

# **E-WORKING: PERSPECTIVAS**

**AUTOR: LICDA. NANCY RAMÍREZ**

**NOVIEMBRE : 2020**



**San Marcos**

## PREGUNTA DISPARADORA

¿Qué expectativas genera el teletrabajo en los colectivos generacionales de la fuerza laboral?

## RESUMEN

Conocer las estadísticas de la incursión del teletrabajo en las empresas y el alcance en las diferentes regiones y países latinoamericanos brinda insumos para generar acciones que fortalezcan y mejoren el acceso al mismo. El apoyo de los gobiernos, las experiencias y la normativa implementada genera confianza a las partes involucradas. Costa Rica es uno de los países que más ha caminado en el terreno normativo de esta modalidad abarcando tanto el sector público como privado.

Los modelos del teletrabajo autónomo, suplementario y móvil dinamizan el manejo de la tecnología.

## PALABRAS CLAVES

Volatilidad

## INTRODUCCIÓN

La incorporación del teletrabajo se ha convertido en una práctica en muchas de las empresas a nivel mundial, destacando algunos países por su estructura formal y legalizada. Las acciones emprendidas por los gobiernos para facilitar la conectividad y tecnología para llegar a todas las provincias del país, evidencia el compromiso y la identificación con este tipo de modalidad para realizar el trabajo desde casa. Las estadísticas del alcance del teletrabajo tanto en el sector público como privado son muy positivas.

De la misma forma la participación y el involucramiento de las áreas de recursos humanos constituye un elemento muy positivo tanto para el accionar estratégico de la empresa en dicha modalidad, como también para el trabajador quien puede apreciar el apoyo de la gestión de recursos humanos en el proceso.

## Contenido

### Conceptos y alcances

El entorno global de negocios, la volatilidad y velocidad con que se generan las innovaciones, las nuevas tecnologías de información y comunicación así como el surgimiento de nuevas estructuras organizativas que trascienden las fronteras, han evolucionado la forma en la cual trabajamos hoy en día, en donde las empresas logran estar situadas en cualquier parte del mundo y sus estructuras se adaptan a las necesidades económicas del entorno en el cual interactúan. Al respecto, una de las transformaciones más importantes generadas con estos cambios es el teletrabajo.

### Implementación y aprovechamiento del teletrabajo en Costa Rica

**LAS ESTADÍSTICAS REFLEJAN LA ACEPTACIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO Y EL APOYO QUE EL GOBIERNO ESTÁ DANDO PARA TENER CONECTIVIDAD EN TODO EL PAÍS.**

Los datos que reflejan el primer informe del estado del teletrabajo en Costa Rica muestran los diferentes escenarios presentes. Se muestra una fuerte tendencia al aumento de esta modalidad de trabajo en la empresa privada, no siendo menor la oportunidad que tiene el sector público de seguir creciendo en el aumento de servidores públicos que realizan teletrabajo. Tomar en cuenta algunos elementos que brinden mayor flexibilidad en el

manejo del modelo de teletrabajo en el sector público contribuirá de forma significativa a aumentar los números.

La siguiente tabla muestra el comparativo en valores porcentuales de la cobertura del teletrabajo en ambos sectores.

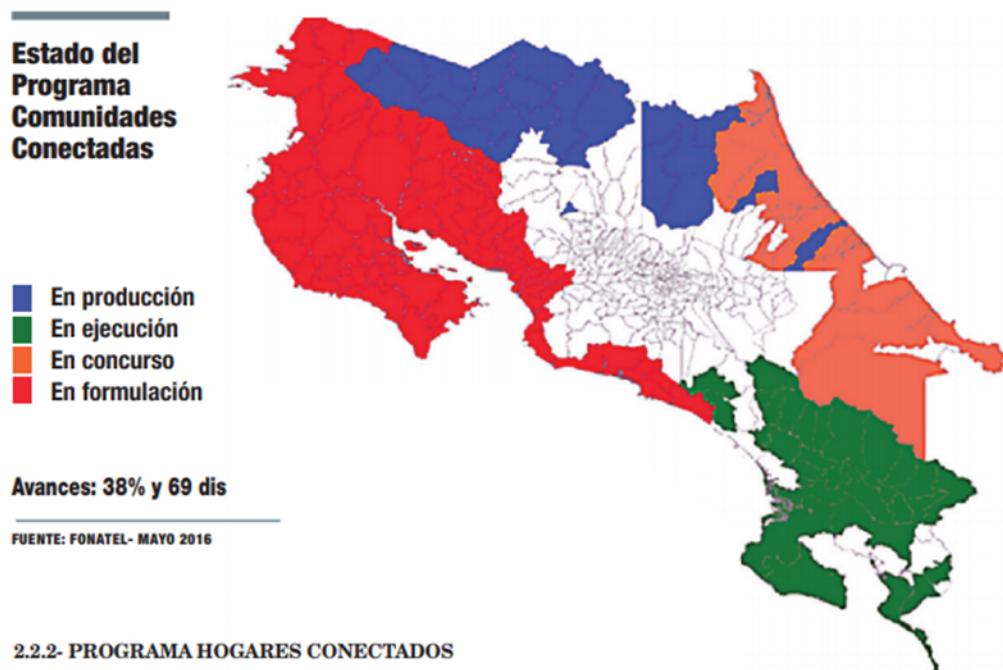
**Tabla 2. Distribución porcentual por sectores de la utilización que hacen los empleados del teletrabajo según encuestas de la muestra**

Sector	Porcentaje de empleados que sí hace teletrabajo	Porcentaje de empleados que no hace teletrabajo
Público	33%	67%
Privado	70%	30%

Fuente: Primer informe del estado del teletrabajo en Costa Rica (2017:34)

Como muestra la tabla 2 del informe, hay una marcada tendencia del alcance del teletrabajo en el sector público. El programa de conectividad impulsado por el gobierno, evidentemente facilitará que los números sigan creciendo para el sector público.

Adicionalmente en la siguiente imagen se puede apreciar el estado del programa de conectividad implementado en Costa Rica.



Fuente: Primer informe de teletrabajo en Costa Rica (2017:34)

Consecuentemente es importante analizar la tendencia del uso de tecnología en los hogares, así como el alcance de las telecomunicaciones, según se muestra en las siguientes imágenes.

### Uso y tenencia de teléfonos y computadoras

Julio 2015  
 Porcentaje de viviendas

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA, BASADOS EN DATOS DEL INEC (2015A)

	Dispositivo	Total	Quintiles de ingreso		
			Q1	Q3	Q5
<b>Utilizado(a) en los últimos 3 meses</b>	Teléfono celular	89,4%	83,5%	89,0%	95,8%
	Computadora	37,8%	11,6%	31,4%	76,9%
	- Computadora de escritorio	23,8%	5,4%	18,0%	52,5%
	- Computadora portátil	28,8%	7,0%	21,0%	67,8%
	- Tableta	17,7%	4,4%	12,2%	43,3%
<b>Tenencia en la vivienda</b>	Teléfono residencial	42,4%	23,1%	40,1%	66,8%
	Teléfono celular	95,5%	91,9%	95,8%	98,3%
	Computadora	48,4%	19,8%	46,4%	83,1%
	- Computadora de escritorio	22,4%	7,5%	20,4%	41,2%
	- Computadora portátil	38,6%	14,0%	33,9%	74,7%
- Tableta	25,1%	9,0%	21,5%	48,8%	
<b>Tenencia de 2 o más en la vivienda</b>	Teléfonos residenciales	0,3%	0,5%	2,0%	2,5%
	Teléfonos celulares	70,9%	57,8%	74,6%	76,8%
	Computadoras	20,0%	3,3%	13,8%	56,4%
	- Computadoras de escritorio	1,5%	0,1%	0,7%	5,1%
	- Computadoras portátiles	8,2%	0,4%	3,6%	29,9%
- Tabletas	4,2%	0,7%	2,1%	14,0%	

Fuente: Primer informe de teletrabajo en Costa Rica (2017:29)

### Penetración de telecomunicaciones

(2011-2015) (Suscripciones totales / 100 habitantes)

Concepto	2011	2012	2013	2014	2015
Telefonía fija	22%	21%	20%	18%	17%
Telefonía móvil	90%	115%	150%	147%	156%
Acceso a Internet fijo	9%	10%	10%	11%	12%
Acceso a Internet móvil	35%	57%	75%	90%	101%

FUENTE: SUTEL, 2015

Fuente: Primer informe de teletrabajo en Costa Rica (2017:31)

Como se puede apreciar en el alcance de las telecomunicaciones el acceso al internet móvil está superando el



100%, aspecto que induce a pensar que la viabilidad de contar con medios tecnológicos facilita enormemente la posibilidad de realizar teletrabajo.

## ¿POR QUÉ RESULTA DE INTERÉS ANALIZAR LAS EXPERIENCIAS DE OTROS PAÍSES EN EL ALCANCE DEL TELETRABAJO?

Resulta de interés en el ámbito de estudio de la gestión de los recursos humanos y en particular el tema en referencia, el conocimiento de experiencias y estadísticas a nivel de mundo. La lectura de las modalidades de teletrabajo se analizará en el contexto del teletrabajo en Colombia, así como las tendencias del trabajo en el mundo, así como la evolución y futuro del teletrabajo.

Resulta de especial interés analizar las experiencias de otros países latinoamericanos, así como la tendencia de este sistema de trabajo en países de primer mundo, como lo es los Estados Unidos.

De igual forma la guía técnica para la implementación de teletrabajo en las empresas, tipifica claramente las modalidades de teletrabajo reconocidas.

### Teletrabajo y calidad de vida

El informe #44 Teletrabajo: medio ambiente, economía y calidad de vida del Club de Investigación Tecnológica (2013) cita lo siguiente dentro de su contenido:

Compañías globales tales como Procter & Gamble e Intel han liderado prácticas exitosas para la implementación del teletrabajo, orientadas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias al tiempo que le permite a las empresas ser más productivas y competitivas. El enfoque que se le ha dado al teletrabajo como un beneficio y no un derecho adquirido para los empleados permite a las compañías un mejor control sobre el desempeño, el rendimiento y la productividad de sus empleados mientras éstos aprovechan el beneficio. La utilización de la tecnología apropiada por parte de las empresas, permite también integrar de forma permanente a los trabajadores en las actividades cotidianas de la oficina, evitando los riesgos de desasignación, pérdida de identidad o sentido de pertenencia con la empresa. En este sentido, las compañías han logrado mejoras significativas en sus mediciones anuales de clima organizacional cuando implementan

políticas de teletrabajo.

La percepción positiva que tienen las personas hacia el teletrabajo (85% en este estudio) convierte el esquema de trabajo flexible en un atractivo a la hora de seleccionar y retener talento en la empresa. La preferencia de los empleados a adoptar esta modalidad, puede ser traducida como “la calidad y el desempeño no son directamente proporcionales al tiempo de oficina”, ya que el rendimiento de un tele trabajador puede aumentar al tener un mejor balance entre su vida personal y laboral, emplear un menor tiempo en desplazamientos diarios a un puesto de trabajo y disminuir los niveles de ausencia laboral. Con este estudio, se pudo identificar que un 86% de los trabajadores que completaron el cuestionario perciben que el teletrabajo impacta de manera positiva su calidad de vida, pues constituye para ellos un ahorro importante en tiempos de desplazamiento a sus oficinas y un mejor balance entre el trabajo y la vida personal.

Adicional a los beneficios del teletrabajo percibidos por los trabajadores en cuanto al balance de vida y a los niveles de estrés y malestar que pueda ocasionar transitar 12.5 kilómetros en más de una hora, el teletrabajo tiene un impacto importante en el ahorro económico anual para un empleado. Dos días semanales de teletrabajo pueden traducirse en un bono o salario adicional que la persona puede utilizar para mejorar su calidad de vida. Este ahorro puede significar para una persona o para una familia mejor atención en salud, mejor alimentación, vacaciones, pago de marchamos u otras obligaciones, compra de útiles escolares, o simplemente dinero destinado a actividades que le permitan mejor calidad de vida (2013:16-17).

Es importante recalcar como se ha mencionado en lecturas anteriores los alcances y avances

## **PARA REFLEXIONAR**

**¿EXISTEN LÍMITES PARA  
TELETRABAJAR?**

normativos impulsados por parte del Gobierno en materia regulatoria del teletrabajo. La siguiente imagen evidencia las acciones emprendidas.



## Marco normativo del Teletrabajo en Costa Rica

Año	Acción	Referencia
2008	Decreto N° 34704	Primer decreto de teletrabajo que se emite en Costa Rica dirigido al Sector Público
2009	Decreto N° 35434	Surge como medida de contingencia por la emergencia sanitaria originada por la influenza.
2012	Proyecto de Ley N° 18459	"Ley para la Promoción del teletrabajo", del partido PASE. Elaborado por el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo- CIDTT
2013	Decreto N° 37695	Este decreto modifica el anterior al incorporar elementos de mejor en la productividad, la reducción de costos.
2014	Proyecto de Ley N° 19355	Ley para Regular el Teletrabajo, presentado por el Diputado Otto Guevara Guth
	Proyecto de Ley N° 19422	Plantea un capítulo nuevo en el Código de Trabajo. Presentado por el Diputado Antonio Alvarez Desanti
2015	Decreto N° 39225	Dirigido al Sector Público y promueve su aplicación en la Sociedad
2017	Decreto N° 40121	Este decreto se emite como una medida de contingencia por la construcción del puente sobre el Río Virilla, carretera nacional N°1

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Fuente: Primer informe de teletrabajo en Costa Rica (2017:31)

Respaldar los derechos de los trabajadores y a la vez salvaguardar los intereses institucionales es un factor fundamental para cubrir los ámbitos de protección en ambos sentidos.



## Desarrollo tecnológico y empleo

**TE HAS PREGUNTADO EN QUE NIVEL LAS TECNOLOGÍAS TRUNCAN O ABREN LAS OPORTUNIDADES LABORALES.**

El avance tecnológico viene impulsando cambios a nivel global en las formas de programación de la producción. Este aspecto genera modificaciones en el funcionamiento de los mercados laborales, tanto en los niveles de empleo y salarios como en la dinámica de los puestos de trabajo y su naturaleza. La interrogante que está oculta a este fenómeno refiere a si la innovación tecnológica es una fuente de exclusión para los trabajadores o si, por el contrario, proporcionan nuevas fuentes u

oportunidades de empleo. Actualmente se genera un gran debate y, si bien el futuro es incierto, resulta crucial comprender el enlace entre las nuevas tecnologías, las innovaciones y los empleos, para aprovechar nuevas aperturas que faciliten la creación de un desarrollo participativo, inclusivo y sostenible.

La tecnología ha alcanzado a todos los sectores productivos, no obstante, en algunos casos ha supuesto en los últimos días una auténtica transformación, es el caso del sector educativo, financiero, la comunicación, entre otros.

Subirse al despegue de las nuevas formas de empoderar a la fuerza laboral de la empresa supone la seguridad de generar confianza en que el uso de la tecnología, lejos de anular las tareas laborales de los humanos genera nuevas oportunidades de realizar el trabajo, revolucionado la forma tradicional de visualizar la gestión de los procesos y mitigando la resistencia al cambio y despertando el interés y adquirir nuevas capacidades, competencias y habilidades para desempeñar los puestos de trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo. Primer informe sobre el estado de teletrabajo en Costa Rica (2017): <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/PrimerInformeTeletrabajo-2.pdf>.

[https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo\\_calidad\\_de\\_vida\\_economia\\_y\\_medio\\_ambiente.pdf](https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo_calidad_de_vida_economia_y_medio_ambiente.pdf)

Decreto de Teletrabajo de Costa Rica N° 39225, Enfoque y alcances del teletrabajo.

Llubere Azofeifa, Jorge. El enfoque sistémico del teletrabajo en la generación de capital intelectual. 2014. Guía para la implementación del Teletrabajo en Costa Rica: [http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia\\_teletrabajo\\_sector\\_privado.pdf](http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_teletrabajo_sector_privado.pdf)

## APÉNDICES



[www.usanmarcos.ac.cr](http://www.usanmarcos.ac.cr)

San José, Costa Rica