaboradores que prestan sus servicios más del 40% del tiempo desde su casa o domicilio, lo cual se vio superado con la pandemia.

En caso de que una empresa desee implementar de forma permanente esta modalidad de trabajo es necesario establecer un contrato en el que se detallen aspectos de monto salarial, formas de pago, días de trabajo, tareas a realizar e implementos necesarios para trabajar. Así mismo se debe especificar ciertos lineamientos, incluyendo:

- ▶ Equipos necesarios para Home office, incluyendo la instalación y mantenimiento, como computadoras, impresoras, sillas, papelería y artículos esenciales para el trabajo.
- ▶ Asesoría y capacitación sobre el uso correcto de la tecnología
- ▶ Respetar la desconexión del trabajador al terminar la jornada laboral, usualmente 8 horas diarias. Si el tiempo se excede, se deberá considerar como tiempo extra y se deberá pagar conforme a la ley.
- ▶ Asumir los gastos derivados del home office, lo que incluye pago de servicios de telecomunicaciones y un pago proporcional de gastos de electricidad.
- ▶ Implementar mecanismos de seguridad de la información y datos utilizados por los empleados.
- ▶ Promover el equilibrio de la relación laboral para que los colaboradores, tanto en teletrabajo como presencial puedan gozar de un trato digno en capacitación, remuneración, formación y seguridad social
- ▶ Pagar en tiempo y forma <sup>5</sup>

¿Qué opciones podrían ser de utilidad para cumplir con todas las nuevas regulaciones sin acrecentar de manera exponencial estos egresos?





## Solución integral con 3CX

Entre las principales dificultades del home office se encuentra el cansancio de permanecer en un solo lugar, la falta de herramientas o falla en los servicios de proveedores de internet así como la desconfianza de sus superiores. Esto provoca en 3 de cada 10 colaboradores la presión psicológica de "estar siempre disponible" aun fuera de las horas laborales por temor a ser despedidos o que sus tareas sean asignadas a otras personas.<sup>3</sup> 3CX provee opciones como el establecer Estados automáticos de "No disponible" en determinados horarios lo que puede ser muy benéfico para la salud mental de los colaboradores al delimitar sus horarios de atención aún trabajando en home office.



3CX ofrece aplicaciones compatibles con iOS y Android sin costo adicional para todos los usuarios, lo que permite a los colaboradores llamar, chatear y hablar por video usando la extensión de su oficina, donde sea que estén, en la carretera, en casa o en donde estén. Es la solución ideal para personas con funciones activas como representantes de ventas, compras, soporte y más.

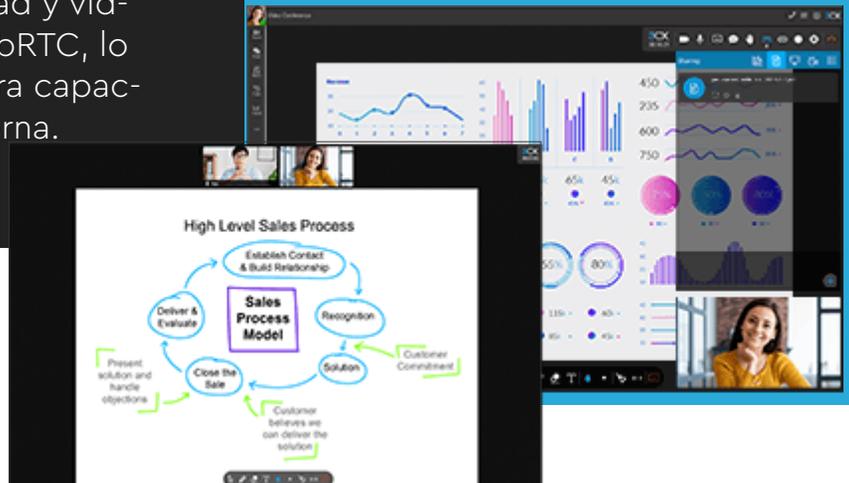
## Videoconferencia

3CX provee una solución de videoconferencia integrada, lo que significa que no es necesario utilizar diferentes apps para video. Además si está en una llamada puede cambiarse a video e invitar a participantes sin necesidad de planear una videoconferencia. Ya sea que desee tener una charla rápida con sus compañeros, compartir una presentación para todos, llamar a un número telefónico y/o agregar a más personas a la llamada en curso, 3CX lo tiene todo.

Su integración con el Cliente Web 3CX y apps para móvil son de gran utilidad en el trabajo remoto ya que el colaborador puede contar con su número de extensión desde su dispositivo móvil lo cual le permite no estar atado a una ubicación fija.

En caso de que su reunión incluya a personas fuera de su empresa, solo tiene que añadir sus correos electrónicos y recibirán una invitación para que los asistentes se unan en un navegador, sin app o cuenta. No hay límite de usuarios por lo que todas las extensiones de su empresa pueden contar con la opción de videoconferencia acogiendo en cada reunión hasta 250 participantes.

Funciones como presentación y asistencia remota le permiten al anfitrión colaborar en tiempo real, además posee alta calidad y video en tiempo real asegurado por WebRTC, lo que lo hace una herramienta ideal para capacitación y comunicación interna o externa.





## Herramientas de Gestión de Tareas

Con una sencilla integración, Microsoft Teams + 3CX le permite gestionar tareas de proyectos permitiendo a los equipos organizar y asignar tareas, rastrear el progreso del proyecto y crear flujos de trabajo. Se actualiza en tiempo real y es posible, por esta vía, adjuntar documentos, compartir comentarios y hacer listas de tareas con fechas de entregas.

La integración del Sistema telefónico de Microsoft Teams ofrece una alternativa económica al Plan de Llamadas de MS365. Los usuarios pueden llamar con las troncales SIP 3CX, utilizando tarifas de bajo costo domésticas o internacionales ofrecidas por proveedores SIP en su región. Su equipo obtiene acceso a llamadas externas a través de la interfaz con la que están familiarizados. Proporcionamos una experiencia de llamadas unificada sin complicaciones, tanto para los usuarios 3CX llamando a usuarios de Teams y viceversa.

### Potencie su PBX Teams

Configuración fácil de colas de llamadas y enrutamiento.

Utilice grupos de timbrado y funcionalidades de localización.

Crear contestador automático IVR.

Evaluar rendimiento de agentes con reportes de llamadas.

Además, los usuarios de Teams se benefician de una Sistema Telefónico PBX completo con todas las funcionalidades más fácil de usar y configurar. Con funcionalidades de contact center incluidas como colas de llamadas avanzadas, reportes, ruteo de llamadas, y más. La integración es un simple proceso de 4 pasos que también incluye scripts predefinidos a ser ejecutados por el administrador.

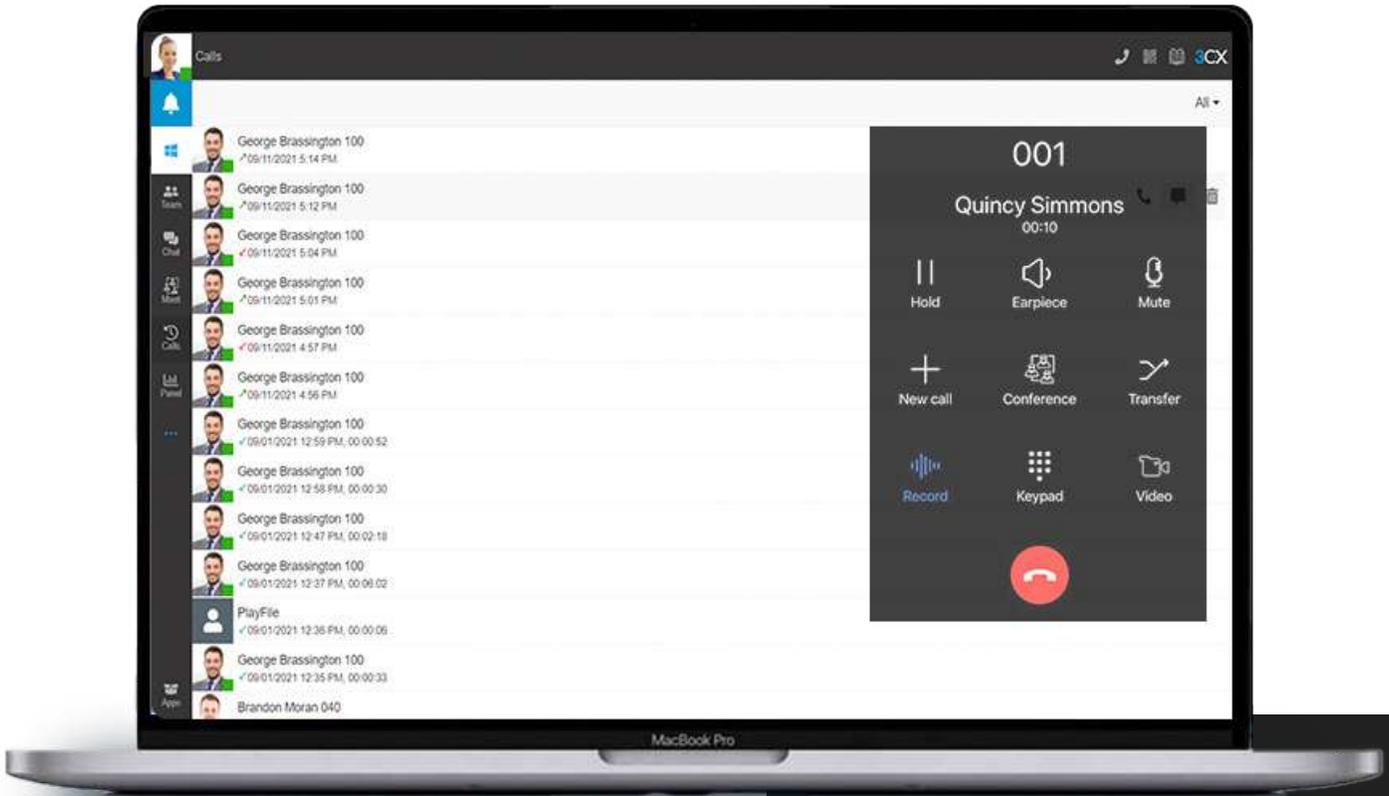
Caller	Called	Time	Details
Lia Shelton 004	Reece Hartman 009	02:59	
Jonathon Sheppard 005	Marketing Queue 800	01:39	Waiting in Queue
Jonathon Sheppard Marketing Queue 005	George Brassington 100	00:06	Connected to Queue

Ext.	Agent Name	Queue Logged in to
000	Mayson Bianca	Marketing Queue
004	Shelton Lia	Marketing Queue
005	Sheppard Jonathon	

Waiting Calls	Serviced Calls	Abandoned Calls	Longest Waiting	Average Waiting	Average Talking
1	0	3	00:00:11	00:00:03	00:00:00



## Herramientas de trabajo colaborativo

Si su empresa ya cuenta con Microsoft 365 el integrarlo con 3CX le permite obtener lo mejor de ambos mundos. Los colaboradores pueden trabajar sin problema con ambas apps administrando contactos y tareas para aumentar la eficiencia y satisfacción de sus clientes.

Esta integración le permite crear extensiones automáticamente aumentando la productividad y agilizando el trabajo, mientras que la autenticación SSO permite que los usuarios de M365 puedan acceder con un solo clic.

Con la funcionalidad Click2Call puede realizar llamadas directamente desde la interfaz de Microsoft 365 con la Windows Desktop App.

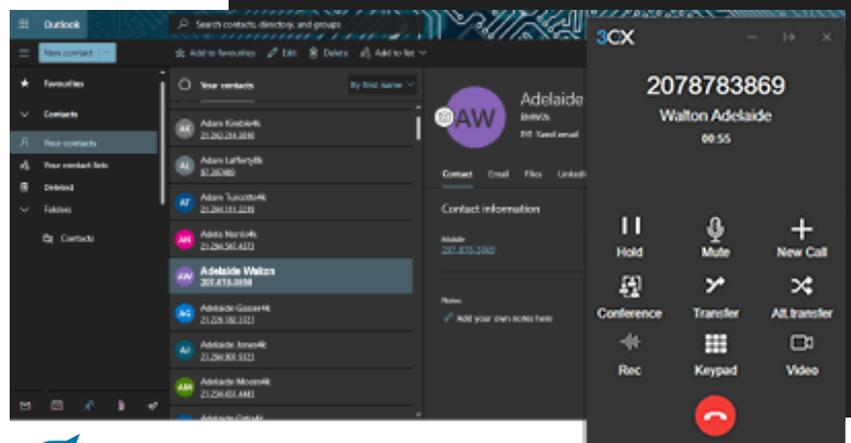
Importar contactos a su agenda telefónica 3CX

Sincronice automáticamente sus contactos personales.

Administre los contactos en las apps de Microsoft 365.

Sincronice el buzón compartido con la agenda telefónica 3CX.

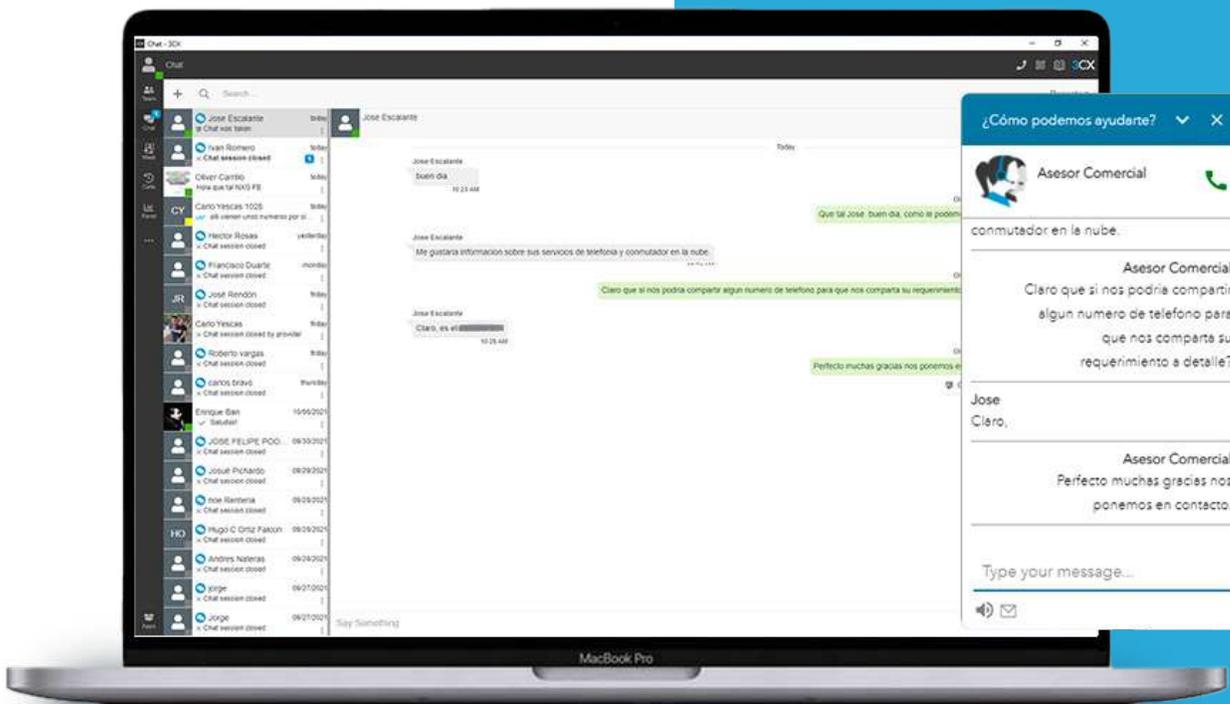
Llame a contactos sincronizados desde la web o apps 3CX.



## Chat en VIVO

Más del 50% de los consumidores prefieren chatear con alguien en tiempo real, en vez de llamada, por lo que instalar una plataforma de chat en vivo en su página web no solo aumenta la satisfacción al cliente sino también sus conversiones. Esto es especialmente útil para colaboradores en el área de ventas ya que por medio del chat en VIVO puede aconsejar en tiempo real a visitantes sobre productos/servicios, resolviendo sus dudas y convirtiendo los leads de su sitio web en ventas.

No importa si sus agentes se encuentran en trabajo remoto, pueden cambiar de chat a llamada de voz o video con un clic gracias a la integración con 3CX, además que recibe reportes de rendimiento y valoraciones de chat.



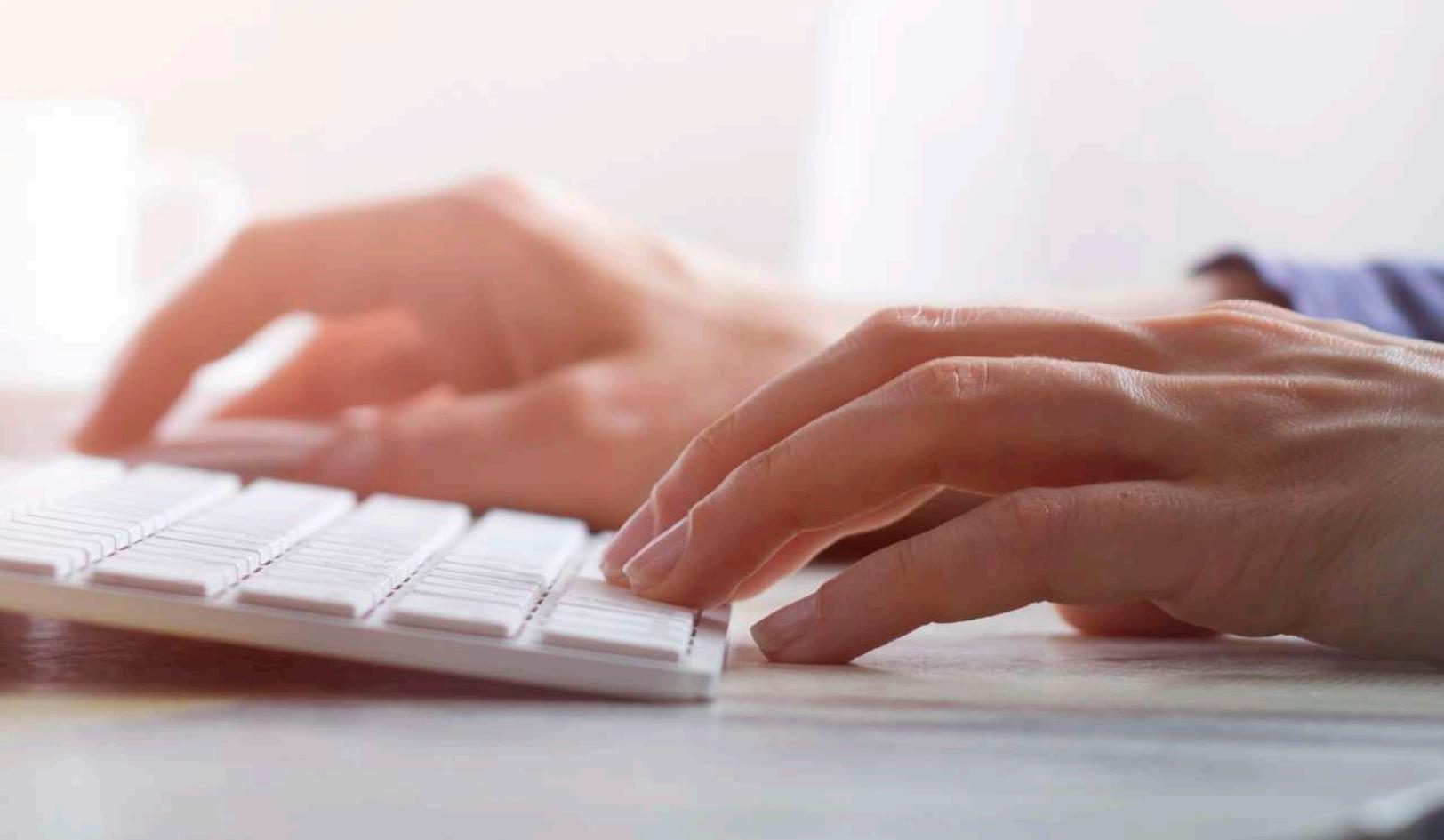
En México como en el mundo, el home office se presentó como una solución apresurada por la necesidad de continuar con las actividades laborales cotidianas alineándose a las regulaciones gubernamentales y sanitarias.

Sin embargo en la trayectoria de su implementación se han podido develar carencias en su aplicación incluyendo aspectos sociales, psicológicos, tecnológicos e inclusive legales.

Por todo ello el conocer y analizar la situación en la evolución del home office es vital para dilucidar posibles soluciones cuya finalidad es continuar creciendo aún a pesar de las circunstancias.

## Referencias

- 1 Mayo, 2020 <https://s3-us-west-2.amazonaws.com/occ-mkt/blog/wp-content/uploads/2020/05/TermometroDescargable29Mayo-ok.pdf>
- 2 Junio, 2021. <https://heraldodemexico.com.mx/economia/2021/6/28/en-reapertura-economica-grandes-empresas-siguen-en-home-office-310675.html>
- 3 <https://elempresario.mx/management-mrkt/home-office-afecta-mas-mujeres-que-hombres>
- 4 <https://www.apollotechnical.com/statistics-on-remote-workers/>
- 5 <https://www.sesamehr.mx/blog/en-que-consiste-la-regulacion-del-home-office-en-mexico/>
- 6 <https://www.dineroenimagen.com/management/mi-pareja-no-me-apoya-home-office-afecta-mas-las-mujeres/134145>
- 7 <https://idconline.mx/laboral/2021/08/04/home-office-detonante-de-ansiedad-y-depresion>
- 8 <https://forbescentroamerica.com/2021/07/02/home-office-el-67-de-las-empresas-adopto-tecnologia-para-el-teletrabajo/>
- 9 <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/07/14/como-se-relaciona-la-productividad-y-el-home-office-en-el-cerebro-experto-explica-los-pro-y-los-contra-de-trabajar-en-casa/>
- 10 <https://www.bbc.com/mundo/noticias-57645362>
- 11 <https://expansion.mx/carrera/2021/12/29/flexibilidad-laboral-asi-es-como-nissan-la-implemento-en-mexico>
- 12 [https://www.linkedin.com/pulse/make-remote-working-work-3cx-adrian-ayland/?trk=public\\_post](https://www.linkedin.com/pulse/make-remote-working-work-3cx-adrian-ayland/?trk=public_post)





[www.ngxnetworks.com](http://www.ngxnetworks.com)