



Las mejores prácticas del empleador

Estas prácticas pueden ayudarle a construir una relación laboral sólida y duradera con sus trabajadores de atención directa.

Establezca expectativas claras

Comience fijando expectativas durante el proceso de entrevistas. Cuando comienza un nuevo empleado, no debería haber sorpresas respecto de sus tareas, horarios u otros detalles del trabajo

Una muy útil herramienta para establecer expectativas claras es un Acuerdo de Empleo (o Trabajo). Este acuerdo debería incluir:

- Horario de trabajo detallado: días de la semana con las horas de inicio y finalización debidamente señaladas. Si corresponde, indicar los momentos de las comidas y los descansos (se deberán pagar si son inferiores a 30 minutos¹). Los descansos no son obligatorios, pero se recomiendan.
- Lista detallada de tarea – tareas. Tareas en las que se supone que el trabajador de atención directa debe ayudar, con qué frecuencia, etc.
- “Reglas del Hogar” – por ejemplo, ¿está permitido que su empleado utilice su teléfono celular personal durante el horario de trabajo, o coma su comida, etc?

Orientación al nuevo empleado

Compartirá la responsabilidad de la orientación de nuevos empleados con la empresa que le ayuda a pagar a sus empleados.

¹ Es posible que deban pagarse las comidas y los descansos de más de 30 minutos si se considera que el trabajador está “en servicio” ([Detalles](#))

Esa empresa dará a su nuevo trabajador:

- **Formularios:** Los formularios garantizarán que el proceso de pagose se realice sin problemas. Incluirán formularios de impuestos, formularios de depósito bancario y las hojas de Horas trabajadas.
- **Capacitación:** Algunos programas requieren que todos los trabajadores de acción directa reciban capacitación sobre ciertos temas, como seguridad básica. Su programa deberá describir qué parte de esa capacitación universal la provee usted y/o la empresa que lo ayuda a pagar a sus trabajadores.

Querrá crear un plan o cronograma para:

1. La formación que su programa requiere que realice
2. El entrenamiento específico según sus necesidades personales.

Piense en extender el entrenamiento por unos días. Su trabajador podrá o no ser remunerado por esta formación, esto dependerá del programa en el que usted participe.

La orientación debería incluir:

- Llegar a conocerse un poco mejor
- Mostrarle la casa
- Repasar el Acuerdo de Empleo (si usted tiene uno)
- Discutir sus “Reglas del Hogar”
- Chequear procedimientos de emergencias (médicas, tornado, fuego)
- Entrenar a su trabajador sobre **cómo** realizar sus tareas.

Establecer y mantener los límites personales/profesionales

Deje claro a sus trabajadores de atención directa que usted es su jefe. Con el tiempo, la relación con su trabajador de atención directa puede transformarse

en una amistad, sin embargo, es muy importante que se mantenga su rol de empleador. Reitere la conversación si percibe que se están traspasando los límites (usted siente que se están aprovechando de usted), o si su trabajador expresa inquietudes similares.

Cronograma de registros regulares

Planifique controles periódicos con sus trabajadores de atención directa. No es necesario que sean extensos, pero son importantes para brindar comentarios positivos, abordar inquietudes y recopilar comentarios de sus trabajadores.

Crear un plan para el manejo de conflicto

Mantenga una conversación con su trabajador de atención directa sobre cómo cada uno maneja el conflicto. Desarrolle un plan basado en esta conversación, y sígalo ante la aparición de un conflicto. Actualice el plan si siente que necesita ser mejorado.

Debatir preferencias comunicacionales

Haga saber a su empleado cómo prefiere usted comunicarse (teléfono, email, texto, notas escritas, o cara a cara). Descubra la(s) preferencia(s) de su empleado.

Evaluación de la trayectoria de su empleado

Decida cómo desea brindar retroalimentación sobre el desempeño de su trabajador. ¿Hará comentarios inmediatos o utilizará una hoja de evaluación en los registros?

Piense cómo manejará el desempeño deficiente o el comportamiento inaceptable. ¿Dará usted advertencias? Si es así, ¿cuántas?

Toma de decisiones

Hable con su trabajador de atención directa cuando desee recibir su opinión sobre decisiones. Su preferencia puede variar dependiendo de la situación de que se trate. Deje en claro qué decisiones tomará individualmente y sobre cuáles le gustaría recibir su opinión.