

Teletrabajo en
Costa Rica: alcances y
limitaciones actuales de
su implementación en el
sector público y privado

Capítulo

07

Jenyel Contreras Guzmán

El teletrabajo surge en la década de los años ochenta en Estados Unidos, como una medida para “descongestionar las zonas neurálgicas de las grandes urbes a través de una nueva forma de trabajo” (Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra, 2008, p. 14) la cual buscaba acercar el trabajo a la persona trabajadora y reducir consecuentemente el congestionamiento vial, la movilidad masiva de personas y la contaminación ambiental. Este ha experimentado un crecimiento significativo en todo el mundo en los últimos años, al tiempo que la pandemia de Covid-19 aceleró aún más esta tendencia.

Antes de la pandemia los países que mostraban una mayor adopción del teletrabajo incluían los Países Bajos, Finlandia, Luxemburgo y Estados Unidos, de acuerdo con los datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Sin embargo, la pandemia ha impulsado la adopción del teletrabajo en todo el mundo y muchos países han experimentado un aumento significativo en su uso. Según la OIT, en abril de 2020, durante los momentos más críticos de la pandemia, alrededor del 17% de las personas trabajadoras a nivel mundial estaban teletrabajando a tiempo completo debido a las medidas de confinamiento y distanciamiento social. Asimismo, antes de la pandemia, los sectores que más utilizaban el teletrabajo eran los servicios financieros, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el sector de la educación. La crisis del Covid-19 llevó a una adopción más amplia del teletrabajo en una variedad de sectores, incluidos los servicios profesionales, la administración pública, la atención médica, entre otros.

De acuerdo con Llubere (2017) en Costa Rica los antecedentes relacionados con la implementación del teletrabajo en el país se remontan al año 2006 cuando:

La empresa estatal encargada de la electricidad y las telecomunicaciones, el ICE, inició investigaciones sobre el teletrabajo y para el año 2007 puso en práctica un plan piloto con 16 funcionarios. Producto de esta experiencia, se obtuvieron una serie de parámetros que permitieron llegar a concluir los beneficios de esta práctica laboral, donde destaca el aumento en la productividad en cerca de un 30%, se redujeron costos operativos cercanos al 12%, se optimizó el espacio físico, se mejoró la satisfacción laboral y se logró mejorar el cierre de la brecha digital. También se identificó la necesidad de mejorar

procesos, procedimientos, normativa, manejo del cambio cultural y otros aspectos similares.

Asimismo, un evento importante de señalar, fue la organización en el año 2012 del Congreso Internacional de Teletrabajo- “Telework-Costa Rica”, organizado por la Academia Internacional de Teletrabajo- ITA- con la participación de expertos a nivel mundial. En este evento, como en todos los que organiza la ITA-LAC, se emitió la “Declaración San José” donde se plantearon una serie de recomendaciones que sirvieron de base para emitir [los decretos ejecutivos referentes a la norma del teletrabajo en el país].

Posteriormente en el año 2017 el Centro Internacional del Teletrabajo- CIDTT junto con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, elaboraron el “Primer Informe del Estado del Teletrabajo en Costa Rica”, publicación que integra y analiza una serie de variables desde diferentes perspectivas, lo cual ha permitido disponer de un insumo importante para la toma de decisiones y la elaboración de política pública sobre esta materia (p. 44).

En Costa Rica y de acuerdo con los datos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), antes de la crisis del Covid-19, alrededor del 8% de los empleados costarricenses ya realizaban teletrabajo de manera regular. Con la llegada de la pandemia, y de acuerdo con los datos de la Encuesta Continua de Empleo (ECE) del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en el segundo trimestre de 2020, durante los meses de confinamiento, aproximadamente el 35% de los empleados en Costa Rica trabajaron desde sus hogares. Es decir, una importante cantidad de personas trabajadoras incursionaron en la modalidad de teletrabajo por primera vez durante los momentos más críticos de la pandemia por Covid-19.

En este sentido, el presente capítulo realiza un acercamiento al estado actual del teletrabajo en Costa Rica. El capítulo inicia con una aproximación conceptual y normativa sobre el tema en Costa Rica. En la segunda parte, se presentan datos generales de la ECE del INEC sobre teletrabajo. El tercer apartado corresponde a los resultados del sondeo virtual sobre el teletrabajo en el sector público y privado costarricense, elaborado en el marco del presente capítulo. En el cuarto apartado se reflexionan sobre los alcances y limitaciones de esta modalidad de trabajo. Para finalmente cerrar con algunas consideraciones finales sobre el tema abordado.

7.1. APROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y NORMATIVA SOBRE EL TELETRABAJO EN COSTA RICA

En Costa Rica el término teletrabajo es definido en la Ley para Regular el Teletrabajo, N.º 9738, como una:

Modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan. Esta modalidad de trabajo está sujeta a los principios de oportunidad y conveniencia (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2019).

En el artículo 2 de dicha ley, se establece que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora. Asimismo, este se regirá según el acuerdo establecido entre ambas partes. Por otra parte, según el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (2002) citado por la Organización Internacional del Trabajo (2011) el teletrabajo se define como:

Una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, el cual es un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa como fuera de estos locales de forma regular (p.11).

En cuanto al término persona teletrabajadora, esta es definida como la “persona protegida por esta regulación [ley N.º 9738], que teletrabaja en relación de dependencia o subordinación” (Asamblea Legislativa, 2019).

Otro concepto importante de señalar es el telecentro, la Ley No 9738 lo define como un “espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, que le permite a los teletrabajadores realizar sus actividades y facilita el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño” (Asamblea Legislativa, 2019). Asimismo, resulta importante definir los tipos de teletrabajo establecidos en la ley N.º 9738, dentro de los cuales destacan:

- **Teletrabajo domiciliario:** modalidad del teletrabajo en el que las personas trabajadoras ejecutan las actividades laborales desde su domicilio.
- **Teletrabajo móvil:** modalidad del teletrabajo mediante la cual las personas trabajadoras “realizan sus funciones de manera itinerante, ya sea en el campo o con traslados constantes, con ayuda del uso de equipos móviles que sean fácilmente utilizables y transportables” (Asamblea Legislativa, 2019)

En Costa Rica, el MTSS como ente rector en materia de trabajo, política laboral y seguridad social, es quien tiene a su cargo la regulación del teletrabajo. A nivel normativo, el teletrabajo tiene su origen en el año 2008 con la promulgación del Decreto Ejecutivo N.º 34704-MP-MTSS “Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, el cual tuvo como finalidad:

Promover y regular el teletrabajo en las instituciones del Estado, como instrumento para incrementar la productividad del funcionario, el ahorro de combustibles, la protección del medio ambiente, y favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) (Poder Ejecutivo, 2008).

En la actualidad, existen doce antecedentes normativos, entre proyectos de ley, decretos ejecutivos y directrices, que norman la implementación del teletrabajo en el país en situaciones ordinarias y contingentes. Sobre la implementación del teletrabajo en situaciones de contingencia, se observa el caso de la promulgación del Decreto Ejecutivo N.º 35434 de 2009, durante la emergencia sanitaria por la influenza. El Decreto Ejecutivo N.º 20121 de 2017, como medida contingente ante la construcción del puente sobre el río Virilla. Así como las Directrices de 2020, N.º 073 sobre las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por el Covid-19, y N.º 077 sobre el funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia nacional por Covid-19.

Los doce antecedentes normativos en materia de teletrabajo en el país son presentados en la figura 7.1.

En Costa Rica, el teletrabajo ha sido considerado como una modalidad de organización del trabajo voluntaria, tanto para la persona empleadora como para la persona trabajadora. Por lo que:

La modalidad del teletrabajo solo modifica la organización y forma en que se lleva a cabo el trabajo y no afecta las condiciones laborales. Así, los beneficios y obligaciones de las personas teletrabajadoras y los de aquellas que realicen funciones equiparables en las instalaciones físicas de la empleadora deben ser los mismos.

Dentro de los deberes de las personas teletrabajadoras se encuentran cumplir con los horarios pactados y mantenerse localizables durante toda la jornada laboral; cumplir con los criterios de evaluación, medición y control establecidos en el contrato o la adenda; y sujetarse a las políticas y códigos de la empresa. También deberán informar cuando no puedan realizar sus labores o se vean interrumpidas, o cuando las herramientas, materiales e implementos que les hubieran sido entregados sufrieran algún daño o imprevisto que impida su utilización.

Sin contravenir las disposiciones sobre la jornada laboral estipuladas en el Código del Trabajo, la ley prevé que el horario de trabajo podrá ser flexible siempre y cuando ello sea previamente acordado por las partes y no afecte el desarrollo de las actividades y los procesos de trabajo. En marzo de 2022 se aprobó una reforma a la ley que señala que se considera abandono de trabajo que el teletrabajador

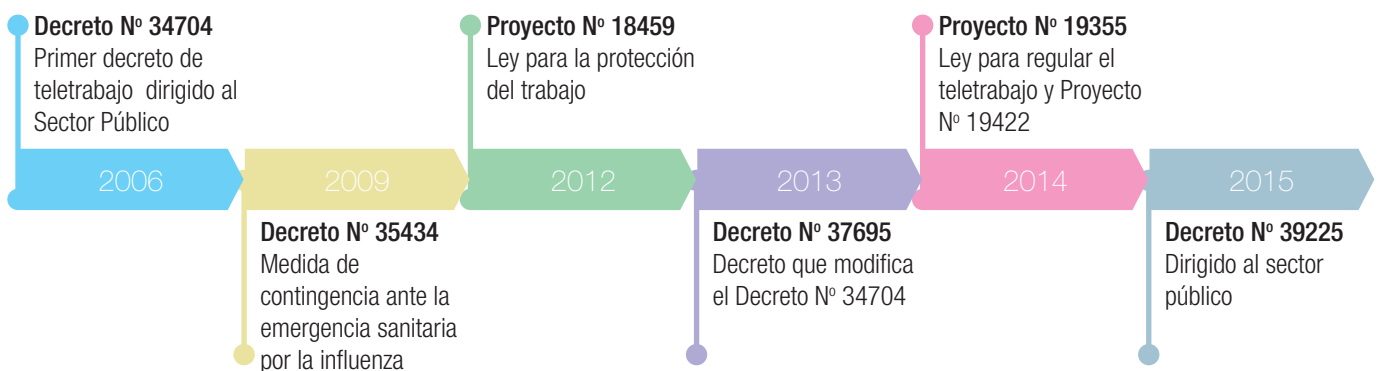
no esté disponible en los horarios previamente acordados. Asimismo, regula el derecho a la desconexión señalando que “la persona teletrabajadora tendrá derecho a la desconexión digital fuera de la jornada u horario establecido, salvo que se trate de situaciones imprevistas y urgentes, en las que se debe contar con su anuencia”¹. (OIT, 2022, p. 18).

Lo anterior debido a que los avances tecnológicos han tenido una gran incidencia en las relaciones laborales, y posibilitan que las personas se mantengan conectadas casi de manera permanente mediante sus teléfonos celulares, tabletas y otros equipos que les permiten, por ejemplo, recibir fuera de la jornada de trabajo correos electrónicos, mensajes y llamadas, y sostener reuniones virtuales, todo lo cual afecta su vida privada, personal y familiar. Por lo anterior, se ha estimado necesario regular la conexión y desconexión para propiciar un mejor balance entre la vida personal y la vida laboral de las personas.

Por su parte, la Carta Latinoamericana del Teletrabajo establece los siguientes principios en la materia (ITA-LAC, 2022):

1 Reforma del inciso d) del artículo 9 de la Ley N.º 9738, Ley para regular el Teletrabajo, del 18 de setiembre de 2019, para garantizar la desconexión laboral de los trabajadores. Expediente 22.230 del 7 de marzo de 2022. Cuarta Legislatura. Segundo período de sesiones ordinarias. Departamento de Comisiones Legislativas. Área de Comisiones Legislativas III. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Figura 7.1. Antecedentes normativos del teletrabajo en Costa Rica



Principio 1: El teletrabajo en la gestión laboral

La práctica del teletrabajo en las organizaciones públicas y privadas, así como las personas que trabajan de forma independiente bajo esta modalidad, debe considerar en todos sus extremos las normas de cada país relacionadas con el derecho al trabajo que contemplan la Constitución Política, el Código de Trabajo, la Jurisprudencia y leyes específicas que se han emitido en materia de trabajo y teletrabajo. De igual forma, el teletrabajo se debe aplicar siguiendo lo que establecen los convenios y adhesiones internacionales en materia de los Derechos Fundamentales del Trabajo, los Principios del Trabajo Decente, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particular el ODS-8 “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”.

Principio 2. Derechos de las personas teletrabajadoras

Las personas teletrabajadoras, en relación de dependencia, tienen los mismos derechos de las personas cuyo trabajo se realiza de forma presencial, ya que el teletrabajo modifica única y exclusivamente la organización y la forma en que se efectúa el trabajo, sin afectar las condiciones de la relación laboral de la persona teletrabajadora, quien mantiene los mismos beneficios, derechos y obligaciones de aquellos que desarrollan sus funciones de forma presencial en las instalaciones físicas de la organización empleadora.

Principio 3. Obligaciones de las personas teletrabajadoras

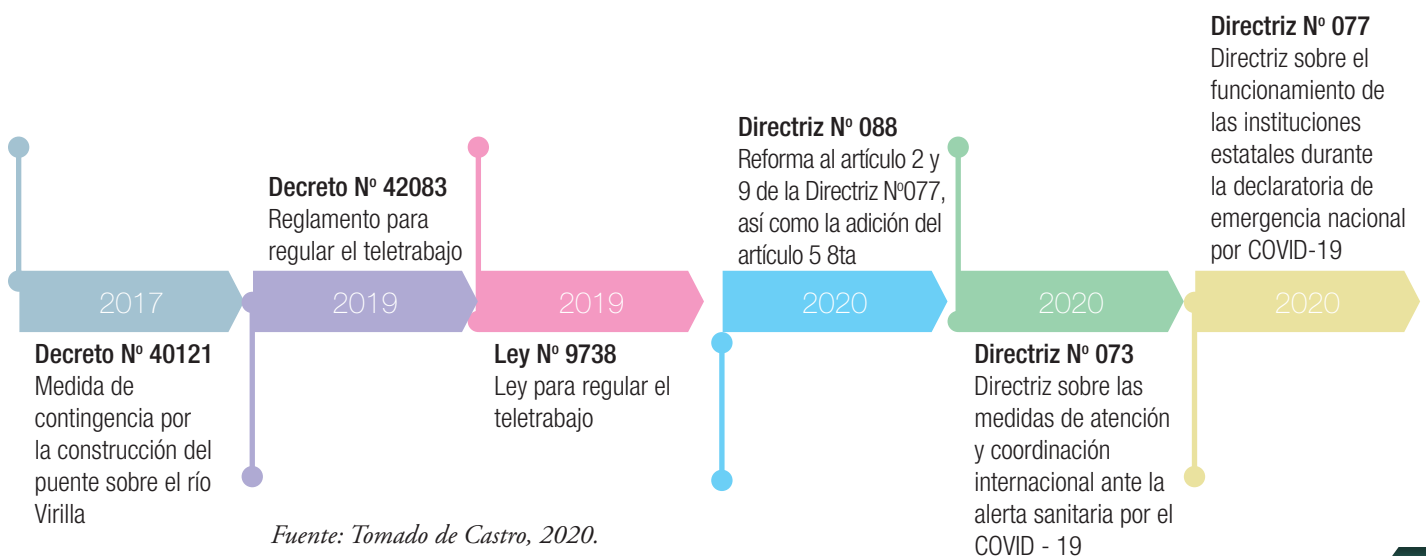
Las personas teletrabajadoras, al igual que las personas cuyo trabajo se realiza de forma presencial, deben cumplir con las jornadas establecidas, los criterios de medición, evaluación y control que se acuerden en el contrato o agenda de teletrabajo, así como sujetarse a las políticas y los códigos de la organización empleadora en lo que respecta a las relaciones laborales, comportamiento, confidencialidad, manejo de la información, horarios de trabajo establecidos y demás disposiciones aplicables.

Principio 4. Derechos de los empleadores

La organización empleadora, de acuerdo con las condiciones particulares que defina la administración, ya sea por medio de una mesa de diálogo con sus trabajadores, o por definición de las autoridades competentes, tiene el derecho a definir si aplica la modalidad de teletrabajo entre las personas trabajadoras. Así mismo, cuando la modalidad de teletrabajo se encuentre implementada, la organización empleadora puede eliminar esta práctica laboral siguiendo un debido proceso de comunicación previa.

Principio 5. Obligaciones de los empleadores

La organización empleadora tiene la obligación de mantener los derechos laborales establecidos en el contrato de las personas que apliquen el teletrabajo bajo una relación de



dependencia en temas como el salario, las vacaciones, acceso a la capacitación, las prestaciones laborales, servicios de salud y otros aplicables a todo el personal. Así mismo, de acuerdo con sus posibilidades y lo que establezca la legislación propia de cada país, podrá dotar de los insumos necesarios para que la persona teletrabajadora realice sus actividades. El empleador debe eliminar toda normativa, medida o práctica que pudiera producir arbitrariamente un trato discriminatorio o desigual para las personas teletrabajadoras y cualquier otra acción, omisión, segregación, preferencia o exclusión que menoscabe o anule la igualdad de oportunidades y de trato, para las personas teletrabajadoras en el marco de los derechos humanos.

Principio 6. Acceso a la información

Las organizaciones deben facilitar que a las personas teletrabajadoras se les brinden las facilidades para que desde el lugar en que se encuentren laborando tengan acceso a toda la información pública y organizacional de carácter no privado, que les permita realizar con eficiencia y eficacia su trabajo, su formación y su desarrollo personal.

Principio 7. Acceso a internet

El acceso a internet es una condición indispensable para aplicar el teletrabajo y es un medio para promover la empleabilidad en regiones donde hay pocas fuentes de empleo y favorecer el ingreso al mercado laboral de los grupos más vulnerables. Sobre el particular, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el año 2011 declaró el acceso a internet como un derecho humano por ser una herramienta que favorece el crecimiento y el progreso de la sociedad en su conjunto, lo cual se encuentra enmarcado en el artículo N°19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Para cubrir los costos que representa el acceso a internet en los grupos más vulnerables, se pueden establecer alianzas público-privadas con actores locales como los Municipios, proveedores de internet y las empresas.

Se recomienda que los gobiernos de la región, por medio de sus entes especializados, promuevan la creación de políticas públicas y alianzas para facilitar un acceso universal a internet a partir de principios de inclusión social y desarrollo territorial, que permita la práctica del teletrabajo en

los grupos sociales que presentan mayor limitación para ingresar al mercado laboral, así como habilitar espacios locales y comunales para la práctica del teletrabajo.

Principio 8. Derecho a la desconexión

Se sugiere que el tiempo de desconexión sea de al menos doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas. Igualmente, se debe limitar que el empleador establezca comunicaciones y formule órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o días feriados de las personas trabajadoras, salvo que exista acuerdo de las partes y cuando por razones de emergencia debidamente justificadas, la persona teletrabajadora deba abandonar la desconexión.

Principio 9. Acceso a la salud ocupacional

Este principio se extiende al derecho de condiciones de trabajo seguro y saludable, según la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa. Estas medidas tendientes a promover la salud mental y prevenir accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, sostienen los aspectos claves de un teletrabajo seguro, saludable y libre de violencia y acoso laboral.

Principio 10. Acceso de los grupos vulnerables al teletrabajo

Muchas personas que poseen la formación y las competencias adecuadas para un determinado cargo no logran ingresar al mercado laboral porque residen en zonas rurales, o poseen alguna discapacidad o son mujeres jefas de hogar, o bien por la edad. Se recomienda que las empresas y las instituciones en el marco de la Responsabilidad Social, definan políticas y procedimientos que permitan contratar por medio del teletrabajo a personas en estado de vulnerabilidad en las diferentes regiones del territorio nacional.

Principio 11. Acceso a la información

Para el caso específico del teletrabajo, se requiere disponer de una serie de conocimientos y habilidades que le permita a la persona teletrabajadora desarrollar sus actividades de forma adecuada, para lo cual es necesario establecer un

perfil que contemple aspectos como técnicas para planificar el trabajo, métodos para optimizar el tiempo laboral, formas para cumplir las metas asignadas, el uso de las tecnologías digitales, la comunicación asertiva en ambientes virtuales, técnicas para manejar las relaciones laborales y familiares, normas de salud ocupacional, entre otros.

Principio 12. La evaluación y certificación del teletrabajo

Se recomienda que la práctica del teletrabajo se evalúe y certifique en tres dimensiones. La primera dirigida a las personas teletrabajadoras, si cumplen con las competencias, habilidades, productividad y condiciones de calidad de vida. La segunda dirigida a las organizaciones, para determinar si el programa de teletrabajo está cumpliendo con sus objetivos. La tercera, a nivel del Estado para evaluar el impacto en el tránsito, el consumo de combustibles, la generación de empleo en las regiones y grupos vulnerables.

Principio 13. El teletrabajo y la modernización organizacional

La puesta en práctica del teletrabajo tiene un efecto multifactorial e interdisciplinario en una serie de acciones vinculadas con la modernización del trabajo, tales como: la simplificación y automatización de trámites, la optimización de los procesos de trabajo, el uso intensivo de las tecnologías digitales, nuevas competencias laborales, ajustes en los procesos de reclutamiento y selección de personal, actualización de los perfiles de puesto y manuales de cargos, los estilos de liderazgo, la forma de organizar y ejecutar el trabajo, las nuevas técnicas para atender las demandas de los usuarios, entre otros.

La información anterior, nos permite observar que Costa Rica cuenta con importantes antecedentes normativos para regular la implementación de la modalidad de teletrabajo en el país, todos ellos en consonancia con las normas y principios internacionales que regulan la materia. No obstante, dados los importantes avances y coyunturas específicas que han facilitado una creciente incorporación de personas trabajadoras a esta modalidad de trabajo, las normas existentes requieren de una revisión y actualización constante que permita adecuarse de forma pertinente

a los cambios y continuidades del mercado laboral nacional.

7.2. DATOS DE TELETRABAJO – ENCUESTA CONTINUA DE EMPLEO (ECE) - INEC

Con el inicio de la pandemia por Covid-19, la modalidad de teletrabajo tomó relevancia comparada en relación con su presencia en los años anteriores, por lo que el INEC incluyó un módulo de teletrabajo dentro de la ECE, para poder contar con información que permitiera entender dicha situación

Conforme ha ido avanzando la crisis del Covid-19 y conforme se incrementan las medidas sanitarias, la cantidad de personas trabajadoras en modalidad de teletrabajo ha ido en aumento ... la cantidad de personas teletrabajando se triplicó en tan solo un mes y en la actualidad esta cantidad está por cuadruplicarse. Según los registros, a la fecha del día 24 de agosto del 2020 se registran 63 747 personas trabajadoras en modalidad de teletrabajo, tanto del Gobierno Central como del Sector Descentralizado de nuestro país (Castro, 2020, p. 40).

Durante la pandemia, los sectores que más adoptaron el teletrabajo en Costa Rica incluyeron las actividades de servicios financieros, seguros, informática y comunicaciones, así como la administración pública y el sector educativo (secundarias privadas, y universidades públicas y privadas).

No obstante, esta tendencia creciente y generalizada del teletrabajo que se observó durante los momentos más críticos de la pandemia por Covid-19 no se ha mantenido en el tiempo, y contrario a lo esperado, dicha modalidad de trabajo ha tendido a disminuirse en nuestro país.

De acuerdo con los datos de la ECE del INEC, para el II trimestre (abril-mayo-junio) de 2023 el porcentaje de la población asalariada que teletrabaja correspondía al 9,6 % (es decir 154 940 de 1 606 879 personas asalariadas), con una participación de 92 510 hombres y de 62 430 mujeres. En comparación con el trimestre móvil (marzo-abril-mayo) de 2023 se observa una disminución en la cantidad de personas que trabajaban bajo la modalidad de teletrabajo, ya que para este período se contabilizó un

aproximado de 159 mil personas asalariadas que teletrabajan, es decir un 10,1%.

Algunas de las características que se desprenden de la ECE para el II trimestre (abril-mayo-junio) de 2023 se detallan a continuación. Según grupos de edad, la mayor cantidad de población teletrabajadora se ubica en los rangos de edad de 25 a 34 años (68 433 personas), seguido por

el rango de edad de 35 a 44 años (39 183 personas), siendo el rango de edad de 60 años y más el que presenta la menor cantidad de personas teletrabajadoras (2 560). En cada uno de los cinco rangos de edad, se observa una mayor participación de hombres que de mujeres. Es decir, que la mayor cantidad de población teletrabajadora se ubica entre la población de hombres jóvenes. Tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7.1. Población teletrabajadora según grupos de edad II trimestre del 2023

	Población teletrabajadora	Hombres	Mujeres
15 a 24 años	24 521	15 951	8 570
25 a 34 años	68 433	42 673	25 760
35 a 44 años	39 183	19 567	19 616
45 a 59 años	20 243	12 827	7 416
60 años y más	2 560	1 492	1 068

Fuente: Elaboración propia a partir del INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2023.

En lo correspondiente al nivel educativo de las personas que realizan teletrabajo, se observa una mayor participación de población teletrabajadora con estudios universitarios con o sin título, es decir 127 556 personas en comparación con las personas teletrabajadoras que cuentan con secundaria completa o incompleta 27 3026. Por lo que se observa semejanzas con la forma en que se desarrollaba la modalidad de teletrabajo antes de la pandemia por Covid-19, con una mayor participación de población trabajadora con estudios técnicos y profesionales. Tal y como se resume en la siguiente cita:

Hoy en día la mayoría de los teletrabajadores se caracterizan por ser “trabajadores del conocimiento”, es decir, por contar con formación técnica y/o profesional. Por ello resulta importante capacitar a los gerentes de las pequeñas y medianas empresas en la definición de los indicadores de evaluación del desempeño de las personas teletrabajadoras, particularmente a los emprendedores que inician sus operaciones con actividades mediante esta modalidad (OIT, 2022, p. 46).

Tabla 7.2. Cantidad de personas teletrabajadoras según grupo ocupacional II trimestre del 2023

	Total	Hombres	Mujeres
Directores, gerentes, profesionales, científicos e intelectuales	70 386	46 115	24 271
Técnicos y profesionales de nivel medio	35 338	19 821	15 517
Personal de apoyo administrativo y trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	49 104	26 462	22 642

Fuente: Elaboración propia a partir del INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2023.

Lo anterior se ejemplifica en las siguientes tablas, donde se resume la cantidad de personas teletrabajadoras según grupo ocupacional y la calificación del grupo ocupacional para el desarrollo de la modalidad de teletrabajo.

Igualmente, en lo relacionado al grupo ocupacional en la que mayormente se desarrolla la modalidad de teletrabajo, es posible observar que los hombres con una ocupación calificada como alta son quienes participan mayormente de esta modalidad de trabajo. Tal y como se resume en la siguiente tabla:

Tabla 7.3. Calificación del grupo ocupacional para el desarrollo de la modalidad de teletrabajo II trimestre del 2023

	Total	Hombres	Mujeres
Ocupación calificada alta	105 724	65 936	39 788
Ocupación calificada media	49 216	26 574	22 642

Fuente: Elaboración propia a partir del INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2023.

En lo correspondiente al sector institucional en el que participa la población teletrabajadora se observa que la mayor cantidad de personas trabajan en el sector privado, 130 086 personas en contraste con las 24 854 personas del sector público. Por tipo de personas teletrabajadora se observa que la mayoría de personas teletrabaja en su vivienda es decir 139 852 personas, mientras que 15 088 personas alterna entre su vivienda y la institución o empresa en la que labora.

Asimismo, la mayor cantidad de personas teletrabajadoras se concentra en empresas cuyo tamaño ronda una cantidad de 10 a 29 personas (13 082 personas).

En lo correspondiente a la frecuencia de días que se teletrabaja, se observa que la mayor cantidad de personas teletrabaja habitualmente de 5 a 6 días, lo cual significa que desarrollan la mayor parte de su jornada laboral bajo esta modalidad de trabajo.

Tabla 7.4. Frecuencia de días que se teletrabaja II trimestre del 2023

	Población teletrabajadora	Hombres	Mujeres
	154 940	92 510	62 430
Teletrabajador ocasional (1 a 2 días)	26 962	15 795	11 167
Teletrabajador frecuente (3 a 4 días)	42 865	20 868	21 997
Teletrabajador habitual (5 a 6 días)	85 113	55 847	29 266

Fuente: Elaboración propia a partir del INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2023.

Finalmente, pese al importante impulso que significó el crecimiento del teletrabajo durante el período de la pandemia por Covid-19, en la práctica, su aplicación se asoció a características de implementación similares al periodo previo de la pandemia, tales como una mayor participa-

ción de hombres en puestos técnicos y profesionales. Observándose importantes retos en la inclusión de distintos sectores en esta modalidad de trabajo, tal es el caso de mujeres, población adulta mayor, y trabajadores sin calificaciones técnicas – profesionales.

7.3. SONDEO VIRTUAL: ALCANCES Y LIMITACIONES ACTUALES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO COSTARRICENSE

De acuerdo con Castro (2020):

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 4 de la Directriz N.º 073-S-MTSS, semanalmente mantiene actualizado un registro de la cantidad de personas que se encuentran teletrabajando en el sector público de nuestro país. En el caso del sector privado, este participa de manera voluntaria por lo cual el registro que se mantiene es muy limitado (p. 40).

A nivel metodológico, cuando el equipo de investigación del PROSIC-UCR se planteó el desarrollo del presente capítulo consideró oportuno tratar de acceder al registro actualizado del teletrabajo en el sector público y privado costarricense que en teoría el MTSS mantiene actualizado semanalmente, para contar con información generalizable y comparable desde 2020 hasta la fecha. Sin embargo, pese a que en reiteradas ocasiones se consultó sobre dicho registro vía telefónica y por correo electrónico, no se obtuvo respuesta. Únicamente en marzo de 2023 se nos indicó vía correo electrónico que nuestra consulta sería trasladada y que se atendería según las competencias correspondientes, situación que no sucedió, y que significó limitaciones metodológicas para el desarrollo del presente capítulo.

Al tiempo que, se desconoce si el registro existe, si este se mantiene actualizado semanalmente tal y como establece la directriz N.º 073-S-MTSS, donde el MTSS es el responsable de su creación, actualización y resguardo. Qué tipo de información sería la que se recolecta, y en el caso de existir dicha información, qué tipo de uso recibe.

En este sentido, para el desarrollo del presente capítulo, se planteó la creación de un **sondeo virtual** (ver anexo 7.1.) que permitiera recabar información no generalizable -dadas las limitaciones de tiempo, recursos y acceso a bases de datos-, pero valiosa para la comprensión de los alcances y limitaciones de la implementación del teletrabajo en el sector público y privado costarricense.

En este sentido, se habilitó un sondeo virtual desde el 5 de mayo hasta el 21 de junio de 2023, mediante un formulario de Google Forms. Para su divulgación se contó con el apoyo del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP) – UCR, del Colegio de Profesionales en Sociología de Costa Rica, de la Cámara Costarricense de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC), de la Cámara de Infocomunicación y Tecnología (Infocom), del Colegio Profesional de Trabajadores y Trabajadoras Sociales de Costa Rica, y del Colegio de Profesionales en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, quienes compartieron el formulario y la invitación a participar del sondeo con sus bases de datos.

En total se recibieron 448 respuestas, no obstante, las primeras dos preguntas funcionaban como filtro, al consultarle a las personas primero si estaban trabajando actualmente y segundo si realizaban teletrabajo, ya que estos eran dos requisitos para continuar con el sondeo. Por lo que las respuestas validas se redujeron a 327.

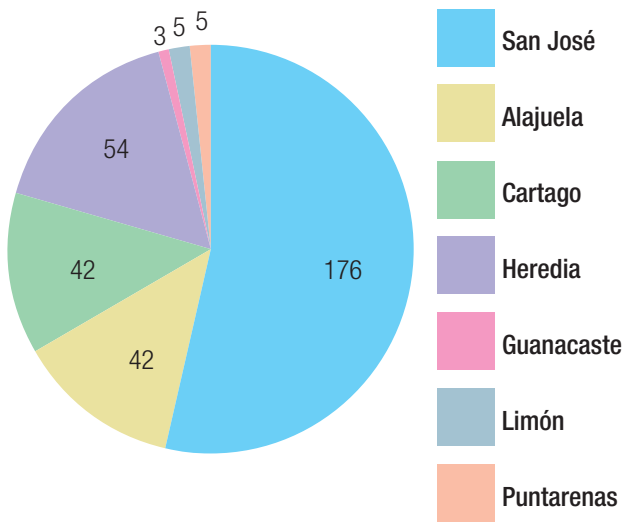
Del total de las 448 respuestas, 367 personas (81,9%) señalaron estar trabajando en el sector público, 55 (12,3%) en el sector privado, 11 (2,5%) mediante servicios profesionales, mientras que 15 (3,3%) indicaron no estar trabajando actualmente. A la vez que al consultarles si realizaban teletrabajo 327 (73%) mencionaron que sí y 121 (27%) que no.

Del total de las 327 personas que estaban teletrabajando se observa que el promedio de días que realizan sus actividades laborales desde el hogar corresponde a 3,5 días semanales, es decir lo que el INEC considera como teletrabajo frecuente.

Respecto al lugar de residencia de las personas participantes del sondeo virtual, se identificó que la mayoría reside en San José (176 respuestas, 53,8%), seguido por Alajuela y Cartago (42 respuestas, 12,85% para ambos casos), Heredia (54 respuestas 16,5%), Puntarenas y Limón (5 respuestas, 1,5% en ambos casos) y Guanacaste (3 respuestas, 0,9%). Tal y como se observa en el siguiente gráfico. Estos datos se asemejan a los presentados en la ECE del INEC, en donde se observa que la mayor cantidad de personas teletrabajadoras se encuentran ubicadas en zonas urbanas del Gran Área Metropolitana (GAM), situación que ha sido característica de la forma en que se ha implementado la modalidad de teletrabajo en el país antes y durante la pandemia por Covid-19. Es decir, persisten importantes

retos en la generalización de la modalidad de teletrabajo fuera de las áreas urbanas de la GAM, lo cual se asocia a su vez al acceso a puestos de empleo (cantidad y variedad) en zonas rurales, y al tipo de actividades laborales desarrolladas, orientadas mucho más a las labores agrarias.

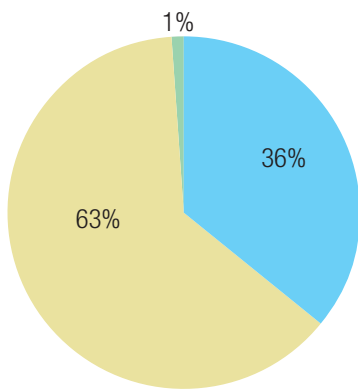
Figura 7.2
Lugar de residencia de las personas teletrabajadoras



Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, (2023).

En relación con el sexo de las personas participantes, 207 (63,3%) mencionan ser mujeres, 118 (36,1%) hombres y 2 personas (0,6%) se identificaron como personas no binarias u otro. Tal y como se observa a continuación. Esta relación sexo – persona teletrabajadora, pese a no ser estadísticamente significativa ni generalizable, difiere de los datos de la ECE del INEC, en donde se observa una participación mayor de hombres que de mujeres en la modalidad de teletrabajo.

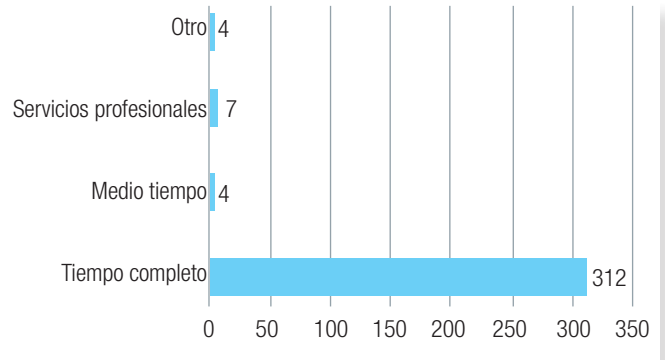
Figura 7.3. Sexo de las personas teletrabajadoras



Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

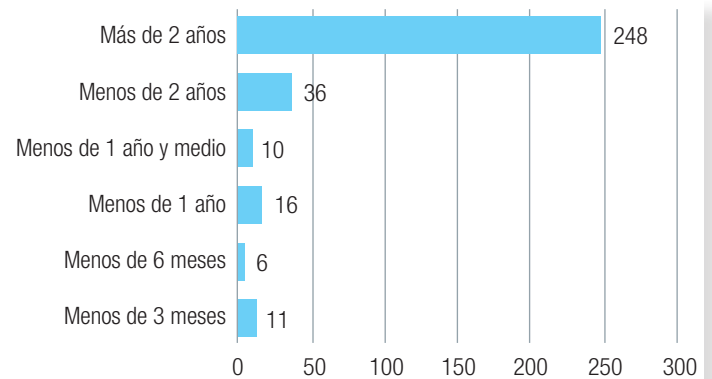
Asimismo, la edad promedio de las personas participantes del sondeo fue de 45 años de edad. Respecto a la jornada laboral que las personas desarrollan actualmente se observa que 312 personas, es decir el 95,4% trabaja tiempo completo.

Figura 7.4. Jornada Laboral de las personas teletrabajadoras



Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual (2023).

Figura 7.5. Tiempo de laborar bajo la modalidad de teletrabajo



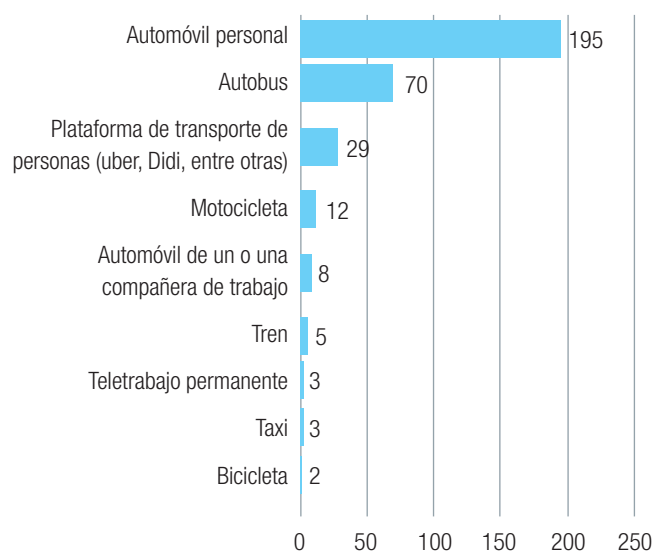
Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual (2023).

Del tiempo de laborar bajo la modalidad de teletrabajo, se observa que la gran mayoría de las personas entrevistadas (el 75,8%) tenía más de dos años de laborar en dicha modalidad; mientras que solo el 11% tenía menos de 2 años. Además, fueron muy pocas las personas que señalaron haber empezado a teletrabajar en un plazo menor a los mencionados previamente, tal y como lo resumen los siguientes datos: 248 personas (75,8%) tiene más de dos años, 36 (11%) menos de 2 años, 10 (3,1%) menos

de año y medio, 16 (4,9%) menos de un año, 6 (1,8%) menos de seis meses, y 11 (3,4%) menos de tres meses. Es decir, muy probablemente la mayoría de las personas que participaron del sondeo virtual, iniciaron sus labores bajo la modalidad de teletrabajo durante las etapas de confinamiento y distanciamiento social por la pandemia del Covid-19, tal y como lo muestran los datos del INEC en la materia.

En lo referente al tipo de transporte mayormente utilizado por las personas teletrabajadoras para desplazarse a su lugar de trabajo, se observa que el automóvil personal y el autobús ocupan los dos primeros lugares de importancia. Tal y como se detalla en el siguiente gráfico.

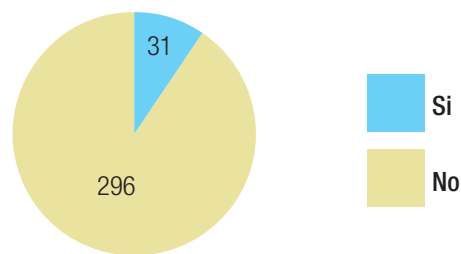
Figura 7.6 Transporte utilizado para ir al trabajo



Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

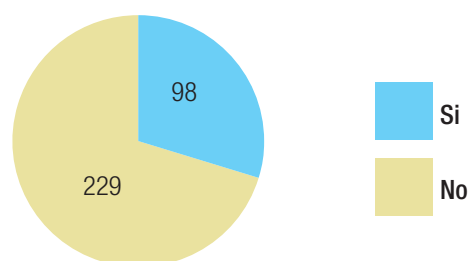
Por otro lado, al consultarle a las personas que, si las tareas que realizan a nivel laboral requieren de supervisión directa de forma constante, 296 (90,5%) de ellas indicaron que no, mientras que 31 (9,5%) personas indicaron que sí. Igualmente, 229 personas señalaron no tener funcionarios (as) a su cargo, mientras que 98 (30%) personas indicaron sí tenerlos. Tal y como se muestra en los siguientes gráficos.

Figura 7.7. ¿Las tareas que realiza requieren de supervisión directa de forma constante?



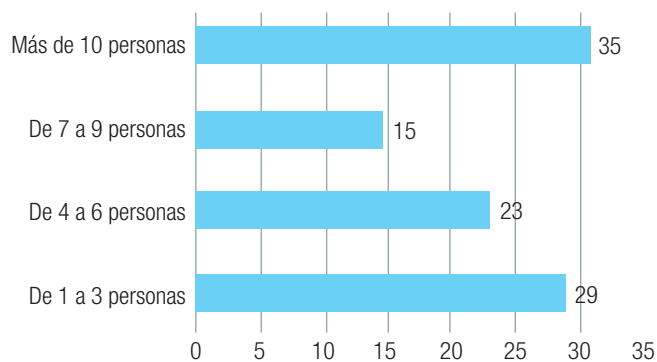
Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

Figura 7.8. ¿Tiene funcionarios a su cargo?



Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

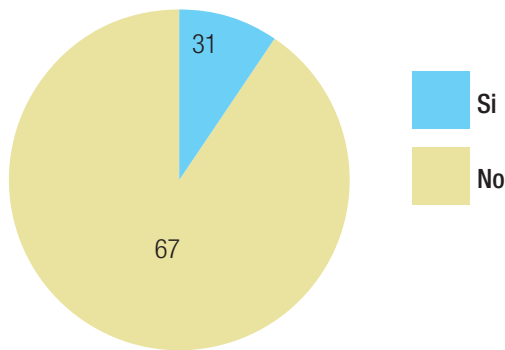
Figura 7.9 Cantidad de personas a su cargo



Fuente: elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

Asimismo, 229 personas indicaron tener funcionarios (as) a su cargo. 31 personas indicaron tener más de 10 personas, siendo este el valor más importante, seguido por las 29 personas que mencionaron tener de 1 a 3 personas a su cargo. Por otra parte, al preguntarles si los y las funcionarias que tienen a su cargo requieren de supervisión directa de forma constante 67 (68,4%) personas dijeron que no y 31 (31,6%) dijeron que sí.

Figura 7.10 ¿Los (as) funcionarios (as) que tiene a su cargo requieren de supervisión directa de forma constante?



Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

Por otro lado, y en lo que corresponde a los apoyos institucionales con los que las personas trabajadoras podrán disponer para el desarrollo de su jornada laboral durante la modalidad de teletrabajo se observa que:

En principio, las personas empleadoras deben proveer los equipos, programas y valor de la electricidad a la persona teletrabajadora, aunque ello puede variar cuando este, por voluntad, propia, solicite

realizar el teletrabajo con su equipo personal y la persona empleadora lo acepte. En cualquier caso, es obligación del empleador capacitar al teletrabajador en el adecuado manejo y uso de los equipos y programas; y del teletrabajador guardar deber de confidencialidad sobre la información del empleador y los datos a los que tenga acceso como consecuencia de la relación laboral. Es obligación de la persona empleadora informar a la persona teletrabajadora sobre las normas y directrices aplicables en temas de salud ocupacional y riesgos de trabajo, entendiéndose por estos los accidentes y enfermedades que puedan ocurrir como consecuencia del teletrabajo que se desempeñe (OIT, 2022, p. 18).

No obstante, en lo referente a los apoyos institucionales anteriormente mencionados, con los que las personas consultadas han contado durante la implementación de la jornada laboral bajo la modalidad de teletrabajo, las personas mencionaron que lo que más han recibido son las capacitaciones sobre normativa (institucional y/o nacional) de teletrabajo (168 menciones, 51,4%). Asimismo, 106 personas señalaron no haber recibido ningún tipo de apoyo. Es decir, los costos asociados al desarrollo de las actividades laborales en su lugar de residencia han sido cubiertos exclusivamente por las personas teletrabajadoras.

Tabla 7.5. Apoyos institucionales

Apoyos institucionales	Valores absolutos	Porcentaje
Capacitación sobre normativa (institucional y/o nacional) de teletrabajo	168	51,4%
Capacitaciones sobre salud ocupacional, ergonomía, planificación o uso del tiempo durante el teletrabajo	164	50,2%
Capacitaciones sobre ofimática, trabajo remoto o uso de plataformas digitales	129	39,4%
Ninguna de las anteriores	106	32,4%

Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

En lo referente a los recursos de los que dispone la persona teletrabajadora para el desarrollo de sus funciones, se observa que lo relacionado con equipo ergonómico (silla, escritorio) así como conexión a internet (móvil o residencial) es cubierto mayormente por la misma persona

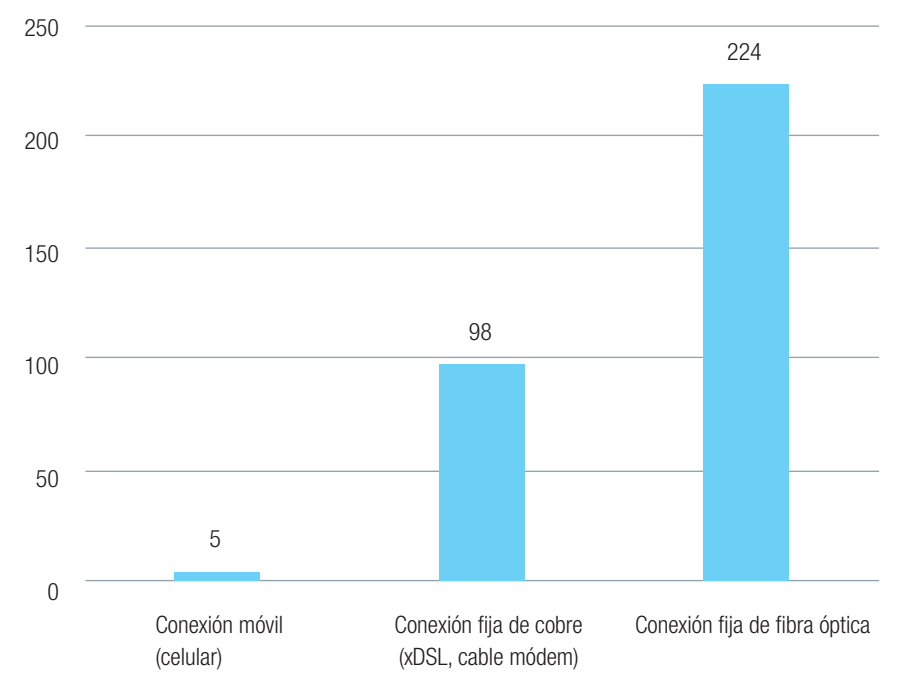
teletrabajadora, mientras que lo relacionado con material de oficina, computadoras y acceso a plataformas digitales, suelen ser suministrados, en su mayoría, por la empresa o institución en la que se trabaja.

Tabla 7.6. Recursos de los que se dispone para realizar teletrabajo

	No tengo	Tengo, personal	Tengo, suministrado por la institución en la que trabajo
Silla ergonómica	47	245	35
Escritorio	18	309	0
Computadora	0	86	239
Material de oficina (como papelería)	66	157	104
Acceso a plataformas digitales institucionales para el desarrollo de sus funciones desde la casa	4	35	288
Teléfono móvil	5	310	12
Teléfono residencial	172	152	3
Pago de conexión a internet residencial	12	310	5
Pago de conexión a internet móvil	15	306	6

Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

Figura 7.11. Tipo de conexión a Internet utilizada mayormente para teletrabajar



Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

En lo referente al tipo de conexión a Internet mayormente utilizada por la persona teletrabajadora, se observa que casi el 70% de las personas cuentan con conexión fija de fibra óptica para el desarrollo de sus funciones.

Por otra parte, y en lo correspondiente a la variación de costos de los servicios residenciales a los que las personas trabajadoras se han enfrentado durante la implementación de la modalidad de teletrabajo, se observa que las dos categorías en las que las personas señalan haber percibido un mayor aumento de sus costos corresponden a el pago de la electricidad y a la compra de equipos, siendo a su vez el transporte en el rubro en el que se ha observado la mayor disminución de costos. Tal y como se muestra en la siguiente tabla.

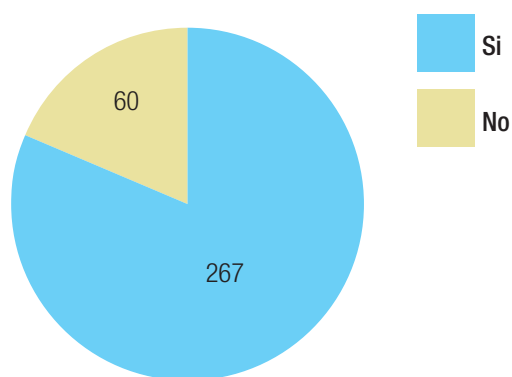
Tabla 7.7. Variación en el costo de los servicios residenciales durante el teletrabajo

	Ha aumentado	Se ha mantenido igual	Ha bajado
Agua	130	191	6
Luz	185	135	7
Conexión a internet (residencial o móvil)	137	187	3
Transporte (pasajes y combustible)	35	35	257
Alimentación	82	161	84
Compra de equipos para el desarrollo de sus funciones (silla, escritorios, computadoras, entre otros)	184	134	9
Compra de licencias (software - programas) para el desarrollo de sus funciones	41	259	27

Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

Otro aspecto importante es el hecho de que 267 personas (81,7%) indicaron haber iniciado a trabajar bajo la modalidad de teletrabajo durante la pandemia por Covid-19, situación que como ya se mencionó anteriormente, coincide con las mediciones del INEC en materia del incremento reciente de esta modalidad de trabajo.

Figura 7.12. Inicio de la modalidad de teletrabajo durante la pandemia por Covid-19



Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

Por otra parte, y en lo correspondiente a las diversas situaciones que las personas teletrabajadoras experimentaron durante la pandemia por Covid-19 estas mencionaron haber experimentado: una mayor sobrecarga de labores y de cansancio, no tener dificultad para separar la vida laboral de su vida familiar-cotidiana, contar con más descanso y tiempo de ocio, mayor concentración y eficiencia en el desarrollo de sus funciones laborales, mayor ahorro de dinero y una extensión de la jornada de trabajo. Es decir, un balance de situaciones tanto favorables como desfavorables producto del desarrollo de actividades de teletrabajo en el marco de la pandemia por Covid-19.

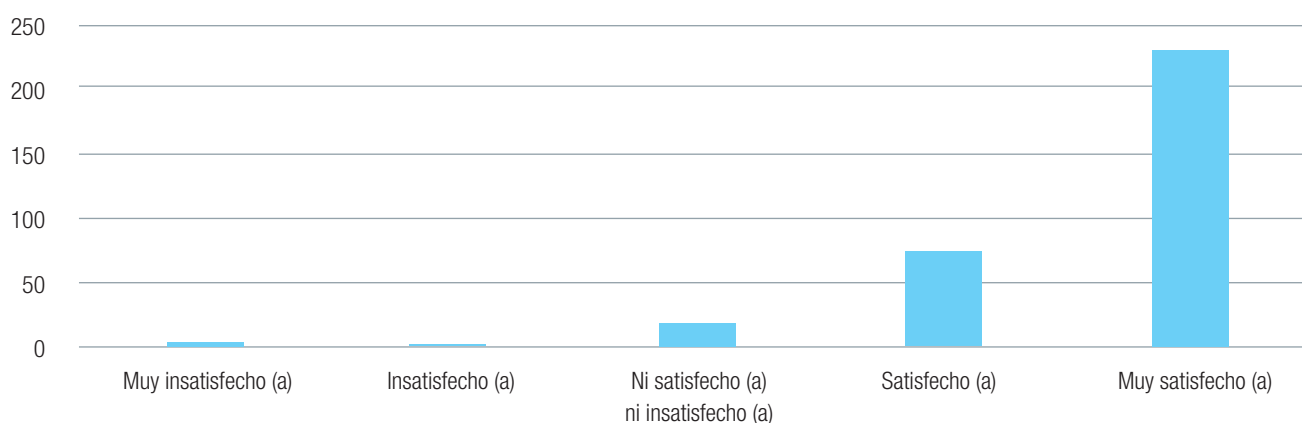
Finalmente, y tomando como referencia el grado de satisfacción de las personas consultadas con la modalidad de teletrabajo es notorio como 230 personas (70,3%) están muy satisfechas con dicha modalidad. En contraste con las tres personas (0,9%) que indicaron estar muy insatisfechas.

Tabla 7.8. Situaciones experimentadas durante la pandemia por Covid-19

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Mayor sobrecarga de labores y cansancio	74	83	72	63	35
Dificultad para separar su vida laboral de su vida familiar-cotidiana	51	71	57	101	47
Mayor descanso y tiempo de ocio	70	81	64	74	38
Preocupación o desinterés por volver a la interacción en espacios de oficina	73	80	86	62	26
Interés por volver a la interacción en espacios de oficina	13	39	111	81	83
Mayor concentración y eficiencia en el desarrollo de sus funciones laborales	190	97	29	9	2
Mayor ahorro de mi dinero	175	80	46	20	6
Poca claridad en el reglamento laboral para el teletrabajo	22	35	77	93	100
Problemas de conectividad para realizar el teletrabajo	6	21	55	110	135
Acoso laboral	2	16	57	63	189
Extensión de la jornada de trabajo	69	84	63	49	62

Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

Figura 7.13. Grado de satisfacción con la modalidad de teletrabajo en sus actividades laborales



Fuente: Elaboración propia a partir de sondeo virtual, 2023.

De modo que, los datos anteriormente analizados, si bien no son generalizables, permiten dar cuenta de importantes aspectos que han estado presentes en la puesta en marcha de la modalidad de teletrabajo en nuestro país. Sin perder de vista que la pandemia por Covid-19, como evento disruptivo total, no solo significó un acelerado traslado a esta modalidad de trabajo, sino que además implicó retos específicos resultantes del confinamiento generalizado y el resguardo de la vida. Al tiempo que la normativa institucional existente en el país facilitó que el tránsito generalizado hacia la modalidad de teletrabajo tuviese un respaldo de protección en materia de legislación laboral.

7.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DEL TELETRABAJO

En el presente apartado, se realiza un balance general sobre los alcances y limitaciones de la puesta en práctica de

la modalidad del teletrabajo en el país, partir de los datos de la ECE del INEC, durante el IV trimestre (octubre-noviembre-diciembre) de 2022, los cuales muestran que las personas ocupadas teletrabajadoras señalaron como factores positivos asociados a dicha modalidad laboral: una mayor productividad (86,5%), una mayor flexibilización de la jornada laboral (84,5%) y una mayor eficiencia en las cargas de trabajo (78,7%). Siendo los hombres los que indicaron una mayor productividad y flexibilización de la jornada, y las mujeres las que señalaron más eficiencia en las cargas de trabajo.

Asimismo, las personas teletrabajadoras indicaron como factor positivo el recibir capacitación en sistemas o herramientas tecnológicas para teletrabajar (60,4%), al tiempo que consideran que tales cursos y capacitaciones les han mejorado las capacidades y destreza tecnológicas para teletrabajar (63,1%), siendo las mujeres las que mayormente señalaron ambos aspectos, tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7.9. Factores positivos asociados al teletrabajo

	Hombres	Mujeres
Mayor productividad	64,8 %	63,3 %
Mayor flexibilización de la jornada laboral	76,4 %	64,1 %
Mayor eficiencia en las cargas de trabajo	56,3 %	58,6 %
Recibió capacitación en sistemas o herramientas tecnológicas para teletrabajar	62,6 %	65,7 %
Considera que los cursos y capacitaciones le han mejorado las capacidades y destrezas tecnológicas para teletrabajar	55,6 %	72,8 %

*Valores porcentuales. Población ocupada teletrabajadora total: 131 111, hombres: 73 700, mujeres: 57 411. Fuente: Elaboración propia a partir del INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2022.

La misma encuesta, en lo correspondiente al equilibrio familiar y laboral de las personas teletrabajadoras, muestra que hombres y mujeres señalan positivamente aspectos como el equilibrio personal, familiar y laboral (89,2%), la disminución del tiempo de traslado entre el trabajo y el hogar (90,5%) y la satisfacción con las condi-

ciones laborales (87,6%). No obstante, son los hombres quienes presentan los porcentajes más altos en cada uno de estos rubros; e incluso en la categoría sobre mejor organización del tiempo libre las mujeres presentan los porcentajes más bajos (58,6%), tal y como se observa a continuación.

Tabla 7.10. Equilibrio familiar y laboral de las personas teletrabajadoras

	Hombres	Mujeres
Equilibrio personal, familiar y laboral	90,5 %	87,6 %
Disminución del tiempo de traslado entre el trabajo y el hogar	94,7 %	93,4 %
Mejor organización del tiempo libre (deportes, recreativas, otros)	72,6 %	58,6 %
Satisfacción con las condiciones laborales	85,8 %	77,2 %

**Valores porcentuales. Población ocupada teletrabajadora total: 131 111, hombres: 73 700, mujeres: 57 411. Fuente: Elaboración propia a partir del INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2022.*

El análisis de este equilibrio familiar – laboral, también podría ampliarse a la luz de los resultados de la Encuesta Nacional del Uso del Tiempo (ENUT) INEC 2022:

En el año 2022, para las actividades de trabajo, en orden de importancia según la tasa de participación, destaca que alrededor del 98 % de las personas de 12 años y más destinan tiempo a realizar al menos una actividad de trabajo doméstico no remunerado (TDNR) a la semana. No obstante, el tiempo efectivo promedio, así como el tiempo social promedio, evidencian que se mantienen las brechas por sexo, ya que son las mujeres quienes dedican una mayor cantidad de tiempo efectivo por semana, con 32:04 horas (treinta y dos horas y cuatro minutos), entretanto los hombres destinan 15:44 horas, lo que significa que las mujeres dedican en promedio el doble del tiempo que los hombres.

Otra de las actividades en la que la mayor parte de la población dedica tiempo semanal está relacionada con el tiempo libre, sin embargo, el tiempo dedicado por ambos sexos presenta importantes diferencias, ya que en actividades vinculadas al esparcimiento son las mujeres quienes dedican menos tiempo respecto a los hombres, con un total de 36:18 horas y 38:18 horas efectivas, respectivamente (INEC, 2023, p. 49).

En lo correspondiente a iniciar o continuar con estudios

y trabajos secundarios, solamente el 20,8% de las personas teletrabajadoras indicó haber iniciado un trabajo secundario adicional (27,8% hombres y 19,9% mujeres); y en lo correspondiente a iniciar o continuar con estudios el 59,6% de las personas teletrabajadoras lo mencionó (53,3% hombres y 37,8% mujeres).

De los datos anteriores es posible señalar que al finalizar 2022, había más hombres que mujeres en la población ocupada teletrabajadora (73 700 versus 57 411), y que a su vez los hombres presentan mayores porcentajes en los indicadores positivos relacionados al teletrabajo, tales como equilibrio familiar y laboral, el continuar o iniciar con estudios, así como al iniciar con trabajos secundarios adicionales.

Sobre las dificultades para teletrabajar se consultaron tres aspectos: fallas frecuentes en internet, problemas de salud y combinar el teletrabajo con labores domésticas o de cuidado, de estas, el mayor porcentaje (13,1%) correspondió a problemas de salud siendo las mujeres las que más lo señalaron (21,4% mujeres versus 6,7% hombres). Seguido por la combinación de labores domésticas y de cuidado (7,8%) y las fallas frecuentes en internet (6,1%). En todos los casos, fueron las mujeres las que indicaron los mayores porcentajes de dificultades durante la realización del teletrabajo. También es importante señalar la enorme diferencia entre hombres y mujeres en la combinación del teletrabajo con labores domésticas, donde se observa que estas recaen con mucha mayor frecuencia en la mujer.

Tabla 7.11. Dificultades para teletrabajar

	Hombres	Mujeres
Fallas frecuentes de internet	5,9 %	6,4 %
Problemas de salud (lesiones o dolores musculares, depresión, estrés, fatiga visual y auditiva)	6,7 %	21,4 %
Combinar el teletrabajo con las labores domésticas o cuidado de sus hijos o personas dependientes	4,1 %	12,7 %

**Valores porcentuales. Población ocupada teletrabajadora total: 131 111, hombres: 73 700, mujeres: 57 411. Fuente: Elaboración propia a partir del INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2022.*

De igual modo, en los gastos incurridos para teletrabajar el de mayor porcentaje correspondió a ampliar la capaci-

dad y velocidad de internet en el hogar (29,4%), seguido por compra de inmobiliario (28,2%) y compra de equipo tecnológico (17,1%). Los hombres mencionaron haber

incurrido en mayores gastos en los últimos rubros, mientras que las mujeres en el primero de ellos, tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7.12. Gastos incurridos para teletrabajar

	Población teletrabajadora	Hombres	Mujeres
Ampliar la capacidad y velocidad de internet de su hogar	29,4 %	28,5 %	30,6 %
Compra de equipo inmobiliario (silla, escritorio, entre otros)	28,2 %	29,7 %	26,3 %
Compra de equipo tecnológico (mouse, teclado, monitor, computadora, otros)	17,1 %	18,2 %	15,7 %
Pago de servicios de cuidado de menores o personas dependientes	1,7 %	0,0 %	4,0 %

*Valores porcentuales. Población ocupada teletrabajadora total: 131 111, hombres: 73 700, mujeres: 57 411. Fuente: Elaboración propia a partir del INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2022.

Otro aspecto que llama la atención en lo referente a los gastos incurridos durante el teletrabajo, tiene que ver con el pago de servicios de cuidado de menores o personas dependientes. De acuerdo con los datos de la ECE, únicamente las mujeres señalaron haber incurrido en este tipo de gastos (4,0%). Es decir, en el teletrabajo observamos desigualdades de género que están presentes en las modalidades de trabajo presencial (telecentro), Acrecentándose las desigualdades de género, y la sobrecarga por la combinación de actividades no remuneradas y remuneradas en las mujeres, principalmente aquellas actividades no remuneradas asociadas a los trabajos domésticos y el cuidado de otras personas. Situación que diversas investigaciones y los datos de la ENUT 2017 y 2022 evidencian.

Por otro lado, y de acuerdo con el Informe Regional (2022) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Costa Rica, el teletrabajo era una realidad desde antes de la pandemia por Covid-19 y el contar con una regulación permitió que tanto empleadores como las personas trabajadoras estuvieran preparadas normativamente para hacerles frente a los confinamientos y el traslado generalizado al teletrabajo. Sin embargo, durante la primera etapa de la implementación masiva del teletrabajo se presentaron diversos obstáculos, como la falta de equipo informático adecuado en los hogares, la necesidad de compartir espacios y ancho de banda con otros familiares y las diversas

presiones para las personas teletrabajadoras relacionadas con el ambiente familiar.

La experiencia ha llevado a que, por una parte, la persona trabajadora sea capaz de evaluar por sí misma si cuenta con las condiciones necesarias para llevar a cabo sus actividades de manera remota en su domicilio y en su ambiente familiar; y, por otra parte, a que el empleador cuente con instalaciones tipo *networking* donde, ocasionalmente, puedan acudir los y las teletrabajadores a realizar sus labores.

Asimismo, a fin de evitar la ansiedad y el estrés laboral por el regreso al trabajo presencial —dado el estado de comodidad de personas empleadoras y trabajadoras con la modalidad del teletrabajo—, se están implementando esquemas de trabajo híbrido según los cuales un porcentaje de trabajo continúa realizándose de manera remota y otro de manera presencial, previa determinación de días y horas.

El informe anteriormente citado identifica una serie de retos relacionados con la implementación de la modalidad del teletrabajo, entre los cuales pueden mencionarse los siguientes:

- La falta de incentivos fiscales para que las mejoras realizadas por los empleadores en los hogares de los teletrabajadores sean entendidas como inversiones

que realiza el empleador y se evite el riesgo de que sean percibidas como cargas sociales o salarios en especie. Entre estas mejoras se encuentran las de la infraestructura eléctrica, la dotación de herramientas de trabajo ergonómicas e incluso la implementación de programas de salud emocional.

- Encontrar un balance para que la legislación, con un enfoque de perspectiva de género, coadyuve a que las mujeres teletrabajadoras puedan desempeñar sus obligaciones laborales sin que se recarguen sus actividades relacionadas con el cuidado y la atención familiar.
- La capacitación a pequeñas y medianas empresas para que definan los indicadores de evaluación del desempeño de los teletrabajadores, en especial a los emprendedores que inician sus operaciones llevando a cabo actividades mediante esta modalidad.
- La mejora de la infraestructura de las telecomunicaciones que garantice la conectividad necesaria a nivel nacional, particularmente en función del impulso que se pretende dar a la llegada de trabajadores y prestadores remotos de servicios o nómadas digitales.

Asimismo, en 2021 entró en vigor la ley para atraer trabajadores extranjeros para la prestación de servicios de manera remota, conocidos como nómadas digitales. Con ello, se buscaba fomentar las visitas de larga estancia e incentivar a los inversionistas a desarrollar la infraestructura necesaria para satisfacer la demanda de bienes y servicios de los nómadas digitales. El reto que enfrenta su implementación es la falta de infraestructura digital y de telecomunicaciones en algunas zonas del país, por lo que recientemente se aprobó en segundo debate la Ley para Incentivar y Promover la Construcción de Infraestructura de Telecomunicaciones en Costa Rica (OIT, 2022, p. 19).

De acuerdo con la Academia Internacional de Transformación del Trabajo- ITA y su capítulo para América Latina y el Caribe ITA-LAC (2022), en materia de regulación sobre teletrabajo en Costa Rica falta que se incorpore:

- El contrato de teletrabajo a la Ley de Contrato de Trabajo / Código de Trabajo.
- El derecho a horarios compatibles con las tareas de cuidado.
- Derechos colectivos.

Prestaciones transnacionales

Igualmente, Murizio (2021) señala que en la legislación costarricense sobre teletrabajo no están presentes los siguientes contenidos:

- Información sobre el equipo y la compensación de costos en caso de que la persona trabajadora tenga que proporcionar equipos propios (herramientas, computadoras, entre otras).
- El requerimiento de que tanto las personas supervisoras como las trabajadoras reciban capacitación sobre teletrabajo.
- El que su aplicación requiera alguna forma de consulta con los actores sociales o que incluya una referencia particular a la representación colectiva de las personas teletrabajadoras.
- El que exija a las organizaciones designar una persona dedicada específicamente al teletrabajo (supervisión).
- Referencia al rol de la inspección (personas inspectoras del trabajo o representantes de las y los trabajadores) en el lugar de trabajo de la persona teletrabajadora.

Finalmente, en lo referente al desarrollo de la modalidad de teletrabajo, aún se observan importantes desigualdades laborales asociadas al género, tales como la mayor sobrecarga de actividades laborales y de cuidado en las mujeres; un mejor equilibrio laboral – familiar entre otros; y una mayor participación en dicha modalidad de trabajo en hombres jóvenes con mayores niveles educativos. Es decir, que en materia laboral enfrentamos importantes retos estructurales de inclusión e igualdad que se trasladan también a la modalidad de teletrabajo.

Consideraciones finales

El teletrabajo recibió un importante impulso a nivel internacional a raíz de la pandemia por Covid-19, el confinamiento y el traslado obligatorio hacia esta modalidad de trabajo. Costa Rica por su parte, pudo enfrentar los retos normativos de la implementación del teletrabajo generalizado durante dicha coyuntura, gracias a que en ese momento ya se contaba con una legislación sobre teletrabajo, y se tenían experiencias puntuales sobre el trabajo domi-

ciliar tanto en el sector público como privado, de manera que se facilitó su implementación en diferentes puestos y sectores de la economía. Destaca igualmente, que el país fue pionero en la regulación sobre teletrabajo en América Latina, al tiempo que se plantea la necesidad de analizar y actualizar dicha legislación para incorporar la perspectiva de género, que coadyuve a que las mujeres teletrabajadoras puedan desempeñar sus obligaciones laborales con un mejor balance de su vida laboral y personal. Siendo la sobrecarga de la combinación de las labores remuneradas y no remuneradas (principalmente labores domésticas y de cuidado) uno de los principales retos presentes en materia laboral, sea bajo la modalidad de teletrabajo o no.

No obstante, y pese a que se proyectaba un crecimiento sostenido y generalizado de esta forma de trabajo en distintas ramas de ocupación, para el caso costarricense se ha empezado a observar un decrecimiento de la cantidad de personas que laboran bajo dicha modalidad. Situación que no se aleja de la realidad laboral internacional en donde incluso empresas como Zoom, Meta, Amazon entre otras, solicitan cada vez una mayor presencia de sus empleados en las oficinas. Por lo que parece ser que la modalidad de teletrabajo se orienta cada vez más a un modelo híbrido y no altamente generalizado como lo experimentado durante la pandemia por Covid-19.

En general, la modalidad del teletrabajo se considera beneficiosa para empleadores y teletrabajadores: para los primeros, porque han reducido sus costos fijos al evitar, por ejemplo, alquilar instalaciones físicas de manera permanente; y para los segundos, porque han disminuido sus costos de transporte y alimentación fuera del hogar, además de acortarse sus tiempos de traslado.

No obstante, en la práctica, su aplicación se asoció a características de implementación similares al periodo previo

de la pandemia. Observándose importantes retos en la inclusión de distintos sectores en esta modalidad de trabajo, ya que, aún se observan importantes desigualdades laborales asociadas al género, tales como la mayor sobrecarga de actividades laborales y de cuidado en las mujeres; un mejor equilibrio laboral – familiar entre hombres; y una mayor participación en dicha modalidad de trabajo en hombres jóvenes con mayores niveles educativos. Es decir, que en materia laboral enfrentamos importantes retos estructurales de inclusión e igualdad que se trasladan también a la modalidad de teletrabajo. Situaciones a las que los Estados deberán prestar atención.

Pese a que en principio las personas empleadoras deben proveer los equipos, programas y el costo de la energía eléctrica a la persona teletrabajadora, de acuerdo con los resultados del sondeo, y en lo referente a los recursos de los que dispone la persona teletrabajadora para el desarrollo de sus funciones, se observa que la dotación de equipo ergonómico (silla, escritorio) así como la conexión a internet (móvil o residencial) esta es cubierto mayormente por la misma persona teletrabajadora, mientras que lo relacionado con material de oficina, computadoras y acceso a plataformas digitales, están son suministrados mayormente por la empresa o institución en la que se trabaja.

Asimismo, y en lo correspondiente a la variación de costos de los servicios residenciales durante el teletrabajo, se observa que las dos categorías en las que las personas señalan haber percibido un mayor aumento de sus costos corresponden a el pago de la electricidad y a la compra de equipos, siendo a su vez el transporte en el rubro en el que se ha observado la mayor disminución de costos. Es decir, muchos de los costos de operación han sido trasladados a las personas trabajadoras. Situación que deberá ser abordada en mayor detalle para comprender de forma integral los alcances y limitaciones normativas y operativas de la implementación de la modalidad de teletrabajo en el país.

Jenyel Contreras Guzmán

Socióloga, Máster en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo. Docente en la Escuela de Sociología de la Universidad de Costa Rica (UCR) e investigadora del PROSIC. Estudiante del Doctorado en Ciencias Sociales sobre América Central de la UCR.

jenyel.contreras@ucr.ac.cr

REFERENCIAS

- Academia Internacional de Transformación del trabajo (ITA LAC). (2022). Carta Latinoamericana de Teletrabajo: principios fundamentales para aplicar el Teletrabajo en América Latina / ITA-LAC -- 1a ed. -- San José, Costa Rica. ISBN 978 - 9930-9970-0-2.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2019). Ley N°9738 para regular el teletrabajo.
- Castro, L. (2020). *Situación del teletrabajo ante el Covid-19, Costa Rica 2020*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).
- Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra. (2008). *Teletrabajo como medida de flexibilidad empresarial*. Disponible en: <http://andresraya.com/wp-content/uploads/2012/04/teletrabajo.pdf>.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC)-Costa Rica. *Encuesta Continua de Empleo (ECE)*. inec.cr.
- Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC)-Costa Rica. (2023). Encuesta Nacional del Uso del Tiempo (ENUT). Principales resultados [recurso electrónico]. ISSN: 2953-7347.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2011). (1ra ed.). *Manual de buenas prácticas en Teletrabajo*. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina, 2011. ISBN: 978-92-2-325464-3 (versión web pdf).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). ACT / EMP (2022). *Informe Regional. Perspectiva empresarial sobre la legislación del teletrabajo en América Latina*. Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe.
- Maurizio, R. (2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Nota Técnica. Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2021. Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Llubere, J. (2017). *El teletrabajo en Costa Rica*. En: *Primer Informe estado del teletrabajo en América Latina*. (2017). Academia Internacional de Transformación del trabajo (ITA LAC). 1° edición Costa Rica. www.ita-lac.org.

ANEXO 7.1.

Sondeo virtual: alcances y limitaciones actuales de la implementación del teletrabajo en el sector público y privado costarricense

El presente cuestionario tiene como finalidad realizar un sondeo sobre los alcances y limitaciones actuales de la implementación del teletrabajo en el sector público y privado costarricense, a partir de la propia experiencia de las personas funcionarias que en la actualidad se encuentran laborando en la modalidad de teletrabajo.

Esta investigación se desarrolla desde el Programa de la Sociedad y la Información (PROSIC) de la Universidad de Costa Rica (UCR) y se enmarca en la elaboración del Informe Anual sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento 2023, en el cual se incluirán los resultados del presente sondeo. Toda la información que se recopile será presentada de forma anónima y agregada, y será de uso exclusivo para efectos analíticos y académicos.

Para la aplicación del presente formulario, se cuenta además con el apoyo del Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP) de la UCR.

Agradecemos pueda dedicar 10 minutos a completar las siguientes preguntas.

I. Información general

¿Actualmente se encuentra trabajando?

Si, en el sector público

Si, en el sector privado

Si, por servicios profesionales

No

¿Actualmente usted realiza teletrabajo?

No

Si

1. ¿Cuál es su lugar de residencia?

Heredia

Cartago

Alajuela

San José

Puntarenas

Limón

Guanacaste

2. ¿En qué institución pública o empresa trabaja?

3. ¿Cuál es su jornada laboral actual en dicha institución o empresa?

Tiempo completo

Medio tiempo

Servicios profesionales

Otro:

4. ¿Cuál es su sexo?

Hombre

Mujer

Persona no binaria u otro

5. ¿Cuál es su edad actual en años cumplidos?

II. Alcances y limitaciones de la modalidad de teletrabajo

6. ¿Describa lo más detalladamente posible qué tipo de tareas realiza en su lugar de trabajo?

7. ¿Las tareas que realiza requieren de supervisión directa de forma constante?

Si

No

8. ¿Tiene funcionarios (as) a su cargo?

Si

No

9. ¿Cuántos funcionarios (as) tiene a su cargo?

10. ¿Los (as) funcionarios (as) que tiene a su cargo requieren de supervisión directa de forma constante?

Si

No

11. ¿Cuál es el medio de transporte que utiliza con mayor frecuencia cuando asiste a su lugar de trabajo?

Autobús

Tren

Taxis

Plataformas de transporte de personas (Uber, Didi, entre otras)

Automóvil personal

Automóvil de un (a) compañero (a) de trabajo

Motocicleta

Caminando

Bicicleta

Otro:

12. ¿Cuál es el tiempo aproximado en minutos, que tarda diariamente en llegar a su lugar de trabajo?

13. ¿Desde hace cuánto tiempo labora bajo la modalidad de teletrabajo?

Menos de 3 meses

Menos de 6 meses

Menos de 1 año

Menos de 1 año y medio

Menos de 2 años

Más de 2 años

14. ¿Cuántos días a la semana realiza teletrabajo?

15. ¿Durante la implementación de su jornada laboral bajo la modalidad de teletrabajo, ha contado con alguno de los siguientes apoyos institucionales? (Puede marcar varias opciones)

Capacitaciones sobre normativa (institucional y/o nacional) de teletrabajo

Capacitaciones sobre salud ocupacional, ergonomía, planificación o uso del tiempo durante el teletrabajo

Capacitaciones sobre ofimática, trabajo remoto o uso de plataformas digitales

Ninguna de las anteriores

16. Para cada uno de los siguientes recursos indique, si durante el desarrollo de su jornada laboral bajo la modalidad de teletrabajo: cuenta o no con el recurso, y si este fue suministrado por la institución o empresa en la que trabaja.

	No tengo	Tengo, personal	Tengo, suministrado por la institución en la que trabajo
Silla ergonómica			
Escritorio			
Computadora			
Material de oficina (como papelería requerida)			
Acceso a plataformas digitales institucionales para el desarrollo de sus funciones desde la casa			
Teléfono móvil (celular)			
Teléfono residencial			
Pago de conexión a Internet (residencial)			
Pago de conexión a Internet (móvil)			

17. ¿Qué tipo de conexión a Internet utiliza mayormente para teletrabajar desde su hogar?

Conexión móvil (celular)

Conexión fija de cobre (xDSL, cable módem)

Conexión fija de fibra óptica

18. ¿Cuál es aproximadamente la velocidad (en Megas) de su conexión de Internet utilizada para teletrabajar? _____

19. Durante la implementación de su jornada laboral bajo la modalidad de teletrabajo ha observado que los costos de los siguientes servicios en su hogar han:

	Aumentado	Se ha mantenido igual	Ha bajado
Agua			
Luz			
Conexión a Internet (residencial o móvil)			
Transporte (pasajes y combustible)			
Alimentación			
Compra de equipos para el desarrollo de sus funciones (sillas, escritorios, computadoras, entre otros)			
Compra de licencias (software - programas) para el desarrollo de sus funciones			

20. ¿La implementación inicial de sus labores bajo la modalidad de teletrabajo ocurrió durante la Pandemia por Covid-19?

Si

No

21. ¿Observa alguna diferencia en la forma cómo se implementa el teletrabajo en su institución o empresa hoy en relación con la implementación inicial durante la Pandemia por Covid-19? Detalle:

22. ¿Durante la implementación del teletrabajo en sus labores ha experimentado alguna de las siguientes situaciones?

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Mayor sobrecarga de labores y cansancio					
Dificultad para separar su actividad laboral de su vida familiar-cotidiana					
Mayor descanso y tiempo de ocio					
Preocupación o desinterés por volver a la interacción en espacios de oficina					
Interés por volver a la interacción en espacios de oficina					
Mayor concentración y eficiencia en el desarrollo de sus funciones laborales					
Mayor ahorro de mi dinero					
Poca claridad en el reglamento laboral para el teletrabajo					
Problemas de conectividad para realizar el teletrabajo					
Acoso laboral					
Extensión de la jornada de trabajo					

23. ¿Cuál es su grado actual de satisfacción con la modalidad de teletrabajo en sus actividades laborales?

	1	2	3	4	5	
Muy insatisfecho (a)						Muy satisfecho (a)

24. ¿Cuáles serían sus principales recomendaciones para mejorar la manera en que se ha implementado la modalidad de teletrabajo en su institución o empresa? Detalle: _____

¡Muchas gracias por su colaboración!

