



**UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA**

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

**SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

Programa de Maestría en Derecho del Trabajo y Seguridad Social

**LA PERCEPCIÓN DE LOS REPRESENTANTES SINDICALES ACERCA DEL  
TELETRABAJO IMPLEMENTADO COMO MODALIDAD LABORAL EN EL  
SECTOR PÚBLICO COSTARRICENSE**

Trabajo Final de Graduación sometido a la consideración del Tribunal Examinador del Programa de Maestría en Derecho del Trabajo y Seguridad Social del Sistema de Estudios de Posgrado para optar por el grado de Master en Derecho del Trabajo y Seguridad Social

Por:

**Laura Rodríguez Chavarría**

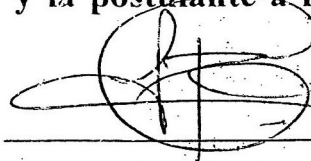
San José, Costa Rica

2015

**ARTICULO 5**

La Presidente del Tribunal comunica a la Postulante el resultado de la deliberación y lo declara acreedor al Posgrado de: **MAGISTER EN DERECHO DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**. Se le indica realizar los trámites para presentarse al Acto Público de Juramentación, al que será oportunamente convocado. Se da lectura al Acta que firman los Miembros del Tribunal Examinador y la postulante a las 16:00 horas.

**Firma postulante:**

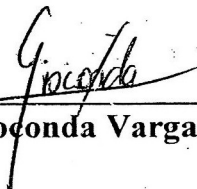


---

**ARTICULO 6**

**Firma del Tribunal Examinador:**

**Dirección Sistema de Estudios de Posgrado**



---

**Mag. Gioconda Vargas Morúa**

**Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades**



---

**Mag. Alonso Rodríguez Chaves**

**Coordinadora del Programa**



---

**Mag. Fabiola Cantero Acosta**

**Director del T.F.G**



---

**Mag. Carlos Ulate Ulloa**

**Lector del T.F.G**



---

**Mag. Adriana Oviedo Vega**

## CARTA DE REVISIÓN DEL FILÓLOGO

San José, 28 de agosto del 2015.

Señores  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA

Estimados señores:

Hago constar que he revisado el **TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN** de la estudiante **LAURA RODRÍGUEZ CHAVARRÍA** denominado **LA PERCEPCIÓN DE LOS REPRESENTANTES SINDICALES ACERCA DEL TELETRABAJO IMPLEMENTADO COMO MODALIDAD LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO COSTARRICENSE**, para optar por el posgrado de **MAESTRÍA EN DERECHO DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**.

He revisado errores gramaticales, de puntuación, ortográficos y de estilo que se manifiestan en el documento escrito, y he verificado que estos fueron corregidos por la autora.

Con base en lo anterior, se considera que dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos por la **UNIVERSIDAD** para ser presentado como requisito final de graduación.

Atentamente,



Dr. Bolívar Bolaños Calvo  
Carné: 2949  
Colegio de Licenciados y Profesores  
Cédula de Identidad: 2-279-320  
e-mail: [sdlymsa@racsa.co.cr](mailto:sdlymsa@racsa.co.cr)

## **DEDICATORIA**

*Dedicado a mi madre Felicia Chavarría Cruz,  
quien con todo su amor y rigor de siempre,  
me ha apoyado sin importar los sacrificios y esfuerzos,  
eso para mí, es y será  
invaluable...*

## AGRADECIMIENTOS

*En primera instancia, agradezco a Dios, por regalarme el privilegio de la vida y la oportunidad de despertar día a día al lado de mis seres queridos.*

*A lo largo de estos cinco años, fui testigo de grandes bendiciones: mi matrimonio y mis hermosos hijos. Está ausente en forma física, más no espiritual, mi abuelita Cristo a quien extraño con su “apúrese”, que me ha motivado en sueños desde hace unos meses.*

*Hoy puedo decir, que el logro alcanzado es el resultado de un trabajo interdisciplinario, que requirió del apoyo de grandes personas que me aman y a los que amo:*

*Mi madre Felicia, mi esposo Enrique, mi padre José Ángel, mis hermanas Raquel y Guadalupe, mi comadre Susan, mis amigasy por supuesto mis grandes tesoros: Milena y Felipe.*

*En noches de desvelo, mañanas y tardes de carreras, cuidaron a mis pequeños y ellos consintieron ser cuidados, de forma tal, que me permitieran perseverar confiada y atender lo que hoy es un hecho: Mi tesis de Maestría!*

*Agradezco también a mi profesor director Don Carlos y por supuesto a Fabiola, quienes con su dedicación, hicieron de su trabajo, un esfuerzo inmemorable para mí.*

*Todos formamos un equipo que hizo que hoy en día, pudiera agradecer a Dios la oportunidad de haberlos puesto en mi camino y culminar así esta etapa académica, de la cual existen muchas expectativas, pero más que ello, profundos reconocimientos de cariño para mí.*

*Adelante! No hay nada que no pueda hacerse.*

*Laura...*

## TABLA DE CONTENIDO

	Página
Aprobación .....	ii
Carta del Filólogo .....	iii
Decicatoria .....	iv
Agradecimientos .....	v
Tabla de Contenido.....	vi
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS INTRODUCTORIOS .....</b>	<b>1</b>
1- El problema y su importancia .....	3
2- Justificación .....	5
3- Planteamiento del problema .....	6
4- Objetivos .....	7
4.1 Objetivo general .....	7
4.2 Objetivos específicos .....	7
5- Alcances y Limitaciones .....	8
5.1 Alcances .....	8
5.2 Limitaciones .....	10
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
1- La Percepción .....	12
1.1 Concepto de la Percepción .....	13
1.2 Etapas de la Percepción .....	15
1.3 Teorías sobre la Percepción .....	16
1.3.1 Teoría empirista sobre la Percepción .....	16
1.3.2 Teoría innatista sobre la Percepción .....	16
1.4 La percepción desde la psicología .....	17
1.5 La percepción desde la sociología .....	19
2- El Sindicalismo en Costa Rica .....	22
2.1 Antecedentes .....	23
2.2 Concepto de sindicato .....	26
2.3 Clasificación de los sindicatos .....	30
2.4 Los sindicatos y su relación con el Teletrabajo .....	30

3-	El Teletrabajo .....	36
	3.1 Concepto de Teletrabajo .....	37
	3.1.1 Elementos que caracterizan el Teletrabajo .....	41
	3.1.1.1 Localización .....	42
	3.1.1.2 Nuevas tecnologías .....	42
	3.1.1.3 Cambios organizacionales .....	43
	3.1.2 Criterios de clasificación .....	44
	3.1.2.1 Criterio locativo .....	44
	3.1.2.2 Criterio comunicativo .....	45
	3.1.3 Naturaleza jurídica .....	45
	3.1.4 Modalidades .....	47
	3.2 El Teletrabajo en el sector público costarricense .....	48
	3.3 Normativa sobre Teletrabajo .....	52
	3.3.1 Decreto Ejecutivo No. 34704-MP-MTSS .....	52
	3.3.2 Decreto Ejecutivo No. 35434-S-MTSS .....	54
	3.3.3 Decreto Ejecutivo No. 37695-MP-MTSS .....	56
	<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>58</b>
1-	Encuadre paradigmático .....	58
2-	Enfoque .....	59
3-	Tipo de investigación .....	60
4-	Sujetos y Fuentes de Información .....	62
	4.1 Sujetos .....	62
	4.2 Fuentes .....	64
5-	Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	65
	5.1 La observación .....	65
	5.2 La entrevista .....	66
	5.3 Cuestionarios .....	68
	<b>CAPÍTULO IV: LA PERCEPCIÓN DE LOS REPRESENTANTES SINDICALES ACERCA DEL TELETRABAJO IMPLEMENTADO COMO MODALIDAD LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO .....</b>	<b>69</b>
1-	Entrevistas .....	69
2-	Análisis de la información obtenida .....	92

3-	Elementos que caracterizan la percepción de los representantes sindicales respecto al Teletrabajo en el sector público .....	95
4-	Análisis de los elementos que forman parte de la percepción de los representantes sindicales respecto al Teletrabajo en el sector público .....	95
	4.1 Trabajo realizado fuera del centro de trabajo .....	95
	4.2 Uso constante de la tecnología .....	96
	4.3 Fuera de la jornada ordinaria establecida a nivel legal .....	97
	4.4 Se da por metas resultados o producción .....	98
	4.5 Sin supervisión directa e inmediata .....	99
5-	La percepción que tienen los representantes sindicales respecto del Teletrabajo implementado en el sector público .....	100
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		103
1-	Conclusiones .....	103
2-	Recomendaciones .....	106
Bibliografía .....		108



## **CAPÍTULO I: ASPECTOS INTRODUCTORIOS**

El desarrollo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones ha introducido en gran cantidad de países distintas formas de prestación de servicios de parte de un individuo a las órdenes de quien figura como su patrono.

Estas nuevas modalidades de trabajo se presentan de una forma muy distinta de lo que en épocas anteriores se dio a conocer con el trabajo de la Manufactura, la Revolución Industrial y la Revolución Científica; hoy en día, grandes cambios y avances en la ciencia moderna representan la Revolución Tecnológica, brindando a la sociedad del conocimiento la manipulación de la información, aportando a la humanidad nuevas formas de comunicación y oportunidades de explotar la creatividad en el ámbito social, laboral, familiar, entre otros.

Como resultado de esta Revolución Tecnológica y posterior a los años 70, aparece la figura del Teletrabajo que, como parte de la sociedad informática y en conjunto con los avances tecnológicos, la velocidad de las redes de comunicación y el fácil acceso a internet, ha posibilitado a favor de trabajadores -genéricos y calificados- el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para ejecutar labores desde fuera del centro de trabajo, sin necesidad de desplazarse hacia la empresa ni de cumplir un horario o jornada específica.

Lo anterior, si bien tiene beneficios importantes, también puede generar en la práctica cambios significativos tanto en las empresas, como en las condiciones laborales de los teletrabajadores; este último supuesto, en caso de llevarse a cabo de una forma inadecuada, puede acarrear efectos perjudiciales a quienes lo ejecuten que repercuten también en el trabajo realizado y, por ende, en las empresas. Ello es así, porque la característica principal de esta modalidad, consiste, por una parte, en la ruptura de la relación entre el hombre y su lugar de

trabajo y, por otra parte, en la separación entre el trabajo y el horario dentro del cual se prestan los servicios.

En el sector laboral costarricense, la figura del Teletrabajo está implementada tanto en el sector privado, como en el sector público, para responder a distintos objetivos: la actualización de las antiguas formas de trabajo, la reducción del tráfico vial, el mejoramiento del medio ambiente, entre otros.

No obstante lo anterior, actualmente, no se cuenta en nuestro país, con normas específicas para regular el Teletrabajo como modalidad laboral y dado el desfase entre las circunstancias en las cuales se promulgó el Código de Trabajo a la actualidad, este resulta insuficiente, pues en esa época estos nuevos sistemas de organización laboral eran impensables.

Por esto, nace la inquietud de dar a conocer esta forma de trabajo aún emergente en la sociedad del conocimiento costarricense, estudiar y exponer a partir de un análisis teórico-práctico la figura de los sindicatos -grosso modo- y su intervención respecto del Teletrabajo; concretamente, poner de manifiesto cuál es, en la actualidad, la Percepción que algunos representantes sindicales mantienen respecto de dicha modalidad laboral, implementada desde hace algún tiempo en el sector público de este país.

Esta investigación se ha enfocado en la figura de los sindicatos, porque por medio de sus representantes, ideologías y constantes luchas a lo largo de la historia laboral, se ha logrado la defensa de distintos derechos laborales, tanto individuales como colectivos de sus representados: la clase trabajadora. Estas luchas han generado logros y conquistas en las normas laborales de nuestro país, que han despertado la iniciativa de conocer si respecto de esta modalidad de trabajo, existe conciencia y/o un conocimiento profundo sobre el tema; de

ser así, resulta, consecuentemente, importante identificar cuál ha sido su intervención en el proceso de instauración de esta figura laboral en las instituciones que la promueven y determinar, por último, la Percepción que se tiene al respecto del Teletrabajo como una realidad que se encuentra presente en las entidades estatales desde hace ya varios años.

## **1. El problema y su importancia**

En Costa Rica, tanto en el sector privado como en el público, algunas empresas han incorporado el Teletrabajo a sus prácticas laborales desde hace varios años; no obstante, como una política gubernamental, esta forma de trabajo es relativamente novedosa y carente de normas claras que garanticen un mejor desarrollo laboral dentro de la sociedad del conocimiento.

En este sentido, el problema no está centrado en el uso de las tecnologías de la información para desarrollar labores, sino en la carencia conceptual y la ausencia de normas especiales que regulen esta actividad propiamente en el sector público, que es el que interesa a este estudio.

Con el fin de regular esta modalidad laboral, lo que se ha implementado en la actualidad son políticas públicas dirigidas a promover la participación de las instancias gubernamentales en la promoción del Teletrabajo e institucionalizarlo con el único fin de obtener beneficios para la sociedad.

En concreto, existen los siguientes decretos: Decreto Ejecutivo N° 26662-MP, el cual permite al jerarca en instituciones regidas por el Régimen del Servicio Civil, poder implementar “horarios flexibles” a su discreción y por el tiempo que la institución lo considere conveniente; el Decreto Ejecutivo N° 34704-MP-MTSS, que promueve el Teletrabajo en las instituciones públicas y el Decreto Ejecutivo N° 35 434-S-MTSS, que procura el Teletrabajo

en mujeres que se encuentran en estado de embarazo, que prestan servicios en instituciones y empresas públicas del Estado, así como en todas las empresas del sector privado.

A partir de dichos Decretos, existen proyectos y planes pilotos que han permitido su implementación a nivel estatal en entidades como el Instituto Costarricense de Electricidad, el Poder Judicial, la Asamblea Legislativa, Gobierno Digital, la Universidad Estatal a Distancia, el Banco Nacional de Costa Rica, la Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República, Consejo Nacional de Fuerza y Luz, entre otros; dirigidos a utilizar creativamente las tecnologías de la información para optimizar los servicios entre el Estado con las empresas y los ciudadanos.

Siendo, entonces, el Teletrabajo una realidad nacional en las instituciones del Estado, es que surge el tema central de esta investigación, con el cual pretende investigarse si en la instauración del Teletrabajo, hubo intervención de los representantes sindicales; si fue así, entonces conocer y estudiar si el papel de los sindicatos fue activo (en defensa y como garantes de los derechos individuales y colectivos de todos los trabajadores) o si, por el contrario, fue pasivo de parte de algunas o todas las organizaciones sindicales.

La cautela con la que se visualiza el Teletrabajo en Costa Rica en las condiciones legales mencionadas, hace relevante conocer si algunas entidades sindicales han realizado un estudio profundizado respecto de la ejecución de esta modalidad de trabajo electrónico a distancia para estudiar, proteger y mejorar las condiciones dentro de las cuales se prestan los servicios bajo esta modalidad, o bien, si las dadas no requieren ningún cambio.

## 2. Justificación

Como es evidente, al no existir norma expresa que regule esta actividad organizativa en forma concreta, se considera que algunos de los derechos de los teletrabajadores se encuentran carentes de tutela jurídica.

Ello no ha sido obstáculo para que, en la actualidad, el Teletrabajo sea una realidad, haciendo urgente que se desarrollen temas orientados a investigar y estudiar la conveniencia o no de ejecutar esta forma de trabajo a nivel institucional bajo estas circunstancias, exponiendo de forma clara y concisa cuáles son los problemas que se dan a nivel jurídico-práctico durante la ejecución de este tipo de trabajo.

Aunado a lo anterior, las organizaciones sindicales no se encuentran exentas de aplicar esta modalidad tecnológica en la ejecución de sus labores, no solo como usuarios, sino buscando la tutela jurídica de sus representados (afiliados o no); estos últimos en el ambiente del Teletrabajo, se desempeñan como personas independientes, cuyas relaciones laborales son independientes, trayendo consigo diversidad y disparidad de situaciones, que en el momento de estudiarse, requieren el estudio profundo de esta modalidad por parte de los sindicatos.

Por estas razones y siendo el Teletrabajo una realidad ya implementada en varias instituciones públicas<sup>1</sup>, es de interés en esta investigación estudiar propiamente desde el sector público, cuál ha sido la posición de las organizaciones sindicales si la hubiera, así como la Percepción de sus representantes respecto de la implementación de esta modalidad, pudiendo exponerse también cuáles han sido los cuestionamientos en torno a este tema y su regulación.

---

<sup>1</sup>Como el Poder Judicial, la Asamblea Legislativa, el Instituto Costarricense de Electricidad, entre otros.

En países como España, algunas organizaciones sindicales que se han manifestado al respecto, consideran que esta modalidad debería regularse de forma más extensa combinando la normativa laboral con una negociación colectiva, para dar una regulación específica a lo interno de las empresas tanto públicas como privadas; al respecto es de considerar lo dicho por Campos:

*“Unas centrales sindicales dan prioridad a la legislación, el reconocimiento de la situación del Teletrabajo por cuenta ajena, la regulación de aspectos básicos del Teletrabajo y la adaptación de la legislación laboral al mismo. Otras, sin embargo, consideran que el Teletrabajo se encuentra aún tan poco desarrollado, que cualquier regulación sobre el tema, quedaría rápidamente superada por la realidad”* (Campos, 2005, pág. 96).

Este tipo de criterios reflejan una de las preocupaciones que motivan a realizar la presente investigación, donde es realmente alarmante que, en la actualidad, existan teletrabajadores en ejercicio, cuyas condiciones se encuentran carentes de previsiones legales concretas y lo único que existe, es una remisión a la normativa existente, que para algunos casos sería complicado aplicar, dadas las características y condiciones bajo las cuales se ejecuta el Teletrabajo.

### **3. Planteamiento del problema**

¿Cuál es la Percepción que tienen los representantes sindicales para el año 2015, acerca del Teletrabajo implementado en el sector público costarricense?

.....

## 4. Objetivos

---

### *4.1 Objetivo general*

Investigar la Percepción que tienen los representantes sindicales en el año 2015 respecto del Teletrabajo implementado en el sector público costarricense.

### *4.2. Objetivos específicos*

Los objetivos específicos en el presente trabajo son los siguientes:

- 
1. Identificar los elementos que forman parte de la Percepción que tienen los representantes sindicales acerca del Teletrabajo implementado en el sector público costarricense.
  2. Analizar los elementos que forman parte de la Percepción que tienen los representantes sindicales acerca del Teletrabajo implementado en el sector público costarricense.
  3. Determinar la Percepción de los representantes sindicales acerca del Teletrabajo implementado en el sector público costarricense en el tercer cuatrimestre del año 2014.
-

## 5. Alcances y limitaciones

### 5.1 Alcances

Por la trayectoria del Teletrabajo a nivel mundial y sus características de ejecución, se ha permitido visualizar esta modalidad laboral como una respuesta a las necesidades de distintos trabajadores.

La implementación del Teletrabajo dentro de las instituciones públicas es más que una expectativa, una realidad. El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) fue la primera entidad pública en hacer uso del Teletrabajo; en la actualidad, existen labores combinadas de visitas de campo y rendición de informes a la distancia, cuyos beneficios también se extienden a esta entidad más allá de la productividad, en la reducción de espacio físico y uso de los recursos. La Universidad Estatal a Distancia (UNED), con base en la experiencia del Instituto Costarricense de Electricidad, también elaboró un plan piloto en setiembre del año 2008, dividida en dos etapas; la ejecución del teletrabajo como modalidad laboral subsiste en la actualidad, porque se ha utilizado como un método por aplicar ante situaciones emergentes y transitorias dentro de la institución académica<sup>2</sup> (Oviedo, 2014).

Otra de las instituciones que hace uso desde hace varios años del Teletrabajo, es el Ministerio de Educación Pública (MEP), iniciando en el año 2010 con puestos de oficina, de trabajo interdisciplinario y como un acto discrecional por parte de los directores de los centros educativos. Lo mismo sucede con el Banco Nacional de Costa Rica, en el que existen más de cien trabajadores con esta modalidad, desde una forma parcial, pues prestan sus servicios desde su centro de labores y a distancia.

---

<sup>2</sup> Entrevista personal con la Licenciada Adriana Oviedo, a las catorce horas, del día ocho de octubre del año dos mil catorce en las instalaciones de la Universidad Estatal a Distancia (UNED).



Estas y otras instituciones son un pilar importante dentro de esta investigación, para poder determinar cuál ha sido el impacto de la implementación del Teletrabajo en el sector público; es un hecho la reestructuración general, que no solo se extiende al factor económico de reducción de costos para el empleador, sino que también repercute en el estilo de vida y forma de trabajo de los funcionarios, lo cual implicará un nuevo acento en el desarrollo de las actividades laborales dentro del sector público.

Una vez definido el impacto que ha generado la instauración de esta modalidad en las entidades gubernamentales, será posible no solo conocer la Percepción que tienen los representantes sindicales sobre el tema en cuestión, sino también poder generar conciencia de la importancia de tratar el tema con objetividad y despertar interés hacia una legislación más clara y concreta, reforzando también la importancia de una óptima comunicación entre los sindicatos, sus agremiados y la parte patronal o jefaturas inmediatas; ello, con el único fin de dar a brindar a las partes contratantes, el pleno conocimiento de cuáles son las facultades y obligaciones que derivan de la ejecución del Teletrabajo.

Asimismo, al determinarse la Percepción sindical respecto del Teletrabajo implementado en el sector público costarricense -sea esta de rechazo o de aceptación-, se dará a conocer cuál es la forma en que las organizaciones sindicales escogidas ejercen su papel respecto de los teletrabajadores en el sector público; conocer si existe o no pleno conocimiento de las políticas adoptadas a nivel gubernamental; cuáles incompatibilidades existen entre el marco legal vigente y la realidad en el desarrollo del Teletrabajo dentro de las instituciones públicas, para sugerir propuestas tendentes a mejorar las condiciones en las que se prestan los servicios de teletrabajo a nivel institucional desde la perspectiva sindical.



## 5.2 Limitaciones

Desde la aparición de esta modalidad laboral en el mundo, muchos autores y estudiosos se han dedicado a estudiarlo y definirlo conceptualmente con la basta *literatura* existente hasta hoy; no obstante, no existe uniformidad conceptual al respecto porque los ámbitos y contextos en los que esta forma de trabajar se desarrolla, permiten que las condiciones pactadas en una u otra empresa -nacional o privada- varíen de acuerdo con el giro de la actividad que se realiza.

En Costa Rica, la problemática que representa esta modalidad consiste en que no existe una forma definida para desempeñar el Teletrabajo justamente, porque no existe una ley que lo regule como tal. Ante tal ausencia normativa, se han creado planes pilotos y programas de Teletrabajo por parte de instituciones públicas y empresas privadas, que aún están lejos de establecer un panorama más claro y preciso sobre las condiciones en que esta forma de trabajo debe ejecutarse.

Con el fin de dar respuestas normativas, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, emitió dos decretos ejecutivos: el Decreto 34704-MP-MTSS que promueve el Teletrabajo en las instituciones públicas; el Decreto Ejecutivo número 35434-S-MTSS que promueve el Teletrabajo en mujeres en estado de embarazo y el Decreto número 26662- MP-MTSS que permite al jerarca o jefe autorizado de las instituciones cubiertas por el Régimen de Servicio Civil, optar por horarios flexibles a su discreción y por el tiempo que la institución considere pertinente.

Lo anterior permitió a la Administración Pública la adopción del Teletrabajo como un mecanismo alternativo que varía el sistema organizacional, que si bien han provocado la ruptura de barreras tradicionales, abriéndole paso a las tecnologías de la información y las

telecomunicaciones, son aproximaciones sin fuerza de ley, cuyo efecto no evidencia obligatoriedad para ambos sectores laborales.

Aunado a lo anterior y no menos importante, existe la duda de si las distintas organizaciones y representantes sindicales del sector público, tienen el debido conocimiento de la forma en que se ejecuta el Teletrabajo en las instituciones gubernamentales, los mecanismos adoptados por las distintas entidades, la condición actual de los derechos y obligaciones de las partes contratantes, el interés que el tema reviste en sus organizaciones como tal, o incluso, si el mismo es tratado con indiferencia.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **1. La Percepción**

El Teletrabajo ha dejado de ser una visión meramente conceptual y se ha insertado poco a poco en la realidad nacional, primero en el ámbito privado y posteriormente en el sector público.

A pesar de los intentos de quienes promueven esta modalidad dentro del ámbito gubernamental, la misma no ha sido desarrollada jurídicamente; esto limita sus alcances y la eficiencia con la que pudiera ser potencializado. No obstante lo anterior, la inserción del Teletrabajo en el sector público y sus beneficios, implica un reto para poder superar las principales barreras que impiden que esta forma de trabajo pueda convertirse en una de las herramientas más útiles para cumplir con la función pública.

Ahora bien, esta forma de ejecutar labores a distancia, puede tener diferentes matices que dependen no solo contexto en el que se presenten los servicios, sino también de los actores, las labores desempeñadas e inclusive la institución en el que este se ejecute o no.

Es así como surge la inquietud que motiva el problema planteado en este trabajo de investigación, en el que interesa conocer concretamente cuál es la Percepción que tienen los representantes sindicales acerca del Teletrabajo implementado en el sector público costarricense.

Para poder conocer y definir las distintas apreciaciones que tienen dichos representantes sobre el tema, es importante explorar algunas definiciones doctrinarias sobre lo que se conoce como Percepción, las distintas teorías que existen acerca de esta, tipología,

elementos y factores que pueden influir en esta, lo cual se considera sumamente importante para poder conocer e interpretar los diferentes criterios que existan acerca del Teletrabajo, y así analizar la información obtenida por parte de los representantes sindicales de las organizaciones por investigar.

Cabe advertir que la palabra Percepción tiene un contenido altamente subjetivo y, por ello, se pretende brindar al lector una idea de algunos factores que pueden influir en la obtención de la información recopilada en esta investigación.

### **1.1 Concepto de Percepción**

La definición de Percepción refiere desde el punto de vista amplio, a los estímulos cerebrales adquiridos por medio través de los 5 sentidos: vista, olfato, tacto, auditivo y gusto.

Estos ayudan a brindar una realidad física del entorno, por medio de los cuales se logra ser capaces de absorber imágenes, impresiones o sensaciones para poder conocer algo. Conlleva todo un proceso mediante el cual una persona selecciona, organiza e interpreta los estímulos, para darle un significado a alguna cosa o circunstancia. Toda Percepción incluye la búsqueda para obtener y procesar cualquier información.

*“La Percepción es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan información del entorno, la razón de ésta información es que usa la que está implícita en las energías que llegan a los sistemas sensoriales y que permiten al individuo animal (incluyendo al hombre) formar una representación de la realidad de su entorno.”(Merleau-Ponty, 1985, pág. 191).*

Así, el proceso de la Percepción, tal como propuso Hermann Von Helmholtz, es de carácter inferencial y constructivo; es decir, genera una representación interna de lo que

sucede en el exterior al modo de hipótesis. Lo anterior implica que la información que llega, se va analizando pausadamente, igual que se hace con la información que proviene de la memoria, ayudando a la interpretación y a la formación de la representación, facilitando el proceso de crear un propio significado, sentido o valor a las cosas, posibilitando que la información que almacenan los sentidos en conjunto, se procese y se forma la idea de un solo objeto, esencia, cuerpo, sustancia o entidad.(García Albea, 1999, pág. 42)

Otra de las definiciones de la Percepción es:

*“El acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos.”*  
(Oviedo, 2004, pág. 92)

Tomando en cuenta ambas definiciones, es posible afirmar que la Percepción es la acción que por medio de los cinco sentidos, parte del organismo y de cuestiones físicas, pero que no basta con eso, sino que requiere imprescindiblemente del sistema psicológico de cada individuo; esto hace que el resultado sea completamente diferente en otra persona, haciendo uso de los estímulos, señales o sensaciones, según su criterio o el contexto en el que se encuentre para lograr un razonamiento propio y obtener información nueva a partir de su conocimiento.

Una vez definido lo que se conoce como Percepción, es importante también conocer cuáles son las etapas y teorías que se conocen sobre este tema, así como las consideraciones que se han hecho por medio de la psicología y sociología, para brindar un análisis más amplio a la información que pretende recabarse respecto de lo que perciben los representantes sindicales sobre el Teletrabajo en el sector estatal.

## **1.2 Etapas de la Percepción**

Inicialmente, la psicología clásica percibía al individuo como un sujeto pasivo en la relación perceptiva; posteriormente, se apareció la psicología de Gestalt que le va a colocar como un sujeto más activo respecto de la realidad que tiene en frente; no obstante lo anterior, ninguna de estas dos corrientes explican a cabalidad la forma en que la realidad influye en el individuo y su Percepción individual. Para esto, a mediados del siglo XX, surge en Estados Unidos una escuela en psicología conocida como “New Look”, que va a introducir en la Percepción de cada individuo una variable determinante: las influencias culturales (Oviedo, 2004, pág. 98)

De acuerdo con esta última corriente de pensamiento, el proceso perceptual está compuesto por tres etapas que son:

- a.* La formulación de la hipótesis por parte del sujeto que se encuentra frente al objeto u objetos-estímulo.
- b.* La entrada de la información perceptual, que proviene del medio ambiente.
- c.* Comprobación de las hipótesis previas, sea de confirmación o rechazo. Existía una expectativa o una tendencia a percibir selectivamente algo que se confronta con las características materiales del estímulo. De esa confrontación resultan la confirmación o el rechazo de la hipótesis formulada.

Estas etapas son relevantes en este estudio, porque describen justamente el proceso que se pretende interiorizar a nivel individual, para poder agrupar, analizar y verificar los resultados obtenidos, para poder de esta forma, construir el objeto de estudio, que es conocer lo que los representantes sindicales perciben sobre el teletrabajo como modalidad laboral

insertada en la realidad del sector público costarricense; es por medio de este proceso o ejercicio, que van a tomarse factores endógenos como exógenos, para poder interiorizar de forma objetiva toda la información recabada.

### **1.3 Teorías sobre la Percepción**

A nivel doctrinario, respecto de la Percepción se han postulado dos teorías consideradas de gran importancia para entender este tema: la teoría empirista y la teoría innatista.

#### *1.3.1 Teoría empirista de la Percepción*

Desde esta óptica la Percepción tiene como base sensaciones más o menos desorganizadas que el sujeto perceptor ordenará posteriormente; esta organización perceptual se realizará desde conocimientos previos de la realidad y estímulos externos.

Esta corriente es conocida también como constructivismo y considera que la Percepción no puede estar ajena a la capacidad que tiene el sujeto para conocer características ambientales y seleccionar cierta cantidad de información de los objetos y estímulos recibidos. A la vez, esta información activará o modificará los esquemas en que se encuadrará la Percepción, dándole un significado.

#### *1.3.2 Teoría innatista o de la forma*

Presupone la existencia de un sujeto que percibe mediante unas capacidades innatas (de nacimiento, no adquiridas). Los datos de la experiencia vendrían organizados automáticamente en el mismo acto de la Percepción cuando vemos las cosas.



*“La escuela de la Gestalt ha considerado el concepto de organización como resultado directo de los procesos sensoriales. No existen sensaciones puras sino sensaciones organizadas. La organización perceptiva sería el resultado de los procesos físicos que tienen lugar en la corteza cerebral. Habría un cierto isomorfismo (una igualdad de forma) entre la estimulación externa y los efectos que ésta produce en el cerebro. Así pues, nuestra Percepción sería el resultado de una adaptación biológica al medio. No cabría la posibilidad de plantearnos si lo que percibimos es una mera realidad subjetiva o una correspondencia con lo que es realidad en nuestro umbral de Percepción”*

Así, la visión que la Percepción proporciona está ordenada en sí misma y estructurada con los caracteres propios de un todo; ello implica que las partes de la Percepción dependen del todo de la Percepción en conjunto.

#### **1.4 Percepción desde la Psicología**

Proveniente del latín, la palabra “*perceptio*” significa recibir, recolectar o tomar posesión de algo, la Percepción es entendida por la psicología como el primer momento de elaboración cognoscitiva; es decir, la primera instancia en la cual la información recibida se transforma en un elemento conocible y comprensible.

Partiendo de los datos otorgados por los cinco sentidos (la vista, el olfato, el tacto, el gusto y el oído), se dice que la persona percibe la información ajena cuando ya ha hecho un proceso de asimilación y comprensión de la misma, que le permite elaborar sus propios datos. Para que un individuo pueda realizar el proceso de Percepción de manera adecuada, la mente recurre a elementos como la memoria, en donde se almacena gran parte de información ya procesada, facilitando el proceso aún más.

Por otro lado, si bien la Percepción humana es de mucho mayor desarrollo que la de los animales, estos también realizan un proceso de interpretación de los estímulos recibidos por medio de los sentidos y esto tendrá que ver siempre con la posibilidad de adaptación que permitirán saber qué tipo de comida comer, qué tipo de protección buscar, qué comportamientos evitar, etc.

A nivel psicológico, por medio de diferentes estudios la Percepción ha adquirido gran relevancia por cuanto se considera fundamental en el proceso de la actividad mental, afirmando autores como Wertheimer, Koffka y Köhleren (Oviedo, 2004, pág. 28), que otras actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, dependen significativamente del adecuado funcionamiento del “proceso de organización perceptual”.

Al respecto, existe la *Teoría Psicológica de la Gestalt*, la cual revolucionó los estudios de la psicología en el siglo XX, al introducir la Percepción como parte fundamental de esta, afirmando que:

*“la actividad mental no es una copia idéntica del mundo percibido. Por el contrario, define la Percepción como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante”.*

De esta forma, el aporte trascendental que hace esta teoría a la psicología, parte de que la Percepción permite al individuo seleccionar y agrupar la información que percibe de un todo desde el mundo exterior, porque, de lo contrario, no podría darse el resultado final del conocimiento, sino que existiría un volumen inmenso de información que no podría ser representada ni analizada, entorpeciendo el proceso del orden mental.

Según la Gestalt, la Percepción busca de manera directa organizar la información del ambiente dentro de una representación mental simple; no lleva a cabo el proceso que sigue un

científico cuando estudia un fenómeno de su interés -encontrar átomos y después integrarlos de forma progresiva- por el contrario, de forma más directa e inmediata atribuye cualidades que definen el objeto y permiten establecer con claridad su naturaleza y composición. En decir, busca de manera inmediata las cualidades de los objetos y usa, para sus propósitos la forma como cualidad fundamental.

De forma más puntual, y para efectos de esta investigación, el estudio del concepto de la Percepción desde la psicología, una vez expuesto lo anterior, permite que por medio de la esta, pueda intentarse agrupar cierta información, para obtener una noción del objeto, que, en este caso, es la figura del Teletrabajo circunscrito en el sector público.

Lo anterior, a partir del estudio de las cualidades, características, modalidades, ventajas, desventajas y solo entonces, conocer si existe por parte del sector sindical un estudio a fondo de esta figura laboral por medio juicios emitidos sobre el objeto conocido que permitirá obtener como resultado final una definición conceptual unificada de lo que se conoce en el entorno laboral costarricense como Teletrabajo.

### **1.5 Percepción desde la Sociología**

El ser humano vive en un entorno altamente complejo, porque es un ser social. Esto implica que para tener una representación del mundo en el que vivimos, debemos desarrollar estrategias para poder comprender, conocer, informarse y conformar una red que posibilite esta convivencia social. Por medio de la Percepción, será posible interpretar, analizar, seleccionar y emplear la información para elaborar juicios y a partir de ellos inclusive, realizar acciones que conllevan relaciones interpersonales.

Algunos autores como Vander (1998) definen la Percepción como:

*“El proceso por el cual se reúne e interpreta la información. Sirve como enlace entre el individuo y su ambiente” (Vander, 1998, pág. 24).*

A partir de esta definición puede distinguirse otros tipos de Percepción: por un lado, la *Percepción Social* por medio de la cual nos formamos una primera impresión de una persona y se establece una relación con ella y se elaboran juicios relativamente elementales acerca de esa u otras personas. Por otro lado, la Percepción Interpersonal aparece en el proceso de captación, imagen o representación mental que una persona realiza de otra.

Según Vander, la Percepción social difiere de la Percepción psicológica o interpersonal en el sentido de que no es el proceso mental de interpretar o seleccionar la información lo que interesa, ni tampoco las relaciones con una persona en específico, sino con el conglomerado social. Se encuentra entre lo percibido a nivel interpersonal y la Percepción de objetos físicos, lo que implica una interconexión con fenómenos sociales (Vander, 1998, pág. 26)

Algunos factores fundamentales que influyen en la Percepción social pueden ser las características físicas y sociales el modo en que se produce el primer contacto entre percibido y perceptor: factores y variables asociados a ambos, así como factores relativos al propio contenido de la Percepción.

En definitiva, la Percepción en sí puede verse influida por características físicas y sociales del contexto donde se produce; ello hace que la Percepción social dependa del contexto donde se produzca. Asimismo, el modo en que se produce el primer contacto también influye, porque es aquí donde inicia el proceso de Percepción social, determinando así la secuencia de acontecimientos posteriores.

Respecto del perceptor, las motivaciones y expectativas de este definen la información que se busca. Existen factores también que inciden en la Percepción de las personas, como lo que ya se conoce -ambiente o personas- y si existe una carga emotiva respecto de ello.

Todo lo anterior es importante, porque justamente la tarea adoptada con esta investigación es conocer cuál es la Percepción que tienen los representantes u organizaciones sindicales respecto del Teletrabajo implementado como modalidad de trabajo en el sector público. Para ello, debe estar claros en que dicha Percepción va a depender de lo que se mencionó líneas atrás: factores externos, contextuales, personales, emotivos, cognitivos, etc., que pueden influir en el resultado final de lo que desea averiguarse.

Es innegable que la incursión del Teletrabajo en el medio laboral es el resultado de los cambios que trajo consigo la globalización hace décadas, en colaboración con los avances tecnológicos, sin que exista la posibilidad de un retroceso. Por el contrario, todo apunta a que los diferentes actores que intervienen en el mercado laboral, sean patronos, trabajadores o incluso trabajadores independientes que interactúan en la sociedad cibernética, deberán considerarlo, pudiendo en muchos casos, implementarlo como ocurre en la realidad nacional en ambos sectores, público y privado.

## **2. El Sindicalismo en Costa Rica**

Teletrabajar no solo implica aprender a hacer uso de nuevas tecnologías; es además, cumplir metas, interactuar por medios telemáticos con otras personas, mejoramiento de calidad de vida y, sobre todo, un cambio cultural a nivel personal y de la sociedad en general. Lo anterior trae consigo trabajo en equipo, cooperación, responsabilidad personal, laboral y social; en general, implica el desarrollo colectivo de soluciones a problemas, sean desde el ámbito laboral o familiar.

A nivel laboral, son las organizaciones sindicales las que han trabajado activamente por la lucha y el reconocimiento de los derechos laborales, tanto individuales como colectivos: remuneración salarial, jornada laboral, condiciones de higiene, seguridad ocupacional, accidentes laborales, etc. Ello ha destacado el papel relevante de estas organizaciones y su labor constante no ha sido en vano.

Hoy en día, si bien no existe una lucha intensa por el reconocimiento de derechos básicos -porque estos ya se encuentran regulados-, no dejan de ser importantes las intervenciones que puedan hacerse en la defensa y reconocimiento de otros derechos laborales cuando surgen diferentes formas de trabajar como es el caso del Teletrabajo, cuya aparición se basa en avances tecnológicos, distinta organización y una ejecución parcial o talmente fuera de la empresa, que hace emergente el reconocimiento de nuevos derechos o el respeto y confirmación de los ya existentes.

Sin embargo, antes de identificar cuál ha sido el papel de los sindicatos sobre el tema en estudio, es preciso conocer aspectos básicos acerca de las organizaciones sindicales, tales como: historia, concepto, normativa internacional y nacional que destacan la importancia de estas en la historia laboral costarricense.

## 2.1 Antecedentes

La actividad sindical propiamente nace con la primera Federación de Trabajadores Costarricenses en el año 1905, resultado de la evolución política de las Ligas de Obreros de 1901.

Posteriormente, surge el Centro de Estudios Germinal en el año 1912, promovido por María Isabel Carvajal, Carmen Lyra, y Omar Dengo con la ayuda de sociedades obreras y se funda la Confederación General de Trabajadores (CGT) en 1913.

Con el nacimiento del Partido Comunista (1931), también se funda la Unión General de Trabajadores de la Zona Bananera del Atlántico, donde, una vez que obreros urbanos y rurales se organizaron, se levantó el movimiento huelguístico de 1934, contra la compañía United Fruit Company, para obtener mejores condiciones de vida.

En el año 1943, nace la Confederación de Trabajadores de Costa Rica (CTCR) a la que se afiliaron más de 125 sindicatos, siendo en ese mismo año que se crea la Confederación Costarricense de Trabajadores Rerum Novarum, existente a hoy.

Por otra parte, con la promulgación de las Garantías Sociales y el Código de Trabajo en la década de los años cuarenta, surge una nueva estructura política y jurídica, que trae consigo un cambio radical a nivel nacional, donde la propia Constitución Política de 1949 reconoce el derecho de los trabajadores y patronos a formar sindicatos y a establecer convenciones colectivas, lo que se ha mantenido hasta hoy.

*“Los años que van de 1965 a 1979 son de una gran riqueza para el movimiento sindical costarricense. Es una pequeña porción de tiempo en el que afloran gran cantidad de sindicatos en las instituciones del Estado... Debe recordarse que los sindicatos retoman, impulsan y manejan conflictos, es decir los sindicatos obligan a las jerarquías de las instituciones a negociar colectivamente... El sindicalismo en el sector público adquiere de*

*esa manera una dimensión y posición importante y pasa a constituir la membresía mayoritaria del movimiento sindical” (Regidor, 2003, pág. 18)*

La Constitución Política de nuestro país, reconoce en su artículo 7, que los convenios y tratados internacionales ratificados por la Asamblea Legislativa tienen mayor fuerza que las leyes internas (Costa Rica, 1949).

En cuanto a aspectos sindicales, Costa Rica como miembro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha ratificado 50 convenios en materia laboral, entre los cuales se encuentran los Convenios 87, 98 y 135:

*“Puede definirse como la garantía que se otorga a los representantes del sindicato para no ser despedidos, trasladados o modificadas sus condiciones de trabajo. Es el reconocimiento de estabilidad laboral que tienen los representantes de los trabajadores, dentro y fuera del trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 1948)*

Lo anterior refleja la importancia de los sindicatos ante situaciones de opresión laboral justamente porque en distintas circunstancias, se ha intentado poner en evidencia los abusos o anomalías de parte de la entidad patronal respecto de las condiciones en las que trabajan los empleados, sus seguridad social, etc., donde lo que interesa es resguardar sus derechos y garantías reconocidas a nivel nacional e internacional, en la lucha encaminada a educar a los trabajadores sobre sus derechos y sobre cómo usarlos para negociar con la parte patronal en la promoción del trabajo decente.

Con la creación de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1945, se proclama la Declaración Universal de Derechos Humanos, la cual en su artículo 23 indica:

*“Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme con la*



*dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses” (Organización de las Naciones Unidas, 1945)*

Ahora bien, Costa Rica forma parte de la ONU y como tal, ha ratificado todas las declaraciones universales y continentales que se han emitido sobre la Libre Sindicalización de los Trabajadores con rango de Derecho Humano-Fundamental; tal es el caso del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que en su artículo 8 señala lo siguiente:

*“1. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar:*

*a) El derecho de toda persona a fundar sindicatos y a afiliarse al de su elección, con sujeción únicamente a los estatutos de la organización correspondiente, para promover y proteger sus intereses económicos y sociales. No podrán imponerse otras restricciones al ejercicio de este derecho que las que prescriba la ley y que sean necesarias en una sociedad democrática en interés de la seguridad nacional o del orden público, o para la protección de los derechos y libertades ajenos;*  
*b) El derecho de los sindicatos a formar federaciones o confederaciones nacionales y el de estas a fundar organizaciones sindicales internacionales o a afiliarse a las mismas;*

*c) El derecho de los sindicatos a funcionar sin obstáculos y sin otras limitaciones que las que prescriba la ley y que sean necesarias en una sociedad democrática en interés de la seguridad nacional o del orden público, o para la protección de los derechos y libertades ajenos;*

*d) El derecho de huelga, ejercido de conformidad con las leyes de cada país.*  
*2. El presente artículo no impedirá someter a restricciones legales el ejercicio de tales derechos por los miembros de las fuerzas armadas, de la policía o de la administración del Estado.*

*3. Nada de lo dispuesto en este artículo autorizará a los Estados Partes en el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo de 1948, relativo a la libertad sindical y a la protección del derecho de sindicación, a adoptar medidas legislativas que menoscaben las garantías previstas en dicho Convenio o a aplicar la ley en forma que menoscabe dichas garantías.”(Asamblea General de las Naciones Unidas, 1966).*

Siguiendo con las normas internacionales que tratan el tema sindical, en el numeral 16, la Convención Americana sobre Derechos Humanos manifiesta lo siguiente:

*“1. Todas las personas tienen derecho a asociarse libremente con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales, deportivos o de cualquiera otra índole.*

*2. El ejercicio de tal derecho solo puede estar sujeto a las restricciones previstas por la ley que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional o del orden públicos, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás.*

*3. Lo dispuesto en este artículo no impide la imposición de restricciones legales, y aun la privación del ejercicio del derecho de asociación, a los miembros de las fuerzas armadas y de la policía”*(Organización Estados Americanos, 1969).

En la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se han ratificado varios instrumentos referentes a la Libertad Sindical:

- i. Convenio 87: Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación.
- ii. Convenio 98: Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva.
- iii. Convenio 135: Convenio relativo a la protección y facilidades que deben otorgarse a los representantes de los trabajadores en la empresa.
- iv. Recomendación 143: Recomendación sobre la protección y facilidades que deben otorgarse a los representantes de los trabajadores en la empresa.

## **2.2 Concepto de Sindicato**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, en su vigésima primera edición, da el siguiente concepto para la palabra Sindicato:

*“(...) Sindicato: Asociación formada para defensa de intereses económicos o políticos comunes a todos los asociados. Se emplea especialmente hablando de las asociaciones obreras organizadas bajo estrecha obediencia y compromisos rigurosos... (...)”* (Real Academia Española, 2010).

La Constitución Política de Costa Rica, en su artículo 60 expresa acerca del derecho a sindicalizarse literalmente:

*“Tanto los patronos como los trabajadores podrán sindicalizarse libremente, con el fin exclusivo de obtener y conservar beneficios económicos, sociales o profesionales. Queda prohibido a los extranjeros ejercer dirección o autoridad en los sindicatos”* (Costa Rica, 1949).

En el artículo 339, el Código de Trabajo vigente define la palabra sindicato de la siguiente forma:

*“Sindicato es toda asociación permanente de trabajadores o de patronos o de personas de profesión u oficio independiente, constituida exclusivamente para el estudio, mejoramiento y protección de sus respectivos intereses económicos y sociales, comunes”* (Código de Trabajo, 1943).

Entonces, considerando todas las descripciones anteriores, es posible concluir que el concepto sindicato refiere a aquella organización dirigida a la defensa de los intereses gremiales y la protección de los derechos laborales económicos o sociales, individuales o colectivos, cuya actuación debe ser permanente y no temporal -esto diferencia a los sindicatos de otro tipo de agrupaciones que también tienen por finalidad la defensa de los intereses profesionales en el campo laboral- sus representantes trabajan por cuenta ajena, en función de sus afiliados y afiliadas.

Desde el punto de vista jurisprudencial, existen diferentes criterios mediante los cuales la Corte Suprema de Justicia se ha pronunciado para definir lo que es un Sindicato, así la Sala Segunda ha expresado:

*“(...) De lo anteriormente transcrito, se infiere, sin la menor duda, que el espíritu del legislador era el de permitir la creación de organizaciones tendientes a proteger los derechos laborales y brindarle, a su vez, a sus afiliados, protección contra los embates ilegítimos de sus patronos. Así, el Voto N° 301, de esta Sala, de las 9.15 hr, del 11 de octubre de 1996, dispuso: "Esta organización social, se ha denominado, usualmente, en*

*nuestro medio, como: Sindicato. Este, a su vez, ha sido definido como: "Asociación de empresarios o trabajadores, de carácter profesional y permanente, constituida con fines de representación y defensa de los intereses profesionales, y singularmente para la regulación colectiva de las condiciones de trabajo".<sup>3</sup>*

Por otra parte, El Tribunal Superior de Trabajo en su momento lo definió de la siguiente forma:

*“Nuestro Código de Trabajo lo define de forma similar como “asociación permanente de trabajadores o de patronos o de personas de profesión u oficio independiente, constituida exclusivamente para el estudio, mejoramiento y protección de sus respectivos intereses económicos y sociales comunes”. Esta forma de organización, surge entonces como el resultado de un hecho natural y espontáneo del hombre que lo induce a agruparse con sus similares, con el objeto de apoyarse mutuamente para conseguir y mantener, mediante la fortaleza que esa unión les proporciona, beneficios, económicos, sociales o profesionales. “El sindicato ha experimentado doquiera una evolución histórica cuyo principio ha sido casi siempre el de considerar la unión de trabajadores como una inspiración criminal o un ilícito civil, para pasarse después a la tolerancia de hechos y más tarde, el reconocimiento de derecho” (Calvo, 2002, pág. 42)*

Siguiendo esta línea, pero de forma más complementada, también se ha dicho que:

*“(...) Un Sindicato es una organización continua y permanente, creada por los trabajadores para protegerse en su trabajo y mejorar las condiciones del mismo, a través del contrato colectivo; luchar por la mejoría de sus condiciones de vida y contar con una tribuna desde la cual los trabajadores expresen sus puntos de vista sobre los problemas de la sociedad (...)” (Esquivel, 1974, pág. 63).*

Tomando en consideración todo lo mencionado en páginas anteriores puede afirmar que sindicato es una unión permanente de trabajadores o de personas de profesión u oficio llevado a cabo de forma independiente, que tiene como finalidad proteger desde un punto de vista legal los derechos fundamentales reconocidos en la rama del derecho al trabajo: libertad

---

<sup>3</sup> Resolución No. 97-079. SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. San José, de las once horas diez minutos del veinticinco de abril de mil novecientos noventa y siete.

sindical, derecho al salario, a la dignidad humana. Lo anterior para evitar el deterioro de esos derechos fundamentales

Son los sindicatos los encargados de negociar en representación de sus afiliados las convenciones y contratos colectivos, que contienen aspectos como: salarios, jornada laboral, descansos, vacaciones, licencias, capacitación profesional, entre otros.

Lo anterior revela que el interés de estas organizaciones gremiales es el bienestar de sus miembros y generar mediante los representantes de los trabajadores una unidad con capacidad para negociar y establecer ese diálogo social entre el empleador y los trabajadores tan importantes para la convivencia a lo interno de esa relación. El valor de los sindicatos se atribuye al hecho de que se encuentran reconocidos en un marco legal, no solo desde la Constitución Política, sino también en el Código de Trabajo, los cuales tienen su base desde las normas internacionales. Ahora bien, la legislación vigente prevé que todas las organizaciones sindicales, sin importar si es un sindicato independiente o si está federado o confederado, deben inscribirse ante el Departamento de Organizaciones Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) para obtener la personería jurídica; lo anterior, porque el MTSS es la institución encargada de promover y apoyar la creación de sindicatos; asimismo, deben inscribirse ante el Registro Mercantil del Registro Nacional para adquirir la cédula jurídica. Ambos documentos son necesarios para la representación judicial y extrajudicial de la organización, que es en ese supuesto en donde los representantes sindicales y la organización en sí, refuerza su papel.

### **2.3 Clasificación de los Sindicatos**

El numeral 342 del Código de Trabajo regula la diversidad de sindicatos que pueden existir de acuerdo a su constitución(Código de Trabajo, 1943); estos son:

- a. *Gremiales*: Están formados por individuos de una misma profesión, oficio o especialidad.
- b. *De Empresa*: Estos se encuentra conformados por individuos de varias profesiones, oficios o especialidades, que presten sus servicios en una misma empresa.
- c. *Industriales*: Constituidos cuando forman parte de ellos individuos que pertenecen a varias profesiones, oficios o especialidades que presten sus servicios en dos o más empresas de la misma clase.
- d. *Mixtos o de Oficios Varios*: Se encuentran formados por trabajadores que se ocupen en actividades diversas o inconexas. Estos sindicatos solo podrán constituirse cuando en determinado cantón o empresa el número de trabajadores de un mismo gremio no alcance el mínimo legal.

### **2.4 Los sindicatos y su relación con el Teletrabajo**

Una vez definido a nivel teórico normativo el significado de los sindicatos y su relevancia por medio de la historia laboral, corresponde ahora determinar cuál es la importancia que tienen estos en relación al Teletrabajo y los derechos fundamentales laborales de sus teletrabajadores, principalmente los que se desempeñan en el sector público.

Es muy frecuente ver, como algunas personas, presentan posiciones desde puntos de vista muy limitantes, que lejos de contribuir a la solución de problemas existentes provocan desorientación.

En general, de acuerdo con el Decreto Ejecutivo 34704-MP-MTSS que establece criterios y pautas para las instituciones públicas que deseen incorporar la modalidad del Teletrabajo entre sus empleados, los derechos y obligaciones para ambas partes, serán los mismos que tienen en su contrato original, el cual se encuentra regido por normas de Derecho Público y Estatutarias, tomando en consideración, por supuesto, el Principio de Legalidad que rige en el sector público.

No obstante lo anterior, las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se ejecuta el Teletrabajo, son totalmente diferentes a las condiciones tradicionales que venían dándose hasta hace unos años, en el sentido de que los trabajadores asistían a la institución, cumpliendo un horario con supervisión constante e inmediata.

Es en este contexto, en el que surge la inquietud de conocer cuál es la posición de los sindicatos respecto del Teletrabajo en el sector público costarricense.

Normalmente, los representantes y organizaciones sindicales intervienen para establecer condiciones y beneficios a favor de los trabajadores como, por ejemplo, salarios, jornada laboral, vacaciones, capacitaciones y otras situaciones extralegales que puedan favorecer a este sector. En el caso del Teletrabajo, a pesar del cambio de las condiciones mencionadas en párrafos anteriores, no puede negarse la relación plena que existe entre el teletrabajador y su empleador siempre que exista una prestación de servicios a favor de un tercero, que incluya los presupuestos básicos de toda relación laboral a saber: prestación

laboral, salario y subordinación, sin obviar el lucro que se genera a favor de ese tercero que funge como empleador y parte importante de esta relación laboral.

Así, en países en donde el Teletrabajo se encuentra más desarrollado, la posición sindical ha sido manifiesta. Algunos se presentan en contra de su instauración por sostener que es una modalidad que desarticula las formas de empleo y precariza los derechos de los trabajadores. Otros se muestran anuentes a esta modalidad, por la aceptación y voluntariedad que se muestra por parte de los mismos trabajadores que se someten a ella, justamente por sus particulares necesidades personales y familiares, viéndolo como una respuesta para conciliar todos los aspectos laborales, personales y familiares, entre otros. Una posición intermedia, se extrae de quienes intentan integrar las normas con las condiciones actuales en que se ejecuta esta forma laboral y por medio de acuerdos se han ido implementando proyectos o programas que regulen las condiciones en las que el Teletrabajo se ejecute, tal es el caso de la guía para la implementación del Teletrabajo, elaborada por la Secretaría Técnica del Gobierno digital en Costa Rica.

En países como España, los sindicatos destacan la importancia que tiene el Teletrabajo, por las oportunidades laborales que ofrece a ambas partes contratantes, pero también reconoce el riesgo que ello implica.

Como se ha venido indicando, el uso de las tecnologías de la información hace que pueda trabajarse fuera de las instalaciones empresariales y muchas veces desde la propia casa. En la actualidad hay más de 4,5 millones de teletrabajadores en la Unión Europea. Propiamente en Julio del año 2002, las entidades patronales europeas en conjunto con la



Confederación Europea de Sindicatos –CES-, han firmado un acuerdo sobre Teletrabajo que busca mejorar las condiciones de trabajo de estos trabajadores.

En dicho acuerdo, se define el Teletrabajo y se establece un marco general a nivel europeo para las condiciones de trabajo de los teletrabajadores. Asimismo, se reconoce que a estas personas les corresponde la misma protección general que a quienes trabajan en los locales de la empresa.

Asimismo, la figura sindical respecto del Teletrabajo en España, ha sido relevante inclusive en la implementación de medios electrónicos en el Sector Público. Como antecedente concreto, se tiene la intervención de representantes sindicales de la CCOO (Comisiones Obreras), UGT (Unión General de Trabajadores) y CSI-CSIF (Central Sindical Independiente y Funcionarios) y su apoyo a la implementación de este en el sector público de ese país, precisándose con esa injerencia, los objetivos, duración, número y tipo de puestos susceptibles de ser desempeñados en este régimen, modalidades de jornada y demás condiciones específicas que habrá de reunir el personal que se acoja a ese sistema, procedimientos de selección y criterios de evaluación del trabajo desarrollado (Secretario de Estado de las Administraciones Públicas, 2006)

La experiencia en países de Latinoamérica como Colombia, el gobierno en conjunto con funcionarios públicos y organizaciones del sector público y privado, se intenta generar un entorno cuyo objetivo es impulsar el Teletrabajo. Así, nace el Libro Blanco de Teletrabajo, el cual contiene estrategias de promoción del Teletrabajo en ese país como un plan de acción para promover el uso de las tecnologías, siendo el objetivo central aprovechar el avance y despliegue de las tecnologías de la comunicación (TIC) en Colombia gracias al “Plan Vive

Digital”, para así, aportar a la innovación organizacional, el incremento de la productividad, la generación de una movilidad sostenible, la protección del medio ambiente y el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores.(Ministerio del Trabajo, 2013).

En el país colombiano, la Ley 1221 del año 2008, regula el Teletrabajo, definiéndolo como:

*“una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”*

Asimismo, define la figura del teletrabajador, así como las modalidades en las que este puede ser desempeñado en ese país.

No obstante, a nivel normativo se presentó una demanda de inconstitucionalidad por presentarse una omisión en la Ley mencionada, por cuanto no se previó en la misma la participación de los trabajadores u organizaciones sindicales en la formulación de la política pública de fomento el Teletrabajo.

Según los accionantes, el artículo 3 de esa norma, el legislador incurrió en una omisión legislativa relativa al omitir la participación de las organizaciones sindicales en la construcción de dicha política, con lo que estiman que “se transgrede el pilar fundamental de la democracia participativa establecida en la Constitución, el Principio de Participación en la toma de decisiones por parte de quienes son afectados por una política pública y lo dispuesto en tratados internacionales que prevén la obligación de garantizar la participación de los trabajadores en asuntos laborales.

Al respecto, la Sala Constitucional de Colombia en su Sentencia C-351-/13, concluyó que efectivamente la omisión legislativa relativa se configuraba por cuanto efectivamente había una regulación incompleta en un texto normativo preciso, existente y determinado del cual se deriva la omisión. Justamente el artículo 3° de la Ley 1221 de 2008 excluía a los trabajadores representados por los sindicatos, de la participación en la elaboración de la política pública del Teletrabajo, olvidando que tanto la Constitución como la jurisprudencia constitucional han establecido el derecho a la participación de los sectores que se ven directamente afectados con dicha política. Se determinó entonces que no existe razón suficiente que justifique la omisión legislativa denunciada, vulnerándose así, el derecho a la participación, imponiéndose el dictado de una sentencia integradora, indicándose en ese numeral, que las organizaciones sindicales hacen parte de aquellas entidades que acompañarán al Ministerio del Trabajo en su misión de diseñar la política pública de fomento al Teletrabajo.

En general, destacar la Percepción que tiene los sindicatos respecto del Teletrabajo es imprescindible; no solo porque estas son organizaciones que agrupan los intereses de los trabajadores de diferentes sectores, gremios y demás, sino también porque dan forma a la operatividad del Teletrabajo aun y cuando sus trabajadores no se encuentren en conexión física.

Además, como ha quedado expuesto, a lo largo de la historia nacional e internacional, las organizaciones sindicales han mantenido una posición de intermediarios o interlocutores inmediatos entre las partes, que permite, fomenta y facilita la consecución de acuerdos y negociaciones entre las partes en circunstancias impensables. La forma en que las organizaciones sindicales y sus representantes han intervenido en la prevención del riesgo, les destaca como expertos a lidiar en situaciones que requieran soluciones para adaptar las

condiciones laborales actuales con las normas preexistentes que de otra forma podrían encontrarse obsoletas.

No cabe duda de que los sindicatos han contribuido en forma positiva al reconocimiento de derechos laborales tanto individuales como colectivos.; no obstante, ello no es suficiente en relación con el tema del Teletrabajo, pues con la aparición de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, se hace urgente conocer si existe controversia de parte de estas organizaciones respecto del Teletrabajo y las condiciones de trabajo de quienes lo ejecutan ya de forma real y práctica.

De previo a entrar en análisis del tema bajo estudio, es pertinente también exponer algunas definiciones acerca del Teletrabajo, que, si bien no existe unanimidad conceptual, es una realidad que moldea e implementa diferentes situaciones en la ejecución del trabajo, independientemente del giro de la actividad laboral de cada institución o empresa.

### **3. El Teletrabajo**

Tanto los avances en la tecnología de la información y la comunicación, como la búsqueda por reducir costos de producción y el mejoramiento en el alcance de las comunicaciones, han incrementado la utilización de modalidades laborales, tales como el Teletrabajo, la cual implica una ruptura del espacio y tiempo en los que se prestan los servicios laborales; no obstante, además de ser una oportunidad para muchos trabajadores, este conlleva a modificaciones importantes tanto en la organización empresarial e institucional -en caso del sector público- como en la cultura laboral, organizacional, familiar, entre otros, sin dejar de lado, las acciones emprendidas a nivel estatal para impulsar y promover esta actividad, que por sí, carece de un concepto universalmente reconocido por diferentes factores.

### 3.1 Concepto de Teletrabajo

La modalidad del Teletrabajo surge a partir de los años setenta con los estudios del profesor norteamericano Jack Nilles, llamándolo “Telecommuting”, refiriéndose a este como la situación en la cual los trabajadores no debían trasladarse a sus puestos de trabajo, sino a la inversa siendo la idea principal reducir los desplazamientos de las personas hasta el centro de trabajo, llevando el trabajo a casa con la ayuda de las telecomunicaciones. De esta forma, se da una ruptura en dos aspectos que tienen en común la relación del trabajador: no hay vínculo con el lugar de trabajo y se elimina el horario dentro del cual deben prestarse los servicios a favor de otro.

Con la llegada del siglo XIX y valorándose los beneficios que esta modalidad laboral conlleva, el Teletrabajo se torna accesible para muchos trabajadores, gracias a los avances en las tecnologías de la información y comunicación con los cuales se percibió la posibilidad de obtener grandes beneficios tanto para el trabajador como para el empleador.

*“Los beneficios de esta nueva forma de organización del trabajo se han puesto de manifiesto en numerosos informes: nuevas oportunidades para las regiones periféricas, aisladas y menos desarrolladas, ahorro de energía y menor contaminación, mayores posibilidades para trabajadores discapacitados, ahorro de costos para la empresa. Pero, sobre todo, el Teletrabajo compagina los medios y servicios informáticos y de telecomunicaciones con las nuevas exigencias de flexibilidad en cuanto al lugar, tiempo y modo de la prestación. Para la empresa, supone una mejor respuesta a los rápidos cambios del escenario postindustrial, la posibilidad de actuar siempre en tiempo real y, en general, mayor movilidad e incremento de la productividad. Para el trabajador, mayor autonomía en la gestión de su tiempo y lugar de trabajo, eliminación de la carga de desplazarse al centro de trabajo y, en consecuencia, optimización de la relación entre tiempo de trabajo y tiempo libre o fortalecimiento de la empleabilidad de algunos colectivos con dificultades en la inserción” (Thibault, 2001, pág. 20).*

No obstante, dichos beneficios mencionados en forma muy general, no ha sido posible encontrar una definición universalmente compartida, que comprenda todos los elementos que caracterizan al Teletrabajo, precisamente, porque depende de diferentes factores como el lugar, tipo de comunicación utilizada, el tiempo empleado, así como el ambiente en el que se desarrolle.

El factor común e imprescindible dentro de la definición del Teletrabajo, lo conforma la utilización de la tecnología para diferentes funciones: comunicarse con los clientes o compañeros de trabajo si es necesario, recibir instrucciones y enviar resultados solamente, o bien, para la realización de una actividad laboral.

*“El Teletrabajo consiste en el desempeño de una actividad laboral, principalmente profesional, sin que medie la presencia física del trabajador en la empresa, en donde la vinculación y la comunicación se mantiene por medios telemáticos”*(Thibault, 2001, pág. 25).

Desde esta definición, puede verse cómo la ciencia y la tecnología, como una disciplina, se mezclan por el uso de las telecomunicaciones y la informática, reflejándose desde cualquier comunicación por medio del internet, redes y servicios de comunicaciones, para transportar, almacenar y procesar cualquier información.

Se denota que el Teletrabajo implica el desempeño de una labor de manera regular en un lugar diferente del centro de trabajo habitual. Esta forma de trabajo suele referirse a trabajos de oficina que revisten una interacción mínima con el cliente o con personeros de la empresa para la cual se prestan los servicios y que no requieren de la presencia del trabajador en el centro laboral.

Gordon y otros definen esta modalidad laboral como:

*“Una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa, durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el Teletrabajo, implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico” (Gray, Hodson, & Gordon, 1995).*

Esta definición menciona, a diferencia de las anteriores, que el Teletrabajo no es simplemente el realizado fuera del centro laboral mediante el uso de la tecnología, sino también menciona las distintas modalidades de su ejecución tanto en la forma en que se desarrolla la actividad como el tiempo en el que se realiza, mismas que por merecerlo, serán expuestas en forma muy concreta.

Otro aspecto en común en las definiciones brindadas, es el hecho de que el teletrabajador tiene menor número de horas de presencia física dentro de la empresa que fuera. Esto no implica necesariamente y en todos los casos que se trabaje fuera de la jornada completa.

Para el caso, es teletrabajador quien utiliza equipos electrónicos para procesar y cambiar información o documentos y las telecomunicaciones para mantener el contacto con la empresa o empresas para la o las que trabaja. Las computadoras y los avances en telecomunicaciones e informática, permiten que mucha gente pueda cumplir con sus obligaciones laborales casi sin moverse de su casa o desde cualquier lugar del mundo; solo se necesita una computadora estándar, un módem y una línea telefónica.

En este sentido, Sanguinel expresa que el concepto de Teletrabajo

*“...se vincula exclusivamente con quienes, de forma originaria o como fruto de un acuerdo de externalización de funciones previamente desarrolladas de forma presencial, desarrollan un trabajo en beneficio de uno o más*

*empresarios, bien desde su domicilio o bien, desde otro lugar distinto del habitual u ordinario, sirviéndose de medios o equipos informáticos y de telecomunicaciones para su ejecución y eventualmente para entrar en conexión con el destinatario de su actividad” (Sanguinel, 2003, pág. 96).*

Para el laboralista Flores, el Teletrabajo consiste en

*“La prestación de servicios por cuenta ajena fuera del centro de trabajo, fundamentalmente en el domicilio del trabajador y cuya realización se lleva a cabo mediante la conexión telefónica e informática, excluyéndose de tal concepto, obviamente a los trabajadores autónomos” (Flores, 1995, pág. 413).*

Por su parte, González y López, precisan el Teletrabajo como:

*“Toda actividad que se realiza fuera de los locales de trabajo de la empresa –el concepto de lugar de trabajo tradicional como entidad espacial fija y estable, desaparece- a través del uso generalizado de aparatos informáticos y de las telecomunicaciones” (González & López, 1999).*

De todas estas definiciones, se confirma la dificultad de poder brindarse un concepto universal, propiamente porque no es una modalidad laboral unitaria. Lo que sí es posible afirmar, a pesar de las diferencias conceptuales expuestas, son tres elementos comunes que hacen que todas las definiciones sean conexas: la localización, que implica que la actividad laboral se desarrolla fuera del centro de trabajo; el uso de nuevas tecnologías informáticas y de la comunicación, así como el cambio organizacional que se da a lo interno de la empresa y en su propia ejecución, como consecuencia de los dos elementos anteriores.

A nivel internacional, existen intentos por desarrollar aspectos principales de esta modalidad de trabajo, definición y campo de aplicación. El primero de ellos es el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, suscrito en julio del año 2002 por la Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión Europea de Pequeñas y Medianas Empresas (Unicef/Ueapme) y el Centro Europeo de Empleadores y Empresas (CEEP).



Entre otros, se regulan aspectos como el carácter voluntario, las condiciones de empleo, la protección de datos, la vida privada, los equipos por utilizar, la salud y la seguridad de los teletrabajadores, la organización del trabajo, la formación y derechos colectivos, implementación y seguimiento de este.

Por su parte, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) define el Teletrabajo de la siguiente manera:

*“Una forma de trabajo en la cual (a) el Teletrabajo se realiza en una ubicación alejada de la oficina central o instalaciones de producción, separando así, al teletrabajador del contacto personal con colegas de trabajo que están en esa oficina y (b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”* (Organización Internacional del Trabajo, 1990).

.Propiamente en Costa Rica, en el numeral 2 del Decreto Ejecutivo N° 34704-MP-MTSS del 31 de julio del año 2008 se define el Teletrabajo como:

*“...toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual, un funcionario público, puede desarrollar parte de su jornada laboral, mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los funcionarios públicos”.*

### **3.1.1 Elementos que caracterizan el Teletrabajo según Thibault**

Por ser una modalidad relativamente nueva y carente de un significado universal, es preciso resaltar la existencia de diferentes elementos cuya concurrencia definen que se está en presencia de la figura del Teletrabajo en forma genérica. Estos son propiamente: localización, utilización de nuevas tecnologías y cambios que se dan a nivel interno dentro de la organización empresarial.

### ***3.1.1.1 Localización***

Teletrabajar significa trabajar lejos(Thibault, 2001, pág. 26); no obstante, es importante aclarar que Teletrabajo es distinto a trabajo a distancia: existe una relación de género a especie, pues la ejecución del Teletrabajo es siempre a distancia del centro de trabajo; el trabajo a distancia engloba tras relaciones laborales que no son Teletrabajo como el trabajo a domicilio, el de agentes comerciales, entre otros.

Respecto de la localización, lo que importa dejar claro es que el trabajo realizado siempre va a ejecutarse en un lugar distinto de aquel en donde se espera su resultado; se da fuera de las instalaciones propias de la empresa.

Las actividades realizadas bajo la modalidad del Teletrabajo pueden desarrollarse total o parcialmente fuera de la empresa, ya sea en el domicilio del teletrabajador, en telecentros por vía satelital o con recursos compartidos, o bien, bajo la modalidad nómada, que consiste en aquella actividad que exige constantes desplazamientos.

Cabe mencionar que en el Teletrabajo existe la posibilidad de que sea el mismo trabajador quien elija el lugar en el que se desarrolle la actividad, o bien, que la vigilancia sea total o moderada.

### ***3.1.1.2 Nuevas tecnologías***

Por medio de la tecnología moderna, es que se ha reflejado la figura del Teletrabajo, pues su uso intensivo ha sido el que marca la gran diferencia tanto técnicas de la información como en las telecomunicaciones por medio del uso del teléfono, fax, correo electrónico, redes inalámbricas, videoconferencias, etc.

Con el Teletrabajo, se recibe, trata y envía información que no es material, pero que como condición necesaria, debe darse por medio de un instrumento informático.

Lo anterior permite que se dé una interrelación entre el teletrabajador y la empresa, que, en algunos casos, puede o no darse en línea, pero que asocia la posibilidad de una interrelación dada por la red de telecomunicaciones con la recepción, movimiento, elaboración, transformación y envío de los datos que ofrece la informática(Thibault, 2001, pág. 26).

### ***3.1.1.3 Cambios organizacionales***

Este tipo de cambios no puede obviarse. La actividad laboral es diferente con la implementación del Teletrabajo, ya sea total o parcial, el cambio siempre se refleja.

*“Teletrabajar no es solo trabajar a distancia y utilizando las telecomunicaciones y/o la informática, Teletrabajar es servirse de esos elementos para trabajar de un modo diferente. Por consiguiente, no es teletrabajador todo aquel que emplea las herramientas propias del Teletrabajo 9por ejemplo, el ordenador que se emplea como máquina de escribir=sino, solo aquél que por el hecho de utilizarlas, escapa al modo tradicional de organización del Teletrabajo” (Thibault, 2001, pág. 29).*

La forma en que se organiza el trabajo a partir de que se adopta la modalidad en estudio, varia; existen diferentes posiciones a considerar como Teletrabajo de acuerdo con el tiempo empleado, de si se trata de una profesión o un oficio solamente, acceso a datos, control y vigilancia, etc. De esta forma, es importante determinar la naturaleza jurídica de la relación, para así estar claros de si se está en presencia del Teletrabajo o de otra modalidad de trabajo autónomo que no necesariamente vincula al empleado con el empleador.

Estas y otras consideraciones serán estudiadas con posterioridad para así, verificar si en

Costa Rica, se han tenido en consideración estos cuestionamientos en la implementación de esta modalidad a lo interno del sector público.

En general y una vez estudiados los elementos que caracterizan al Teletrabajo, es pertinente compartir la noción sobre el tema en estudio, el cual se caracteriza como una forma diferente de ejecutar el trabajo y de organizarse, donde existe distancia entre el centro de trabajo y el lugar en el que este se ejecute, en forma parcial o total y que implica necesariamente el empleo intensivo de las tecnologías de la información y telecomunicaciones.

### **3.1.2 Criterios de clasificación**

Para determinar en forma amplia cuales criterios pueden influir en la ejecución del Teletrabajo y su protección a nivel jurídico, es preciso referirse al lugar en el que se prestan los servicios, así como al tipo de conectividad e interrelación existente entre el lugar en que se encargan las tareas y el lugar en que se ejecutan las mismas.

#### ***3.1.2.1 Criterio Locativo***

Este refiere al lugar en el que se lleva a cabo el Teletrabajo; tiene diferentes manifestaciones:

- En el domicilio: En el propio hogar del teletrabajador.
- En telecentros: Se da en lugares de trabajo con recursos compartidos, con instalaciones informáticas y de telecomunicaciones necesarios para ejecutar este trabajo.
- Teletrabajo móvil o itinerante: En este caso, el puesto laboral no se encuentra ubicado en un lugar determinado, ya sea un automóvil, un hotel u otro lugar.

### **3.1.2.2 Criterio comunicativo**

Refiere a otro criterio que permite distinguir entre las diferentes modalidades de Teletrabajo, de acuerdo al enlace existente entre trabajador y empresa y puede manifestarse de las siguientes formas:

- “Off line” o desconectado: Se da cuando el teletrabajador recibe las instrucciones iniciales y ejecuta su labor sin enlazarse directamente con la computadora central, a la cual luego hace llegar solamente los resultados.
- “On line” o conectado: El trabajador utiliza las telecomunicaciones para recibir instrucciones, ejecutar labores y enviar resultados; puede ser parcial o total.
- “One way line” o en un solo sentido: Refiere a la conexión rudimentaria que se da con solo una terminal conectada directamente a la computadora de la empresa.
- “Two way line” o interactivo: Permite un diálogo interactivo entre la computadora central, con diferentes ordenadores.

De acuerdo a estos criterios de clasificación y según las modalidades en que se dé la comunicación entre el empleador y trabajador, se puede determinar un grado de poder de dirección y control de parte del primero hacia el segundo; por ello, el modo en que se establece el enlace comunicativo entre los sujetos de la prestación, si bien no define un estatus desde el punto de vista jurídico para el trabajador, sí resulta importante en la realidad.

### **3.1.3 Naturaleza Jurídica del Teletrabajo**

Tanto la dependencia como la ajenidad, son los criterios que definen y diferencian el contrato de trabajo de otras modalidades contractuales; por ello, aún fuera del centro de

trabajo, existe un contrato laboral cuando se habla del Teletrabajo, pues la prestación se da en función de estas dos razones.

En razón de lo anterior, se puede hablar de un teletrabajador independiente o autónomo, de acuerdo a si existe subordinación con respecto a otro sujeto.

*“Mediante la utilización de instrumentos telemáticos, muchos teletrabajadores se ven sometidos a una dependencia tan intensa o más, que si trabajaran en los locales de la empresa. La utilización de nuevas tecnologías puede suponer algunas veces una mayor autonomía del teletrabajador, pero también en numerosos supuestos el nacimiento de un nuevo taylorismo asistido por un ordenador. (Thibault, 2001, pág. 44).*

Lo anterior significa que por medio de un sistema informático llamado “ordenador”, se puede dar el criterio comunicativo “*on line*” del que se habló líneas atrás y establecerse así un tipo de control de la actividad del trabajador, que refleja el poder de dirección del empleador, al brindarse las instrucciones por esa vía y comprobar incluso la cantidad y calidad de la tarea encomendada.

Además, puede darse la subordinación aún si la labor del Teletrabajo se ejecuta en forma desconectada u “*off line*”; ello en la medida en que el computador tenga la capacidad de controlar el tiempo del uso del equipo, el sujeto que ejecutó las tareas, así como la forma en que esta se hizo.

En este caso, existe una independencia del teletrabajador, respecto de la distancia física que los separa de la empresa; pero a nivel funcional esa independencia puede darse en distintas manifestaciones, pues la sujeción a directrices y al control empresarial puede medirse en el desarrollo del trabajo analizando el programa informático que no solo determina sino que también controla la prestación del servicio.

Otro indicio que refleja el carácter de una relación laboral en el desempeño del

Teletrabajo, lo constituye la existencia de una conexión interactiva entre la entidad patronal y el teletrabajador, facilitando la dirección y un control más próximo e inmediato sobre la actividad laboral, sin dejar de lado si existe o no autonomía horaria y de jornada.

Respecto de la ajenidad, esta depende de quién debe correr por los riesgos de la actividad y quien recoge los frutos de esta. Si es el trabajador, no existe relación laboral; pero si estos corren a favor de otra empresa o empleador, si la hay.

De forma muy general, quedan expuestos algunos indicios que pueden ayudar a determinar si un teletrabajador se encuentra ante una relación laboral o no, considerando importante tener presente su análisis como un todo, para definir un Teletrabajo urgido de tutela jurídica dentro del Derecho del trabajo.

### **3.1.4 Modalidades del Teletrabajo**

Según Thibault, existen diversas modalidades de Teletrabajo ya funcionando(Thibault, 2001, pág. 63), por ejemplo:

- Teletrabajo en casa, que a su vez admite varios tipos: empleados, autoempleado o "freelance";"empresarios".
- Teletrabajo en Oficinas remotas.
- Centros de Recursos Compartidos.
- Telecentros u Oficinas Satélite.
- Telecottages: Un tipo especial de telecentro, pero ubicado en zonas rurales.<sup>4</sup>
- Televillage: Es un concepto que supone el combinar un estilo de vida en el campo con el acceso a las grandes redes de información.
- Teletrabajo Móvil: Se consideran aquellos trabajadores que desarrollan la mayor parte

---

<sup>4</sup>Su origen (escandinavo) fue el de acercar las nuevas tecnologías y conocimientos a los habitantes de áreas de difícil acceso a una serie de oportunidades y conocimientos.

de su actividad en diferentes lugares (nómadas). De hecho necesitan disponer de equipos fáciles de usar y transportar.

- Teleredes de Pyme: Se refiere a la interconexión de Pymes a través de una red telemática.

En muchas de estas modalidades, el Teletrabajo puede darse en forma parcial o a tiempo completo; en el primer caso puede ser en alguna de las modalidades, pero uno o varios días por semana. En este caso, se conserva el espacio físico en la oficina y puede ser más utilizado por las instituciones para preservar el vínculo de los trabajadores con la organización. En el segundo caso, el empleado o funcionario cumple la jornada de trabajo a distancia y solamente se presenta a su trabajo a ciertas actividades como reuniones, rendición de cuentas, evaluaciones entre otras.

### **3.2 El Teletrabajo en el sector público costarricense**

A nivel nacional, el Teletrabajo fue implementado en el sector privado, sin tenerse plena certeza de cuándo ello ocurrió, propiamente por parte de las transnacionales implantadas en nuestro país.

Si bien es cierto, no se tiene plena certeza de cuándo y qué empresa fue la que propiamente introdujo el Teletrabajo a nuestro país, es importante conocer algunos antecedentes normativos que impulsaron el desarrollo del Teletrabajo principalmente en el sector público, como la celebración en el año 2003 en Ginebra y en el año 2005 en Túnez, de la “Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información”, donde Costa Rica, aprobó sus principios y objetivos, encausados a promover las tecnologías de la información.



Asimismo, en el año 2010, surge el Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe “eLAC 2010”, con el cual Costa Rica se compromete a adoptar medidas que fomenten la inclusión digital, que busca la promoción del Teletrabajo, el trabajo móvil y otras formas laborales por medio de redes electrónicas que incluye a personas del sector vulnerable como discapacitados.

A pesar de que no existe en la legislación laboral costarricense norma específica sobre este modelo laboral, se han promovido decretos ejecutivos que en este apartado se mencionan en forma muy genérica, ya que serán tratados a fondo posteriormente.

El primero de ellos es el Decreto Ejecutivo número 26662-MP del año 1998, se motivó a jefes de instituciones del Régimen de Servicio Civil, para optar por la implementación entre los funcionarios a su cargo, de horarios flexibles en caso de necesitarlo la institución.

Asimismo, se promulgó el Decreto Ejecutivo 34704-MP-MTSS del 31 de julio del año 2008, mediante el cual se decretó la promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas, buscando maximizar la productividad de los funcionarios, proteger el medio ambiente evitando el desplazamiento a los centros de trabajo.

Como se mencionó anteriormente, el Teletrabajo se introdujo en el sector público costarricense sin la existencia de normas específicas para regularlo, por lo que una de las primeras instituciones en implementarlo lo fue el Instituto Costarricense de Electricidad, mismo que lo hizo a través de un plan piloto basado en criterios y pautas establecidas en el Decreto Ejecutivo 34704-MP-MTSS.

Algunos criterios y pautas establecidas en dicho decreto corresponden a la fijación de objetivos, creados para responder a la demanda de los servicios de la ciudadanía y mejorar la

productividad; asimismo, se determinan en forma concreta, cuales son los puestos de trabajo que atendiendo a su naturaleza, serán destinados al Teletrabajo. Asimismo, se establecen criterios para seleccionar el personal de teletrabajadores y las condiciones que estos deben cumplir, número máximo de participantes, duración del programa y prestación bajo la modalidad del Teletrabajo, así como el órgano responsable de velar por el cumplimiento de los criterios mencionados.

Por otra parte, tanto la Secretaría Técnica de Gobierno Digital como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en ausencia de normas concretas, han creado acciones concretas para velar porque la implementación del Teletrabajo en el sector público, se ejecute de forma fiscalizada y ordenada.

Una de ellas corresponde a la Guía para la implementación del Teletrabajo, elaborada por la Secretaría en mención, referida a los pasos o etapas que las instituciones deben cumplir en el desarrollo de plan piloto que vayan a implementar. Algunos de ellos son:

- Creación de una Comisión Institucional que coordine el programa y que se especifiquen los argumentos para tomar decisiones, definición de objetivos equipamiento, presupuesto, cronogramas, evaluaciones, entre otros.
- Asimismo, se elabora un documento que sirve de proyecto que vincula tanto a los dirigentes de la entidad como a los responsables de la aplicación del Teletrabajo, donde se definen los derechos y obligaciones de quienes participen de esta labor.
- Se difunde la información, criterios de selección, condiciones de ejecución del Teletrabajo, derechos y obligaciones de los participantes.

- Una vez establecido todo lo anterior, se determinan los criterios y actividades por evaluar para medir beneficios y potencialidades del programa.

El Ministerio de Trabajo definió también recomendaciones para que los planes pilotos y programas de trabajo de las instituciones que eligen ejecutar esta modalidad laboral, también puedan establecer pautas claras como:

- La voluntariedad para patronos y teletrabajadores.
- Realizar un *adendum* al contrato que indica las condiciones en que se desarrollará, sugiriendo de esta forma un modelo para que cada institución lo adecúe a sus condiciones.
- Establecer claramente si existen o no horarios o jornadas laborales, con la intención de determinar si existirán o no horas extras para definir el pago correspondiente de estas.
- Medición de resultados y eficiencia de quienes prestan sus servicios.
- Capacitación de personal calificado propiamente para medir los resultados del plan piloto y quienes lo ejecutan.
- Suministro y uso del equipo informático y tecnológico por utilizar en el desempeño de las labores, entre otros.

Por su parte, el Instituto Nacional de Seguros, también, ha intervenido de forma atinada, con el interés de elaborar recomendaciones propias de la seguridad ocupacional a la hora de trabajar bajo la modalidad de Teletrabajo, como lo son:

- Espacio físico adecuado, que comprende el espacio aéreo y de superficie.

- Condiciones ergonómicas: escritorio o mesa ajustada a las dimensiones del usuario, silla ergonómica, iluminación temperatura, niveles aptos de sonido, etc.
- Condiciones de seguridad: evitar riesgos, mantenimiento de orden, limpieza, desinfección, etc.

De esta forma se refleja el interés interinstitucional de eliminar la posibilidad de dejar al azar ninguna disposición relevante acerca del Teletrabajo y las condiciones materiales, humanas, laborales, etc., lo cual resulta justamente atinado, por la ausencia normativa existente acerca del tema.

Es importante mencionar, que para el año 2009, algunas instituciones públicas estaban ejecutando el Teletrabajo en forma permanente, otras tenían el plan piloto en ejecución, otras ya lo tenían finalizado y otras lo tenían en capacitación.

### **3.3 Normativa sobre el Teletrabajo**

#### **3.3.1 Decreto Ejecutivo N° 34704-MP-MTSS**

Como se ha venido mencionando, el primer decreto ejecutivo dirigido a regular el Teletrabajo en nuestro país es el Decreto Ejecutivo N° 34704 del 31 de julio del 2008: “Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”.

El artículo 2° de dicho decreto define el Teletrabajo de la siguiente forma:

*“...es toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual un funcionario público, puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde sus propio domicilio, u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan, y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los funcionarios públicos” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2008).*

Como resultado del Decreto Ejecutivo 34704-MP-MTSS el cual está dirigido a promover el Teletrabajo en las instituciones públicas, para incrementar la productividad en los funcionarios, ahorrar combustible, proteger el medio ambiente y conciliar la vida familiar, laboral y personal, se crea un Equipo Coordinador Interinstitucional de los planes o programas de Teletrabajo, cuyo fin es emitir políticas y lineamientos sobre el tema, así como coordinar las acciones necesarias para implementar el Teletrabajo a nivel nacional.

Este Equipo Coordinador trabaja en conjunto con la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y lo integran un representante de esta, uno del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, del Instituto Costarricense de Electricidad, de la Dirección General de Servicio Civil, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y del Instituto Nacional de Seguros.

Ahora bien, el decreto en mención, establece que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, es el que debe velar, porque durante la implementación del Teletrabajo, sean respetadas: la Constitución Política, el Código de Trabajo, los Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, decretos y demás normas existentes.

En este decreto, se establecen pautas que sirven de base a las instituciones públicas o bien a las empresas privadas, algunos de ellos son:

- Elaboración de objetivos para mejorar la prestación del servicio, incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida de los funcionarios.
- Los puestos de trabajo, atendiendo la naturaleza de la función.
- Condiciones de los funcionarios.

- Proceso de selección de funcionarios para teletrabajar.
- Órganos responsables, control y evaluación de labores.

El decreto en mención establece la temporalidad de los programas sobre Teletrabajo, sin que se vean afectados los contratos por tiempo indefinido que se hayan suscrito con anterioridad entre las partes.

Otro de los aspectos que deben considerarse son los horarios y jornadas laborales, los cuales en principio no existen, salvo que la naturaleza de las funciones lo requiera; también, la medición del trabajo encomendado, en cuyo caso se da por producción meta, calidad y cantidad, debiendo rendirse informes.

Trascendente también es que el decreto manifiesta que los teletrabajadores conservan los mismos derechos y obligaciones garantizados por la ley, contratos laborales y convenios colectivos, que los demás trabajadores.

### **3.3.2 Decreto Ejecutivo N° 35434-S-MTSS**

El primer antecedente jurídico del decreto en mención, lo representa el Decreto Ejecutivo N° 35217-MP-S del 28 de abril del 2009, mediante el cual se declaró como emergencia sanitaria nacional la atención de la epidemia humana de influenza AH1N1. Anterior a este decreto, ya existía el Decreto Ejecutivo N° 34704-MP-MTSS, publicado el 22 de agosto del 2008, con el que se promulgó la "Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2008).

Estos dos acontecimientos hicieron posible considerar a las mujeres embarazadas -por ser estas más propensas a infecciones y enfermedades- a teletrabajar desde sus hogares o

desde cualquier otro lugar habilitado, ya sea en el sector público o privado, siempre y cuando la naturaleza de sus funciones lo permitiera y siguiendo las pautas establecidas en los términos del Decreto Ejecutivo N° 34704-MP-MTSS, quedando excluidas aquellas trabajadoras embarazadas de las que se requiera su presencia en el lugar de trabajo.

Como requisito prioritario, debía demostrar con dictamen médico su embarazo y contar en el lugar en el que ejecutaría sus labores, con los equipos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones necesarias para ejecutar su trabajo, sin dejar de lado la potestad del empleador de supervisar el trabajo desempeñado.

Un aspecto importante respecto del decreto en estudio, es su transitoriedad, pues este surge por la proliferación de la influenza AH1N1 durante el tiempo que permanezca la emergencia sanitaria nacional.

En el artículo 7 del decreto en estudio, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social está facultado para intervenir en cualquier momento o situación durante la implementación de esta modalidad de trabajo en caso de incumplimiento.

Respecto del contrato inicial de trabajo, este no surge grandes cambios, ya que los contratos de trabajo gozarían de las mismas condiciones para las que, inicialmente, fue contratada la servidora, manteniéndose también los mismos derechos y obligaciones estipulados en el contrato de trabajo inicial, así como otros derechos laborales adquiridos, sin interrumpirse la continuidad de sus servicios ni de otro tipo de derechos.

Esta modalidad laboral puede verse suspendida por aborto, por nacimiento o la suspensión de dicha modalidad, pudiendo aplicarse la licencia para maternidad que establece el Reglamento del Seguro de Salud de la Caja Costarricense del Seguro Social y el Código de Trabajo en los dos primeros casos.

### 3.3.3 Decreto Ejecutivo N° 37695-MP-MTSS

Este decreto se encuentra vigente desde el 23 de mayo del 2013 e incorpora carácter de obligatoriedad para que las Instituciones del Estado adicionen el Teletrabajo como una opción más de prestación laboral. Además, tiene como objeto promover la modernización de las organizaciones, la inserción laboral, reducir el gasto en las Instituciones Públicas, incrementar la productividad del funcionario, el ahorro de combustibles, la protección del medio ambiente y favorecer la condición de la vida personal, familiar y laboral, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), donde uno de los aspectos más relevantes que incorpora el nuevo decreto es la modernización de la gestión.

Según Llubere, Coordinador de la Comisión Nacional de Teletrabajo,

*“La gestión de una institución se moderniza cuando hay un cambio en la estrategia organizacional para hacer uso óptimo de las tecnologías digitales, reducir costos operativos, optimizar el espacio físico, aplicar prácticas modernas de gestión humana, promover la medición de la productividad y fomentar una cultura organizacional más eficiente y competitiva”* (Llubere, 2013, pág. 16).

Como es evidente, al no existir norma expresa que regule esta actividad organizativa en forma concreta, se genera entre la población laboral, especialmente en la parte trabajadora, una desconfianza colectiva, fundada en la inexistencia de esa seguridad jurídica garantizada por el Estado. No obstante dicha carencia normativa y como se ha venido afirmando, a nivel nacional se ha promovido dicha modalidad no solo en el sector privado, sino también en el sector público, lo cual hace que con más urgencia se desarrollen temas orientados a investigar cual es la conciencia, concepción, criterio y en general, qué conocimientos y nociones se tienen respecto de esta modalidad por parte de los representantes sindicales, como garantes y sujetos activos de la defensa de los derechos individuales y colectivos. Lo anterior fundamenta el



planteamiento del problema por investigar en este trabajo, a partir de diferentes técnicas de exploración para obtener de primera mano, el criterio que a nivel institucional y/o personal, se mantiene por parte de estos actores de la fuerza laboral costarricense.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### **1. Encuadre paradigmático**

Dentro de esta investigación, el paradigma es un aspecto indispensable para poder definir su desarrollo mediante acciones y posiciones adoptadas durante este proceso, partiendo de las ideas y conceptos que ya han sido preconcebidos y otros que se han aprehendido a través de lo que se explicó líneas atrás respecto del objeto en estudio.

Para Kuhn, paradigma significa:

*“Una sólida red de compromisos conceptuales, teóricos, instrumentales y metodológicos. El Paradigma incluye... un cuerpo implícito de creencias teóricas y metodológicas entretejidas, que permiten la selección, evaluación y crítica...,... es la fuente de los métodos, problemas y normas de solución aceptados por cualquier comunidad científica”* (Barrantes, 2002).

Ahora bien, existen dos grandes paradigmas: el positivista y el naturalista.

El primero de ellos, refiere a una teoría científica, con un mundo objetivo, cuya estructura es independiente del sujeto cognoscente. En este modelo, la teoría no se vincula a contexto ni a las circunstancias en las que se formulan, excluyendo así las valoraciones de los individuos. Básicamente, el interés en el positivismo es explicar, controlar o predecir, buscando generalizaciones que no incluyen contexto, leyes y/o explicaciones, predominando la relación causa-efecto.

Por su parte, el modelo naturalista se basa en la interpretación: estudia las acciones humanas y la vida social. En este caso, tanto el sujeto como el objeto interactúan para construir el conocimiento desde el mundo de los sujetos; la naturaleza de la realidad es dinámica, construida y divergente. El fin de la investigación es comprender e interpretar la

realidad, percepciones, interacciones y acciones. En este proceso, la relación entre el sujeto y el objeto es inseparable, pues las valoraciones son explícitas e influyen en la investigación; tanto los del investigador, como los del paradigma, el contexto y la teoría en que se fundamenta.

Siendo el objeto de estudio la Percepción que tienen los representantes sindicales respecto del Teletrabajo implementado desde hace unos años en el ámbito público, serán estudiados distintos grupos de representantes sindicales, indiferentemente del área de trabajo en el que se desarrollen, ello, porque lo que interesa es conocer, precisamente, desde el ámbito laboral en el que se desempeñan, cuáles son las facilidades que ofrece esta modalidad, o bien, si, por el contrario, es imposible o difícil poder implementar esta modalidad de trabajo, debido justamente al trabajo que se ejecuta, por ejemplo en aquellos lugares donde se requiere de la presencia del trabajador en el centro laboral, etc.

Desde esta óptica, es importante aclarar que esta investigación está presidida por concepciones, conflictos y debates que describen posiciones tanto positivistas y cerrados, como naturalistas y abiertos, que es lo que se intenta poner en descubierto, sin obviar que tanto la teoría como la práctica están relacionadas y realimentan mutuamente, haciendo de esta investigación que su encuadre paradigmático sea naturalista predominantemente, utilizando en la lógica de análisis el descubrimiento exploratorio.

## **2. Enfoque**

El enfoque refiere al punto de vista desde el cual se intenta una aproximación al problema en estudio para darle una realidad, intentando descubrir y comprender los puntos

esenciales de ese problema para una vez identificados, proceder a analizar la información reunida y tratar de resolverlo.

Existen dos tipos de enfoques: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. El cuantitativo refiere a una verdad objetiva, busca llegar al conocimiento desde afuera por medio de la medición y el cálculo.

Por el contrario, la posición cualitativa busca el conocimiento desde adentro, siendo más inductivo que deductivo; la confiabilidad externa se obtiene desde una posición social logrando un dato concreto. A este enfoque cualitativo responde la presente investigación, cuyo objetivo consiste propiamente en el estudio del Teletrabajo implementado en el sector público, desde la óptica sindical de diferentes ramas interdisciplinarias, para poder conocer, comprender e interpretar cuál ha sido la Percepción que se asume al respecto y cuáles son las bases que sustentan ese constructo.

Asimismo, la investigación se realiza mediante un trabajo de campo, que involucra la interacción con los sujetos en estudio debidamente identificados, según sea la institución y funciones que se desempeñen en ella, evitando la obtención de datos sesgados o distorsionados, que acompañen el proceso mediante la inducción analítica.

### **3. Tipo de investigación**

De previo a definir el tipo de instrumento utilizado, es importante reconocer qué se conoce como investigación; esta corresponde al proceso de llegar a soluciones confiables para los problemas planteados previamente a través de la obtención, análisis e interpretación planificada y sistemática de los datos (Barrantes, 2002, pág. 81).

El presente trabajo de investigación tiene como propósito presentar una reflexión de algunos cuestionamientos que giran en torno al Teletrabajo como forma de laborar dentro del sector público, identificando los elementos que caracterizan la Percepción que tienen los representantes sindicales respecto del tema.

Uno de los mayores retos planteados, es la construcción de un conocimiento diferenciado, por medio de los sentidos subjetivos, utilizando como base, ciertos conceptos ya preconcebidos, y que se expusieron en forma concreta en los capítulos anteriores.

Una vez reunida toda la información y con base en los indicadores obtenidos durante el proceso de la investigación, se interpretan todos los datos recopilados como un todo, no en forma aislada, obtenidos de la interacción en el contexto estudiado, esperando generar más interrogantes al respecto que permitan abrir nuevos caminos a la producción del conocimiento.

El tipo de investigación es descriptiva, donde la investigación de campo pretende el análisis sistemático de un problema real: cuál es la Percepción de los representantes sindicales respecto del Teletrabajo en el sector público.

Lo anterior conlleva a la participación real de quien investiga, desde el mismo lugar donde se ejecuta el trabajo como fenomenología en consideración, para establecer una relación entre la causa y el efecto, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

Asimismo, los datos de interés son recogidos de forma directa de la realidad partiendo de datos originales o primarios, cuya recolección y organización han sido facilitadas para su análisis.

En concreto, se trata de la descripción de un fenómeno social, en un tiempo y lugar definido, con un grupo definido e identificado que va a ser observado y estudiado en su entorno social y laboral -los representantes sindicales-; estos van a referirse respecto de un tema en específico -el Teletrabajo en el sector público-, lo cual tiene como fin, la producción del conocimiento respecto de un tema que tiene connotación subjetiva, analizando también sus implicaciones, ofreciendo, a su vez, al lector una visión de cómo opera y cuáles son sus características en la realidad laboral costarricense.

#### **4. Sujetos y fuente de información**

##### **4.1 Sujetos**

Si bien los datos de la investigación son importantes para obtener los resultados pretendidos, se necesita también de la intervención del investigador y la injerencia de otros individuos que son parte esencial en este proceso; ello, porque son estos quienes le dan al estudio la validez interna mediante el acercamiento de unos con otros, para comprender más ampliamente la realidad de los tele trabajadores del sector público.

En el caso concreto, inicialmente los sujetos por investigar son los representantes sindicales de distintas instituciones que han sido seleccionadas por ser gestoras y propulsoras del Teletrabajo, ejecutándolo hoy con mayor fuerza; entre ellas, están: el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), Universidad Estatal a Distancia (UNED), Poder Judicial, Asociación Nacional de Empleados Públicos y privados (ANEP), Instituto Nacional de Seguros (INS), así como Confederaciones que representan en el colectivo sindical a distintas Federaciones.

Asimismo, en esta investigación están inmersas entidades con posiciones diferentes como la Asociación Nacional de Educadores (ANDE).

En concreto, se cuenta con entrevistas y/o cuestionarios realizados a los representantes sindicales.

- En el Banco Nacional de Costa Rica, se tiene el criterio de Álvaro Hernández Arbuola, conocedor de la materia en estudio (Teletrabajo), porque es el Secretario de Conflictos del Sindicato de Empleados del Banco Nacional (SEBANA).
- Asimismo se cuenta con Gabriel Quesada Avendaño, Secretario General del Sindicato de Empleados de la Universidad Estatal a Distancia (UNE-UNED).
- De parte de la Asociación Nacional de Educadores (ANDE), se cuenta con perspectiva de la señora Amelia Vargas Brenes, quien ocupa el cargo de la vicepresidencia de dicha organización.
- El señor Marvin Rodríguez Cordero, en su calidad de Secretario General de la Confederación de Trabajadores Rerum Novarum (CTRN), también participa dentro de esta investigación.
- De la Confederación Costarricense de Teletrabajadores Democráticos (CCTD), colabora la señora María Elena Rodríguez Sammuels, Secretaria General de dicha confederación.
- El señor Omar Garita Barrantes, también interviene con sus aportes personales, por parte de la Caja Costarricense del Seguro Social.

## 4.2. Fuentes

Partiendo no solo de los conceptos ya mencionados supra, se intenta mediante un trabajo de campo, realizar un estudio a profundidad del tema con presencia física y participación de quien investiga dentro de la institución e interacción directa con los sujetos que en ella laboran en forma presencial o a distancia.

Para ello, se realizó la consulta de antecedentes de cómo se ha tratado el tema en cuestión desde su implementación hasta la actualidad, si existen inquietudes, oposiciones, apoyo, sugerencias y demás, para conocer la realidad del problema planteado.

Asimismo, se cuenta con una única fuente primaria o directa documentada, consistente en datos obtenidos de “primera mano”, sin mediar intermediarios ni interpretaciones como la minuta escrita por Amalia Vargas, vicepresidenta de la Asociación Nacional de Empleados (ANDE) titulada “Una prisión más para las mujeres: Teletrabajo”.

Asimismo, se realizaron entrevistas directas, vía telefónica, correo electrónico y presencial, mismas que fueron posteriormente documentadas.

Por otra parte, se cuenta con fuentes secundarias; estas refieren a libros de texto, revistas, comentarios, biografías, resúmenes, compilaciones, publicaciones gubernamentales, listados de referencias e información ya procesada como:



1. Informe emitido por la Escuela de Administración de Empresas del Centro de Investigación en Administración, Economía y Gestión Tecnológica (Ciadeg), elaborado por Martín Solís, Bernald Martínez y Ronny Rodríguez denominado:



Impacto del Teletrabajo en Costa Rica sobre el rendimiento laboral y la calidad de vida del colaborador.

2. Programa de Teletrabajo de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), del 06 de abril de año 2015.
3. Reglamento para la implantación del Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia.

## **5. Técnicas e instrumentos de recolección de Información**

Para alcanzar los objetivos propuestos (general y específicos), se recolectan datos que permitan llegar al conocimiento de lo que pretende investigarse.

Esta recolección se ha dado de forma prudente, paciente y ordenada, de manera que el valor informativo tanto de las fuentes como de los datos, sea confiable y le brinde a la investigación un carácter probatorio, tomando en cuenta, no solo la selección y aplicación del instrumento, sino también la preparación de las medidas obtenidas.

### **5.1 La observación**

En primera instancia, el método empleado es la observación, pues con el uso sistemático de los sentidos se intenta captar la realidad de lo que pretende conocerse, para posteriormente organizar esa información de forma natural, teniendo como objetivo captar el escenario de los colaboradores en el problema, al que se le quiere dar solución. Ello se hace, para analizar las reacciones, intenciones y motivos de los demás. Es una observación cuya orientación tiene un objeto preciso de estudio.

## 5.2 La entrevista

La entrevista, también, ha sido seleccionada como medio para recaudar información; se trata de la interacción entre el investigador con las personas investigadas, donde el primero formula al segundo diferentes preguntas con el fin de comprender, por medio de las propias palabras de los sujetos entrevistados (en forma verbal o por escrito), las perspectivas, situaciones, problemas, soluciones, experiencias que ellos tienen respecto de sus vidas con el tema en estudio, como una fuente de información.

En forma concreta, ha sido utilizada en tres momentos:

- a. En la búsqueda de información general; es decir, previo a la observación. La entrevista se torna una entrevista abierta, atendiendo a una conversación personal con los informantes seleccionados, donde se requiere información general sobre el tema de estudio.
- b. Indagación de datos que ayuden a comprender situaciones generadas durante la observación. Se trata de la entrevista semiestructurada, donde se recoge información a partir de las preguntas planteadas en el análisis de los datos, de las notas de campos, documentos, etc.
- c. Recabar información que puede causar algún tipo de cuestionamiento o contradicciones durante la observación.

Ahora bien, por el tipo de investigación, se utilizan dos tipos de entrevistas: uno empleado para recabar al principio del estudio los datos que ayuden a centrar el problema planteado; y otro para profundizar en aquellos datos recogidos a partir de la observación o

para clarificar contradicciones que han ido apareciendo a lo largo del estudio, haciéndose necesarios reiterados encuentros entre investigador/investigado.

La entrevista no estructurada, ha sido empleada al principio del estudio, para tomar las decisiones sobre aspectos centrales del problema por investigar, sirviendo como una guía en la selección de escenarios, recolección de documentos, etc.; es decir, de previo a la entrada en el campo de estudio. No existen preguntas concretas, pues lo que se necesita es recoger datos generales a partir de personas que tienen información sobre el problema planteado.

La entrevista semiestructurada es utilizada para abarcar lagunas que requieran una mayor profundización para comprender cierto tipo de acciones, o bien, en la última fase del estudio para clarificar contradicciones entre lo observado y la información recogida por otras fuentes (entrevistas anteriores, documentos, etc.), que pudieran crear cuestionamientos o con el planteamiento de interrogantes que pueden dar respuesta los participantes por medio de la entrevista semiestructurada o provocar nuevas preguntas por parte del investigador para clarificar los temas planteados.

La característica común de estos dos tipos de entrevista es que, en ambas, las personas expresan de forma oral las perspectivas personales, con sus propias palabras. Consecuentemente, el investigador no determina las categorías con anterioridad, sino que la respuesta es abierta. El propósito de esta técnica es comprender como ven el problema, descifrar su terminología y captar las acciones en toda su complejidad. El registro de datos en las entrevistas se realiza por medio de grabación magnetofónica, siempre con el consentimiento de las personas entrevistadas. Ello permite captar una información más

detallada que si solamente se utiliza la memoria y, además, recuperar las palabras exactas del sujeto, sin ningún tipo de valoración o interpretación.

### **5.3 El cuestionario**

Se aplican también los cuestionarios, en su modalidad enviados por correo electrónico a diferentes representantes, elaborados de forma la más objetiva posible, sin que se refleje la Percepción del investigador.

Las personas a las que se les ha aplicado este tipo de técnica son representantes sindicales cuya limitación de tiempo fue constante, por lo que se trató de explorar por medio de estos, las ideas, criterios, contextos teóricos y las experiencias del entorno en el que se ejecuta el teletrabajo en las instituciones que representan.

Esta es una técnica útil, rápida y estructurada en el proceso de acercamiento a la realidad estudiada y los sujetos por examinar, que presentaron ese tipo de inconveniente, pero que con anuencia aportaron sus opiniones sobre el tema por tratar.

Para la aplicación de estos instrumentos se procedió a concertar citas, horarios, la confección de un cronograma, acompañado de una preparación previa de toda la documentación necesaria, que facilitaron las comunicaciones entre quien investiga y los investigados, maximizando los mismos medios tecnológicos a los que se ha hecho alusión en este trabajo como el correo electrónico, las llamadas telefónicas, las llamadas vía satelital vía skype, mensajes de texto; de esta forma, fue posible experimentar desde este trabajo de investigación, las facilidades que ofrecen, hoy en día, los medios tecnológicos de la información y las comunicaciones a nivel académico, sin descartar su utilización en el futuro.

## **CAPÍTULO IV: LA PERCEPCIÓN DE LOS REPRESENTANTES SINDICALES ACERCA DEL TELETRABAJO IMPLEMENTADO COMO MODALIDAD LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO**

### **1. Entrevistas**

Con el fin de dar respuesta al problema planteado en esta investigación, se realizaron entrevistas y cuestionarios a diferentes representantes sindicales de instituciones públicas, mismas que se exponen a continuación:

#### GABRIEL QUESADA AVENDAÑO

Interviene como referencia sindical, el criterio del señor Gabriel Quesada Avendaño; es quien se desempeña actualmente como Secretario General del Sindicato de la Universidad Estatal a Distancia<sup>5</sup> (Uneuned). Es profesor de posgrado e investigador en materia ambiental y como representante de la institución mencionada posee tres años.

Sobre el tema en cuestión, en primera instancia, define el Teletrabajo como la posibilidad de hacer funciones no necesariamente dentro de los recintos de la institución (UNED), sino en la casa o en diferentes lugares, destacando como elementos característicos de esta modalidad laboral los siguientes:

- a. Que se realiza fuera de los horarios tradicionales.
- b. Se ejecuta fuera del centro de trabajo.

Indica que por tener la UNED un ideal de formación académica a distancia por medio de las tutorías, la implementación del Teletrabajo como una metodología de prestar servicios

---

<sup>5</sup> En adelante UNED.

facilitó su adaptación a las formas laborales preexistentes, porque la trayectoria histórica ha sido a distancia y el factor presencia ha operado de forma parcial.

- c. Otro de los elementos que destaca como principales dentro del teletrabajo, menciona que es la tecnología:

*“La tecnología es la herramienta principal para realizar el Teletrabajo”*

(Quesada Avendaño, 2015).

Afirma que el mecanismo del Teletrabajo se ha acentuado en la actualidad, porque recientemente ha habido reestructuraciones a nivel institucional dentro de la UNED. Ello obligó a las autoridades administrativas a emplearse a fondo con ese procedimiento, convirtiéndose como una experiencia relativamente nueva, pues aun y cuando hay tutorías, el Teletrabajo está implementado como parte de los mecanismos laborales desde hace unos cuatro años aproximadamente.

Respecto de un criterio institucional, enfatiza en que el mismo no existe debido a que no todos los funcionarios lo utilizan; existen otras actividades y departamentos que no pueden hacer uso del teletrabajo, porque necesitan imprescindiblemente de la presencia del trabajador en el centro laboral.

Respecto de si existen dudas, cuestionamientos o sugerencias que se hayan generado desde que el mismo fue insertado en el recinto universitario y que requirieran de su intervención como representante sindical, afirma que, en el caso de que existieran, en su momento el Teletrabajador las ha trabajado/solucionado con el departamento administrativo de la universidad, afirmando que ante la eventualidad de posibles cuestionamientos, si se cumplen con las funciones y los resultados se dan, eso es lo que cuenta.

A nivel práctico, el señor Quesada no tiene conocimiento de cuantos teletrabajadores hay, afirmando que a la fecha, no ha habido como sindicato, ninguna injerencia directa, mencionando como un supuesto para poder intervenir como tales, una eventual denuncia de abusos o que en el sistema se presenten irregularidades; aclara que ello no ha acontecido hasta hoy.

A nivel de la organización que representa, no se ha utilizado el Teletrabajo; lo contrario, sucede a nivel personal, indicando que aunque las actividades sindicales mayormente son presenciales, el Teletrabajo ha permitido que mediante el uso de redes, se dé la atención inmediata y necesaria de algunos casos propios de la actividad sindical, permitiendo ampliar su ámbito representativo no solo dentro de la universidad, sino también desde la casa sindical en la que tiene sus instalaciones el sindicato y/o fuera de esas instalaciones y de los horarios preestablecidos, garantizando así los servicios que se le brindan al afiliado.

Como ventaja principal destaca la flexibilidad de los horarios y la localización para la ejecución de las labores.

Como desventaja identifica el fallo del sistema de las redes de la informática y telecomunicación (Por ejemplo, que “se caiga la red” o los servidores).

Como cuestionamientos, a nivel normativo, argumenta:

*¿Cómo comprobar que se cumple con las funciones encomendadas y que se está ante una relación laboral propiamente con todo lo que ello implica?(Quesada Avendaño, 2015).*

Como respuesta a este tipo de situaciones, argumenta que se requiere de una calendarización y/o medición de resultados.

Otro de los problemas o desventajas que destaca en la modalidad actual en la que está implementado el Teletrabajo en la institución que representa, es lo relativo al suministro de equipos: no solo porque la solicitud se responde de forma lenta, sino porque el trabajador debe suministrarse sus mismos instrumentos de trabajo.

*“Antes de asignar el Teletrabajo a los funcionarios deben darse las herramientas necesarias y que estas estén actualizadas con los soportes al día”*(Quesada Avendaño, 2015)

A nivel legal, sugiere que las normas deben complementarse no solo con esclarecer los derechos y deberes de los trabajadores, sino también establecerse todas las condiciones que giran en torno a esta modalidad. A nivel práctico, es necesario medir los resultados.

En términos generales, refiere que el Teletrabajo es una buena modalidad, propia de las tendencias tecnológicas y consecuencia de la evolución humana; se complementa con los sistemas tecnológicos enfatizando su importancia principalmente a eliminar el hacinamiento en las oficinas.

#### MARÍA ELENA RODRÍGUEZ SAMMUELS

También, se cuenta con la colaboración de la señora María Elena Rodríguez Sammuels; actualmente Secretaria General Adjunta de la Confederación Costarricense de Trabajadores Democráticos (CCTD) y representante sindical del Sindicato de Empleados del Banco Nacional (Sebana).

Posee una gran trayectoria como representante sindical, ya que cuenta con 43 años de trabajar como tal.

Respecto del Teletrabajo, define este como



*“...el trabajo que puede efectuarse bajo supervisión desde la casa con el uso de medios electrónicos, ya sea por tiempo o por producción”*(Rodríguez Sammuels, 2015).

A nivel práctico, argumenta que la ejecución del Teletrabajo como forma de trabajo, depende de los puestos y las actividades teletrabajables, pues en algunos puestos basta con los informes y no se necesita de órdenes directas y/o inmediatas ni de jefaturas, importando únicamente que el trabajo se dé, que los resultados persistan. Como ejemplo de actividades teletrabajables menciona: gestores de créditos o ventas, digitación y recolección de datos.

Destaca como elementos característicos del Teletrabajo en el sector público los siguientes:

- a. No requiere supervisión directa.
- b. Se da por resultados, metas, por producción o a destajo:

*“...es lo que se puede medir a simple vista desde los hogares o un lugar diferente a la sede central de labores, como por ejemplo los call centers...”*(Rodríguez Sammuels, 2015).

Aclara que la CCTD es una organización de tercer grado en la que sus afiliados se asocian sea directamente como sindicato individual o por medio de la federación que es una unión de dos o más sindicatos. Esta Confederación tiene un rango superior a nivel sindical; no obstante, dentro de la misma, no hacen uso formalmente del teletrabajo.

Algunos sindicatos o instituciones afiliadas, sí hacen uso del Teletrabajo: tal es el caso del Banco Nacional de Costa Rica -del cual es parte-, del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Registro Nacional, Federación Nacional de Municipalidades, entre otras.

Como modalidades de Teletrabajo reconoce que dentro de la institución bancaria este se da en los gestores de crédito y de ventas, en el área de recursos humanos y en el área de relaciones laborales (en este caso, se da para investigar casos laborales que pueden llegar a instancias superiores), entre otros.

En torno a si ha habido de alguna forma, alguna relación con las personas teletrabajadores, refiere que, efectivamente, ha habido injerencia con estos como representante sindical:

*“En la actualidad, existen dos procesos judiciales en los tribunales laborales en los que a dos funcionarios, propiamente agentes de ventas, se les ofreció un pago de comisión sobre las ventas más el servicio telefónico (celular) más el kilometraje; no obstante en la práctica ese contrato fue incumplido por la jefatura. Esta situación fue puesta en conocimiento al sindicato por parte de estos funcionarios vía correo electrónico, garantizándose entonces el acceso y comunicación directa con los representantes” (Rodríguez Sammuels, 2015).*

En virtud de lo anterior, afirma que en las instituciones públicas esta injerencia y comunicación sí funciona, justamente, porque existe una estructura; no obstante, si en el momento en que se contrata no existe una socialización o una estructura sindical, eso ya no está bien, porque no hay apego ni arraigo con el resto del personal de la oficina y ello trae consigo el aislamiento, falta de comunicación, confusión, entre otros.

Como carencias en la modalidad actual en la que se está ejecutando el Teletrabajo, externa su preocupación en relación con ¿qué pasa con el derecho a la hora de lactancia al que tiene derecho la madre funcionaria y no lo toma? ¿Qué sucede con las citas médicas del bebe lactante? En la práctica, ¿se ejercen los derechos reconocidos en la legislación costarricense al respecto?

A grandes rasgos, también enfatiza en la problemática que se da en la empresa privada, donde afirma que existe un problema mayor:

*“...al patrono le interesa la ganancia, no le interesa repartir equitativamente la riqueza. Por ejemplo las vacaciones en la empresa pública, los doce días del código de trabajo, se han convertido en veinte o treinta días de vacaciones y esas vacaciones son remuneradas, para poder costear ese descanso que se merece el funcionario que necesita restaurar sus energías para poder volver a su trabajo. Por ejemplo, el ICE tiene la modalidad de vacaciones profilácticas, estas existen para desintoxicar el cuerpo y la mente, después de trabajar con maquinaria pesada o túneles. El gran problema en la empresa privada es que lo que el patrono se está ganando, el trabajador lo está perdiendo en sus derechos laborales” (Rodríguez Sammuels, 2015).*

Ahora bien, si de género se trata, el papel de la mujer es fundamental, pues, en términos generales, se deteriora su salud; en ocasiones, se da menor salario, mientras que el riesgo en su salud mental y física se aumenta al intentar prestar ambos servicios tanto a nivel laboral como familiar.

Argumenta que lo relativo y carente de esta modalidad, es que se da bajo diferentes condiciones, lo cual hace urgente y necesaria la creación de reglas iguales tanto en el sector público como en el sector privado y que todas las condiciones laborales estén cubiertas para que el trabajador esté claro en todas las garantías y obligaciones que está asumiendo de forma objetiva, sin ver solamente los beneficios que en el momento esta modalidad le ofrece.

*“Esta modalidad laboral no es nueva, es una actividad que se valora desde la administración de Óscar Arias, con grandes tendencias a nivel mundial. Necesariamente debe haber un sistema que organice a cabalidad todas las condiciones, pues lo que existe en la actualidad es un vacío jurídico y laboral en perjuicio de la parte más débil de la contratación laboral, como lo es el trabajador y mientras no haya un marco regulatorio con contenido jurídico, administrativo y técnico de forma integrada, las teletrabajadores y teleempleadores van a estar a la libre” (Rodríguez Sammuels, 2015).*

Lo único que existe es un decreto emitido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social 37704, pero no vincula a la empresa privada, solo al sector público.

A nivel institucional, no existe un criterio institucionalizado, todo lo referido por la colaboradora responde a su criterio personal, siendo muy firme al testificar que a nivel institucional no ha visto ningún cambio.

### ÁLVARO HERNÁNDEZ ARBUROLA

Por otra parte, se cuenta con la colaboración del señor Álvaro Hernández Arburola, quien es actual Secretario General de Conflictos del Sindicato de Empleados del Banco Nacional de Costa Rica (Sebana, también Secretario General de la Confederación Costarricense de Trabajadores Democráticos (CCTD). Asimismo, es empleado de esta entidad bancaria desde hace 48 años y se ha desempeñado como representante sindical desde hace 46 años, siendo uno de los primeros fundadores del sindicato del banco en mención.

Respecto de la concepción que mantiene sobre el Teletrabajo afirma:

*“El Teletrabajo es una tercerización laboral que están haciendo los empresarios para economizarse la jornada extraordinaria; no tener problemas en cuanto a los riesgos de trabajo, economizar dinero en relación a los gastos en cuanto a los servicios públicos (gasto de agua, electricidad, etc.). No se encuentra regulado, no regula las condiciones de su ejecución, ni tiene definidos los gastos de los equipos ni gastos personales de quien ejecuta sus funciones” (Hernández Arburola, 2015).*

Cuestiona en gran manera qué sucede con los destinos de los distintos apartamentos dentro del hogar, pues considera que la intimidad y el seno del hogar se ven viciados por la implantación de los equipos dentro de la casa del funcionario.

Respecto de los controles para el teletrabajador, estos se pierden, se presentan diferentes situaciones en cuanto a las horas en las que permanece el funcionario frente a la

máquina, cuestionando en general quién les da seguimiento a esas tareas a desempeñar, quien controla esas tareas.

Ante estos y otros cuestionamientos externados, la Confederación de la que es parte activa, ha iniciado un Proyecto de Ley, cuestionando entonces desde su óptica la existencia de teletrabajadores sin control y sin una protección laboral acorde con sus distintas condiciones.

Para este representante sindical, la nota característica del Teletrabajo es la ausencia de una jefatura inmediata, enfatizando el descontrol de la jornada bajo, la cual se prestan los servicios por parte del trabajador al servicio de un tercero.

Reconoce que a nivel institucional el banco mencionado hace uso de esta modalidad laboral desde hace dos años, siendo la modalidad en la que se desarrolla de ejecución parcial: un tiempo en casa y otro tiempo dentro de la institución.

Respecto de si se ha dado o no interacción con esos teletrabajadores empleados del Banco Nacional, refiere que como representante sindical no ha tenido acercamiento “*ni para bien ni para mal*”.

Lo mismo sucede con las distintas jefaturas o dependencias que están haciendo uso de esta modalidad, pues no se han exteriorizado criterios ni cuestionamiento alguno al respecto.

Sobre la injerencia como representante sindical respecto del teletrabajo, implantado en el sector público, este refiere que no ha sido muy activa, pues en lo único que ha colaborado es con respecto al proyecto de ley que se pretende presentar a futuro ante la Asamblea Legislativa.

Acerca de las ventajas, en forma firme manifiesta que no ve ninguna, más bien cuestiona lo relativo a los riesgos de trabajo; cuestiona situaciones como: ¿Cómo podría

cobrase una póliza ante un infortunio laboral? ¿Cómo se demuestra que fue ejerciendo labores de teletrabajo? ¿Quién garantiza que no va a cuestionar al trabajador al solicitar la intervención de la entidad aseguradora? ¿Están claros para el teletrabajador los supuestos en los cuales podría solicitar la prestación a las que refiere el Código de Trabajo de la protección de los trabajadores y sus regulaciones?

Como desventajas se centra a afirmar que la jornada laboral es la que se ve viciada: *“...se vuelve un elemento del contrato de trabajo completamente descontrolado”*.

En relación al marco normativo existente, refiere que no existe un contrato que tenga inmerso el Teletrabajo de forma completa, no existe seguridad social a nivel contractual. Como sugerencia respecto de este tema, insiste en que debe regularse dentro de la convención colectiva preexistente en la institución que se beneficie de esta modalidad, en la que se especifiquen también las condiciones bajo las cuales se ejecuta esta modalidad, la forma de ejercer esos derechos y demandar las diferentes obligaciones de parte de la entidad patronal.

Afirma que un criterio institucional uniforme no existe; la institución no se ha manifestado al respecto. No obstante lo anterior, se han tenido intenciones de conocer al respecto como se ha dado en la práctica, pero no se ha llegado a nada concreto, ni se ha formalizado ningún criterio.

*“Falta un proyecto de ley con cirugía profunda y fina: eso es una misión, trabajar en aportes consistentes que nivele y regule la situación de los trabajadores”*(Hernández Arburola, 2015).

Refiere que a nivel personal, no ha trabajado con el Teletrabajo y que como el Teletrabajo a nivel institucional no está oficializado aún, no tiene ningún conocimiento de si efectivamente haya traído grandes cambios a la institución.

A grandes rasgos, externa que sus principales cuestionamientos respecto de la modalidad laboral en cuestión, atienden a la jornada laboral:

*“Ordinariamente en el Banco, existe un horario normal de 8.30 a 4.20; posterior a ello, se dan las horas extraordinarias. Al no haber controles horarios dentro del Teletrabajo, ¿Cómo se garantiza que haya una correcta remuneración cuando se excede esa jornada? ¿Cómo se garantiza la hora de descanso? Necesariamente la jornada debe regularse...”* (Hernández Arbuola, 2015).

Enfatiza que una de las limitaciones que tienen como representante sindical, es que no ha podido tener ninguna participación para determinar si pudiera hablarse o no de mejoras institucionales; ello porque no se le ha concedido participación al respecto, pues la modalidad se trata pura y simplemente entre los contratantes, sin tener en concreto ninguna consulta y/o cuestionamiento de ninguna de las partes contractuales:*No puede hablarse de propuestas de mejoras para la institución, si no se conoce propiamente el campo de acción”*

Como propuesta, sugiere tajantemente eliminar el Teletrabajo como una tercería. Propone defender al Teletrabajador en todas sus instancias para brindar seguridad jurídica, con una ley que beneficie al país, a las instituciones y a los teletrabajadores.

*“Es preocupante que existan cerca de 200 teletrabajadores dentro del banco y que estos estén sujetos a un contrato de escogencia voluntaria, que al ser a la libre, deban ajustarse ellos a las condiciones que convengan a la institución”*(Hernández Arbuola, 2015).

Destaca la importancia del Proyecto de Ley bajo estudio por parte de la Confederación que representa, orientado a “...evitar desastres normativos”: concretamente pretenden presentar una contraoferta normativa al Proyecto de Ley que se encuentra en la actualidad ante la Asamblea Legislativa, para controlar y equilibrar a las partes del contrato de teletrabajo.

## MARVIN RODRÍGUEZ CORDERO

Otra de las participaciones importantes y de gran aporte para esta investigación, es la intervención del señor Marvin Rodríguez Cordero, actualmente Secretario General de la Confederación de Trabajadores Rerum Nuvarrum (CTRN), quien es de profesión, Licenciado en Administración Educativa, Director de escuela, más no ejerce desde hace nueve años.

También, funge como Secretario General del Consejo Sindical Unitario de Centroamérica y El Caribe, Presidente de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y miembro del Consejo General de la Confederación Sindical Mundial.

Como representante sindical posee veintiocho años de experiencia y con responsabilidades a nivel nacional e internacional hace nueve años.

Respecto del tema en cuestión, manifiesta que conoce del tema, dándose a la tarea de estudiar un poco al respecto por ser una modalidad de novedosa aplicación en Costa Rica; mas no en otros países del mundo, donde ya se ha incorporado como una modalidad usual de trabajo.

Conceptualmente, lo define como:

*“La oportunidad para que el trabajador ejerza sus funciones laborales desde su hogar, permitiéndole que no deba desplazarse hasta su centro laboral” (Rodríguez Cordero, 2015).*

Al respecto, reconoce que naturalmente tiene cosas favorables y desfavorables.

Dentro de las favorables, arguye que se permite al teletrabajador el desarrollo en su ámbito laboral sin tener que salir de su hogar, lo que trae un “*confort*” a nivel personal que es poder estar pendiente de los hijos si existen o de la vida familiar en sí.



Como desventaja enfatiza el traslado de las herramientas de trabajo a la casa, con toda la complejidad que ello conlleva al ser equipos tecnológicos los que se utilizan para la ejecución de esta forma de trabajar, el trabajador tiene que tener su equipo de trabajo, donde las condiciones para ejecutarlo, en muchas ocasiones, no son ni las mínimas, pues se traslada al trabajador las cargas relacionadas con los usos y gastos de los servicios público como electricidad, agua, mantenimiento de los equipos, etc.

Refiere que una de las limitaciones que tiene esta forma de trabajar, es que en Costa Rica no existe una legislación que proteja a los teletrabajadores, lo que hace surgir la duda ante una situación laboral del teletrabajo, ¿quién ejerce como jefe inmediato? El cuestionamiento refiere que se da ante la realidad en la que se desarrolla el Teletrabajo -desde redes-.

Otro de los cuestionamientos que se hace este representante sindical, lo constituye también -al igual que el señor Hernández Arburola- ¿qué sucede ante la ocurrencia de un riesgo laboral?

Reconoce este representante sindical, que uno de los vacíos más grandes, en la actualidad, respecto de este tema, es que la ley está condicionada en forma diferente a la realidad actual:

*“...todo lo que la ley laboral contempla, lo hace dentro de un contexto en el que el Teletrabajador se encuentra dentro del centro de trabajo” (Rodríguez Cordero, 2015).*

Ello tiene sentido, al analizar que efectivamente nuestro Código de Trabajo tiene una vigencia de más de setenta años, donde las condiciones en las que surgió, definitivamente, no son las que existen, en la actualidad, con la aparición de la tecnología.

Sobre la experiencia dentro de la Confederación que representa, en relación con Teletrabajo, indica que el mismo, no se ha utilizado, justamente, porque, hoy en día, el Teletrabajo está concentrado en la población laboral profesional por el elevado uso de la tecnología; lo anterior, no significa que no pueda implementarse dentro de la organización que integra.

En relación al Teletrabajo y la forma tradicional laboral, refiere que en principio no debería de haber ninguna diferencia en relación a la actividad laboral ordinaria porque la legislación es una. No obstante, hay una diferencia muy marcada en cuanto a la población laboral, las diferencias etarias marcan grandes brechas entre los contextos en los que las labores se han ido desarrollando; anteriormente hubo oposición al uso de las computadoras, argumentándose que eran una amenaza para desplazar el trabajo humano, que este estaba en peligro de ser sustituido por las máquinas. Hoy en día, existe esa preocupación ha sido más que superada, más bien el uso de instrumentos tecnológicos es casi necesario en la gran mayoría de trabajos. No puede detenerse el tiempo, debe irse visualizando que es lo que se necesita en la actualidad; argumenta que esta es una posición abierta al cambio, pero afirma que una de las limitaciones que se tiene al tener esta posición amplia, es que no todos los representantes sindicales piensan igual. Existen líderes totalmente ortodoxos que se niegan al cambio, que se resisten a ese cambio que se requiere para integrar la labor sindical con las funciones actuales en modalidades como el teletrabajo.

*“No es correcto que esto suceda de esta forma. Debe actualizarse la legislación para darle la protección al trabajador y trabajadora de acuerdo a la realidad que el mundo exige hoy, porque primero hay que garantizarle al trabajador los derechos mínimos, y segundo, deben preservarse incólume todos los derechos humanos... eso se logra solamente por medio de la legislación sin duda” (Rodríguez Cordero, 2015).*

Respecto del Teletrabajo desempeñado en el sector público y en el sector privado, también revela una gran preocupación, por la forma en que se ejecuta este, pues destaca la limitación en el sector privado al no existir una estructura sindical como existe en el sector público: si existe un trabajador o trabajadora que tenga alguna necesidad de protección de sus derechos existe una organización a la que puede acudir para el resguardo de esos derechos, intentando el sindicato ejecutar acciones reales para esa protección.

*“En el sector privado el Teletrabajador está solo, está vulnerable y hay un tejido prejuicioso que se ha dado en las últimas décadas en donde se ha confabulado el capital con el poder político, y ha concentrado las mayores bondades posibles de protección estatal para ese sector privado que ha hecho totalmente omiso el papel de la legislación; es decir, la ley existe, pero no se está cumpliendo y no existe una estructura que realmente tenga la energía que se necesita para hacer cumplir esta ley. En principio existe la institucionalidad para hacer cumplir eso, justamente es el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que es el garante para la clase trabajadora, sin embargo es inoperante, incapaz, lo han reducido a la más mínima expresión” (Rodríguez Cordero, 2015).*

Al afirmar lo anterior, refiere que es preocupante el dato actual en el que existen en Costa Rica ochenta y un cantones y solamente a nivel nacional, existe el mismo número inspectores de trabajo. Este dato hace casi imposible poder abarcar todas las empresas y fiscalizar el cumplimiento de las leyes en materia laboral, ¿cómo poder dar seguimiento a aquellos casos en los que existen anomalías que deben ser atendidas?

Con base en lo anterior, afirma que el sector privado es totalmente vulnerable; en el sector privado aun y cuando la ley contempla la libertad sindical, en la realidad del sector privado es otra situación, donde las principales víctimas son las mujeres: en pleno siglo XXI todavía pueden verse vulnerados muchos derechos.

Propone un cambio generacional: que el movimiento sindical en lugar de ser defensivo, sea proactivo. Que se permita desde las organizaciones sindicales, actuar íntegramente sin

cerrarse a la posibilidad de abrirse a nuevos y mejores cambios que puedan ampliar y facilitar el acceso de los representantes sindicales con sus afiliados y viceversa.

*“El movimiento sindical se ha concentrado solamente en los adultos, ya es hora de integrar a los hijos de esos adultos profesionales quienes, en conjunto con los avances tecnológicos y sus capacidades mentales, van abriendo camino a diferentes y nuevas formas de organizar el ámbito laboral” (Rodríguez Cordero, 2015).*

Lo anterior permitiría que no existan vacíos o distancias entre la realidad y la legalidad, integrando desde esas modalidades laborales, trabajadores de distintas generaciones, actualizados y trabajado en conjunto, en pro de nuevas y mejores formas de trabajo.

En relación con las reformas normativas, aduce que habiendo iniciativas para poder legislar mejor sobre el tema y muchos otros que necesitan un ordenamiento jurídico eficaz, puede haber una mejor conciliación en el tema de los derechos y obligaciones en las relaciones laborales teniendo como partes activas el Estado, los empresarios y los sindicatos en representación de los y las trabajadoras. .

Como propuesta para mejorar las condiciones del Teletrabajo dentro de la organización de la que forma parte, propone una auto reforma sindical; no solamente de la legislación o solamente de las partes contratantes, sino de la organización en sí, ya que esta es la que está llamada a la tutela de los derechos y garantías de los trabajadores, reestructurando también la organización ortodoxa preexistente llena de prejuicios y obstáculos que permitan replantear a manera de autocrítica, las funciones verdaderas para las cuales existen los sindicatos.

Como representante de la confederación más representativa de Costa Rica tanto a nivel nacional como internacional, argumenta que el Teletrabajo empieza a abrir camino en el ámbito laboral y su instauración tanto en el sector privado como en el sector público ya es

inevitable. No obstante, los trabajadores del sector público no se encuentran amenazados desde el punto de vista de sus garantías y derechos, pero los trabajadores del sector privado sí. No existe una estructura de protección en la que se garantice el resguardo de esos derechos desde una organización social imparcial, reduciendo a los trabajadores del sector privado a la vulnerabilidad.

*“Hoy en día, no hay un bolsillo que no cargue un teléfono inteligente; hoy en día a toda hora y en todo momento se contestan correos sin necesidad de estar en una oficina o dentro de un horario laboral. Eso es teletrabajo, con una connotación diferente, pero no deja de serlo, porque está concentrado especialmente en el uso de la tecnología” (Rodríguez Cordero, 2015).*

Para poder abarcar los vacíos existentes y eliminar la brecha existente entre el sector público y privado, propone una integridad no solo de normas, sino de criterios y, sobre todo, de los instrumentos puestos al servicio de los trabajadores mismos; no necesariamente pensar en la población laboral existente, sino en las generaciones futuras; adaptar los tiempos a las nuevas y mejores oportunidades laborales que se ponen de manifiesto, hoy en día, para ejercer de forma plena sus derechos preexistentes.

#### AMALIA VARGAS BRENES

La representante sindical de la Asociación Nacional de Educadores, señora Amalia Vargas, documentó un criterio, que a nivel institucional ha sido avalado por esa organización.

En dicho instrumento se percibe al Teletrabajo como el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa, por medio de los medios telemáticos como la conexión a Internet.

*“En nuestro país, se identificó a 41 empresas que han implementado este tipo de trabajo con 27600 empleados, de los cuales, 1850 laboran desde sus casas, es decir más de un 6,7% de los trabajadores han sido desconectados de sus oficinas. En la actualidad, esta población laboral ha crecido*

*sustancialmente porque ha sido una política del gobierno y de la empresa privada impulsar el Teletrabajo y reducir al máximo sus gastos”*(Vargas Brenes, 2014).

Refiere dicha herramienta que desde hace ya varios años, el ICE, el BNCR, la UNED, la Contraloría General de la República, la CCSS, el Poder Judicial, el MEP y el Ministerio de Comercio Exterior, han iniciado el Teletrabajo con mayor ahínco.

Como ventajas que trae consigo el Teletrabajo, enumera las siguientes:

- a.** Más tiempo en el hogar, lo que facilita la convivencia por más tiempo a nivel familiar.
- b.** Ahorro en pasajes, combustible y alimentación.
- c.** Aumento de la eficiencia, pues el trabajo se mide por la conclusión de actividades.
- d.** Facilita el trabajo a las personas con discapacidad.
- e.** La empresa reduce costos de infraestructura, viáticos, electricidad, ausentismo.
- f.** Evita el desplazamiento de personas del área rural a las urbanas.
- g.** Aumento de la productividad.

Como desventajas u obstáculos que impiden la ejecución de esta modalidad garantizando todos los derechos enumera los siguientes:

- a.** Eliminación de la coordinación en grupo.
- b.** ¿Quién cubre los derechos laborales?
- c.** Los costos del uso de las herramientas de trabajo, recaen como gastos en el hogar en el trabajador o la trabajadora.
- d.** Debe adaptar un lugar adecuado en su casa y los implementos necesarios para desarrollar el Teletrabajo así como adaptar la privacidad de la familia a la vida laboral.
- e.** Puede provocar otra adicción: “vivir frente a la pantalla” que ya está catalogada como patología.

Dentro de dicho documentos, se cuestiona, sobre todo, el papel de la mujer a nivel laboral, su enajenamiento o aprisionamiento.

La autora de este documento oficializado a nivel institucional por parte de la ANDE, externa su criterio más personal expresando:

*“...coincido con Engels en que el trabajo es la condición básica de la vida humana y desde mi punto de vista, el Teletrabajo atenta contra la génesis y esencia del homo sapiens. Con mis propios ojos he visto cómo una persona profesional con ese tipo de empleo se convierte en un ser omnipotente, multifuncional e individualista al máximo. Mentiras que se puede relacionar más con la familia. Al contrario, primero está el trabajo, no importa si los otros miembros están almorzando o cenando o los hijos haciendo la tarea. En este país, como todo, al señalar y maximizar las bondades, están endulzando al trabajador/a pero no saben estos/as que la productividad y la reducción de costos de la empresa se constituyen en los dos ejes primordiales de su accionar. Los contratos de trabajo varían: no existen horarios establecidos, no habrá vacaciones, aguinaldo, irrespeto a la jornada “tradicional” del trabajo es lo que se observa así como cambios (reducción) en los salarios” (Vargas Brenes, 2014).*

Aunado a lo anterior, agrega que el Teletrabajo desde su concepción de trabajo en la forma más tradicional, impide el derecho que se tiene de expresar sentimientos, deseos, necesidades y de desarrollar la capacidad de lucha en forma colectiva. La circularidad del proceso laboral se entrecorta y se destruyen los lazos que permiten conocer, analizar, organizar y defender los derechos preexistentes a nivel individual y colectivo.

Así, la representante sindical y, por lo tanto, esta asociación se muestra en defensa de la forma tradicional de ejecutar el trabajo, desde su concepción histórica y cultural, donde el ser humano se concibe como:

*“...un ser activo, dinámico, creador, transformador y que se interrelaciona con los demás. Sentimos, sufrimos, reímos y sobre todo, enfrentamos la conflictiva diaria. Me pregunto: ¿solo nuestro hogar será el depositario de esos sentimientos? ¿Por qué se desea despremiar los vínculos laborales, sociales, económicos, históricos, organizativos y subjetivos que despliega el*

*trabajo? ¿Por qué nos quieren aislar de la lucha diaria que nos corresponde asumir ante la historia política y social de nuestro país y del mundo?”* (Vargas Brenes, 2014).

Desde la lectura de dicho documento, se observa una posición totalmente en contra de la ejecución del Teletrabajo en general; ello porque lo caracteriza como una modalidad que menosprecia el carácter subjetivo de las relaciones humanas y que, en el caso de la mujer trabajadora, se le regresaría al hogar, sin la posibilidad de poder diferenciar entre las labores domésticas y las labores propias de la empresa para la cual presta sus servicios, aislándole de un entorno que ya había conquistado, y que ha sido el resultado de muchos años de luchas en búsqueda de una equidad de género.

#### OMAR GARITA BARRANTES

Por otra parte, colabora en esta investigación el señor Omar Garita Barrantes, representante sindical de Caja Costarricense de Seguro Social.

Respecto del tema en cuestión, este representante destaca la concepción que la Organización Internacional del Trabajo (OIT), confirió al Teletrabajo como:

*“Es el trabajo que se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales de una empresa mediante utilización de distintas tecnologías y que puede realizarse en tiempo real (on line), o diferido (off line) y organizarse de forma individual o colectiva”* (Organización Internacional del Trabajo, 1948).

Respecto del Teletrabajo, percibe este como:

*“...trabajo a distancia, por medio del cual se utiliza algún elemento que permite que el trabajo efectivo se realice en un lugar diferente del que se ocupa cuando la persona lo está realizando. Para su ejecución se utilizan medios informáticos, con el fin de poder comunicarse durante la realización de la actividad, o bien, para el envío de insumos y resultados; en fin, para la realización de la actividad laboral”* (Garita Barrantes, 2015).

Destaca como diferencia fundamental entre lo que se conoce como “trabajo a domicilio” y la modalidad del Teletrabajo, que en el segundo, existe indudablemente el uso



constante y preponderante de la informática y las telecomunicaciones en la realización del trabajo.

Propiamente, sobre la implementación del Teletrabajo como parte de la fuerza laboral costarricense a nivel privado, señala que en los últimos años se han venido instalando en el país una gran cantidad de empresas multinacionales que, además de generar empleos, también son impulsadoras de nuevas y novedosas estrategias tecnológicas y laborales, que buscan mejorar la productividad y ambiente laboral de sus colaboradores.

*“En el caso de la empresa Intel de Costa Rica, el Teletrabajo se ha impulsado fuertemente gracias a las políticas internas que poseen a nivel mundial relacionadas con la flexibilidad del lugar de trabajo y el horario que poseen. Mediante el teletrabajo, se permite a los empleados trabajar un día a la semana desde su casa o en algún lugar remoto. Al trabajar sus funcionarios por objetivos, se permite la flexibilidad que se requiere para que el Teletrabajo sea factible, siempre y cuando se cumpla con los compromisos adquiridos, pues trabajan al igual que los que están en la oficina y en todo momento están integrados al ambiente laboral. Otro caso exitoso es el de Hewlett Packard (HP Costa Rica), empresa que tiene 7 años en el país y se ha convertido en el mayor empleador privado a nivel nacional, con aproximadamente 7000 personas. El Teletrabajo es una de las formas de emplear a parte de su personal. En sus inicios, HP tuvo que hacer algunos ajustes debido a la ausencia de legislación laboral referente al teletrabajo, lo que los llevó a establecer políticas internas y contractuales y se tuvo que realizar todo un proceso de capacitación interna” (Garita Barrantes, 2015).*

Con esta ilustración refiere que en Costa Rica ha sido de gran aporte la implantación de grandes empresas multinacionales, donde se ha tenido que adaptar a nivel contractual, las garantías, derechos y obligaciones de los trabajadores y la parte patronal, sin que la ausencia de un marco normativo claro, haya sido un obstáculo, sino más bien una realidad dentro del sector laboral privado.

Propiamente en el sector público, señala la importancia del Decreto N°37695, creado para promover el Teletrabajo en las Instituciones Públicas en nuestro país, a partir del cual instituciones como el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Contraloría General de la

República, Universidad Estatal a Distancia (UNED), Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), Consejo Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), Consejo de Seguridad Vial (Cosevi), han hecho uso de esta modalidad laboral y según datos que se registran en el ICE, algunos resultandos han sido: ahorro de más de 300 millones de colones en año y medio; incremento mayor al 100% en productividad, concluyendo así que el Teletrabajo genera valor para la organización, reduce costos, incrementa la calidad de vida y la satisfacción laboral, entre otros aspectos.

Este representante sindical enumera ventaja tanto para el trabajador, como para la empresa. Para el primero, reconoce mayor autonomía y movilidad, más vida familiar, más incorporación en el mercado laboral de personas con discapacidad, menos desplazamientos y más tiempo libre, lo que trae consigo mejor rendimiento que en la oficina, horarios flexibles y en general, una mejor calidad de vida. Para los segundos, refiere que se dan menos problemas de convivencia entre empleados, mayor productividad, por la implantación del trabajo por objetivos y la reducción de costos en los gastos por producción, menor infraestructura necesaria y más crecimiento sin cambios estructurales.

Asimismo, percibe desventajas en la implementación de esta modalidad, para ambas partes contratantes. Para la parte trabajadora, destaca la inseguridad laboral, ante la posibilidad de ser más frecuente un despido por la falta de contacto directo, lo que provoca un debilitamiento en las relaciones obrero-patronales. Otra de las consecuencias negativas que percibe de esta modalidad es la ausencia del ambiente laboral en el que el trabajador ejecuta sus funciones, pues podría no ser el más apto para la realización de sus actividades. Asimismo, esta forma de trabajo podría provocar el sedentarismo, porque se disminuyen los traslados y movimientos. Para la parte patronal, considera que podría darse un rendimiento decreciente, empleando a teletrabajadores, donde el coste de un control de calidad es mayor que el valor

que esos teletrabajadores aportan, pues la supervisión del trabajador desde casa es menor, mencionando también la propensión a que la información de la empresa sea divulgada eventualmente.

En términos generales, afirma que:

*“En Costa Rica se han realizado algunos esfuerzos por medio de la iniciativa del Gobierno Digital, en la cual se ha creado un plan y acciones concretas para el desarrollo del Teletrabajo en el sector público. Paralelamente, se dio un primer paso con la publicación del Decreto Ejecutivo No. 34704-MP-MTSS del 31 de julio del 2008, y publicado en La Gaceta No. 162, de 22 de agosto de 2008, sobre la promoción del Teletrabajo en las instituciones públicas. Aun así, está pendiente realizar una reforma al Código de Trabajo para incluir aspectos de Teletrabajo que deben reglamentarse con urgencia. El Teletrabajo no ha tenido un mayor impulso debido a que se ha fallado en la concientización y capacitación para que tanto patronos y empleados como el gobierno lo tomen como una opción real. Las experiencias así lo demuestran. El gobierno central y las autoridades del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, tendrán un papel determinante para impulsar el Teletrabajo en el país. El Decreto Ejecutivo publicado es un avance positivo, pero no lo exime de la responsabilidad pendiente que tiene por delante para crear la legislación necesaria en el Código de Trabajo, lo que hoy es un gran vacío legal. Es importante que las organizaciones sindicales y sociales inicien con procesos pequeños o planes pilotos para evaluar el impacto del Teletrabajo y sus efectos, básicamente en lo concerniente a las relaciones de empleo, contratos de trabajo, derechos laborales y sociales, salarios, desregulación de la relación de empleo y oportunidades para todos los sectores de la sociedad; pues más que tener un buen resultado puede lograrse todo lo contrario, con lo cual se expone al país a pérdidas económicas y riesgos seguridad laboral e imagen” (Garita Barrantes, 2015).*

En forma general, este representante sindical aprecia el Teletrabajo como una realidad que brinda oportunidades en el sector laboral. No obstante, manifiesta que el mismo debe evaluarse en todos los ámbitos posibles, tales como el laboral, legal, económico, transporte y comunicaciones, pues si bien es cierto trae consigo muchos beneficios tanto para las empresas como para los empleados, debe valorarse con mayor importancia estratégica, su implementación tanto en empresas públicas como privadas en el país.

## **2. Análisis de la información obtenida**

El presente aporte pretende en forma sencilla y resumida describir la situación actual del sindicalismo desde una perspectiva que contemple hechos ideológicos, políticos, culturales y estructurales, tratando de ubicar la participación de este movimiento en el contexto del teletrabajo, tomando como referencia las experiencias reales materializadas en cada institución bajo estudio, así como la actividad laboral de estas, los principios en los que basan sus ideologías, el personal y las actividades teletrabajables.

Una vez expuestos los criterios, percepciones y propuestas externadas por representantes sindicales de diferentes entidades gubernamentales, es indispensable analizar la información obtenida desde una óptica amplia que permita abordar los temas tratados, considerando los factores endógenos y exógenos que influyen en su desarrollo.

Para eso, es necesario describir el proceso mediante el cual fueron obtenidos los resultados y la manera en que, finalmente, fueron documentados, de forma tal que no le quede duda al lector, el modo de recolección e interpretación de los datos obtenidos, la forma en que se realizó la investigación, los instrumentos de recolección de información, los hallazgos en los diferentes contextos bajo estudio, pero, sobre todo, que esos datos y resultados, fueron obtenidos personalmente y de primera mano por quien investiga.

Para la ejecución de esta etapa de análisis, fue preciso retomar el problema planteado como eje de esta investigación: ¿Cuál es la Percepción que tienen los representantes sindicales respecto del Teletrabajo, implementado como modalidad laboral en el sector público costarricense?

Con toda la información obtenida, se retomaron aspectos del marco teórico, así como los datos recabados: documentos, entrevistas, informes, doctrina, normas, entre otros, para construir el objeto de esta investigación descriptiva, con un enfoque cualitativo, donde lo que se intenta es exponer las diferentes percepciones y criterios de un grupo determinado sobre un tema en concreto.

La selección de las instituciones no fue al azar, se investigó previamente cuáles de ellas hacían uso del teletrabajo y cuáles no. Asimismo, se visitaron entidades como Asdeice, INS, UNED, ANDE, BANCO NACIONAL DE COSTA RICA, CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL, ANEP, SEC, PODER JUDICIAL, entre otros. No obstante, los intentos por conocer las percepciones de los representantes de dichas entidades, en algunos casos como el INS, ICE, ANEP, PODER JUDICIAL, no fue posible obtener la información, a pesar del interés externado, pues la anuencia y/o capacidad de respuesta estuvo ausente.

De las entidades que se obtuvo contestación, la información obtenida fue basta. Se lograron recopilar ocho entrevistas a personas con trayectoria sindical, representantes de instituciones que han tomado la decisión de ejecutar el Teletrabajo como modalidad laboral, cuyos criterios fueron externados y expuestos como quedó consignado supra, con una presentación personal previa de quien investiga, exponiendo los requerimientos y problemas planteados. Posteriormente ya sea, vía correo electrónico, vía teléfono o de forma personal, se lograron uno a uno, obtener las audiencias respectivas, de forma anuente, amplia y directa con quien investiga.

Una vez efectuadas las entrevistas, estas fueron documentadas textualmente, para posteriormente ser analizadas, extrayendo factores en común, divergentes e inclusive aportes y

sugerencias diferentes de todos los entrevistados, y así poder dar respuesta al problema planteado, identificando uno a uno, los objetivos tanto general como específicos, logrando extraer de todos los datos recopilados, los elementos que integran la Percepción de los representantes acerca del Teletrabajo implementado en el sector público, analizarlos, definiendo cuáles estaban destacados por cada informante como rasgos característicos del Teletrabajo en la forma planteada para poder, finalmente, definir la Percepción que tienen los representantes sindicales respecto del Teletrabajo en el sector público costarricense.

En forma general, logró confirmarse con todas las entrevistas y propiamente sobre el tema del Teletrabajo, que este como modalidad laboral ha ampliado sus ámbitos de aplicación: se ejecuta tanto a nivel público como privado y la ausencia de regulación específica no es un obstáculo absoluto para ello. La facilidad que trae consigo esta forma de ejecución del trabajo es el uso intensivo de la tecnología y como quedó expuesto en páginas anteriores, ya existe un decreto que fomenta el uso intensivo de las tecnologías en las entidades nacionales y se visualiza como una herramienta con una flexibilidad laboral que merece atención por parte de todas las organizaciones encargadas de velar por el cumplimiento de las garantías sociales y laborales reconocidas en el país, sin importar el sector que se trate.

Asimismo, dichos representantes sindicales también consideran que el Teletrabajo requiere ciertos matices que deben ser identificados, analizados y definidos, para que el panorama dentro del cual se ejecuta esta modalidad laboral esté claro, tanto en derechos como en obligaciones.

### **3. Elementos que caracterizan la Percepción de los representantes sindicales respecto del Teletrabajo implementado en el sector público.**

De previo entonces a determinar en forma concreta cuál es la Percepción que tienen los representantes sindicales respecto del Teletrabajo implementado en el sector público, es importante destacar cuáles son los elementos que, en criterio de los representantes sindicales, caracterizan el Teletrabajo:

1. Trabajo realizado fuera del centro de trabajo.
2. Uso de la tecnología.
3. Fuera de la jornada ordinaria establecida a nivel legal.
4. Debe darse por resultados.
5. Sin supervisión directa e inmediata.

### **4- Análisis de los elementos que forman parte de la Percepción de los representantes sindicales respecto del Teletrabajo implementado en el sector público.**

A continuación, se analizará cada uno de los elementos identificados como propios de la Percepción que mantienen los representantes sindicales respecto del Teletrabajo ejecutado en el sector público.

#### **4.1 Trabajo realizado fuera del centro de trabajo**

Esto implica, que el trabajo debe ejecutarse en un lugar distinto del centro de trabajo, sede central o institución en la que se prestan los servicios por parte del trabajador.

Bajo este supuesto, no interesaría, entonces, si se trata del propio domicilio del trabajador, o si las labores se ejecutarán en un lugar diferente de este, como telecentros; en

una biblioteca pública, universitaria, etc.; lo que interesa es que el trabajo se ejecute con los resultados esperados.

En todas las entrevistas aplicadas a los distintos colaboradores en los que la modalidad del teletrabajo, estos fueron enfáticos en que en las labores en el Teletrabajo se ejecutan en forma parcial, sin preverse la posibilidad de que este se ejecute en forma total, permitiendo, entonces, que no se dé una “enajenación” total al trabajador que sale del centro laboral para emprender sus labores desde casa.

#### **4.2 Uso constante de la tecnología**

Esta es una nota característica fundamental del teletrabajo, no obviada por ninguno de los entrevistas, estuvieran o no de acuerdo con la modalidad laboral bajo estudio.

La tecnología es justamente el instrumento que ha hecho posible la implementación de esta modalidad, no solo dentro de la fuerza laboral costarricense, sino a nivel mundial, siendo uno de los fines de estas décadas, la actualización e implementación de bienes y servicios al servicio de la población nacional, para potencializar las capacidades que como fuerza de trabajo puede alcanzar, hoy en día, la humanidad.

Instituciones públicas como el Instituto Costarricense de Electricidad, han maximizado los usos y servicios que esta entidad nacional brinda al territorio costarricense, producto de la globalización para obtener resultados propios de los cambios culturales que se demandan, hoy en día, por parte de los usuarios.

Todos los entrevistados, estuvieron de acuerdo al afirmar que para el uso del teletrabajo es imprescindible el uso y dominio de las tecnologías, mencionando como básicas



las siguientes: correo electrónico, computadora, conexión por internet: De carácter accesorio a los mencionados, podría hablarse de móviles telefónicos, cámaras, distintos tipos de software para instalar en los aparatos telemáticos, en el hogar, en las oficinas, etc.

Asimismo, tanto el señor Quesada Avendaño como el señor Rodríguez Cordero, señalaron que las formas en las que la tecnología podría servir como herramienta o medio para ejecutar el teletrabajo, debe ser en condiciones de óptima calidad y servicio, pues al ausentarse esta, no debería ser imputable al trabajador la falta de entrega del trabajo encomendado.

#### **4.3 Fuera de la jornada ordinaria establecida a nivel legal**

Como tal, esta es una de las características y cuestionamientos fundamentales que surgieron de los criterios y opiniones expresadas por parte de los sujetos por investigar.

De destacar es la intervención del señor Hernández Arburola, representante sindical del Banco Nacional, quien fue radical al expresar su preocupación respecto de la ausencia de una jornada laboral previamente establecida, aun y cuando solamente involucre a las partes contratantes.

Refiere dicho representante:

*“...al no existir un horario y una jornada dentro de la cual las labores deban ejecutarse, se pierde la garantía de poder ser remunerado con un salario extraordinario, como compensación por trabajar en un horario distinto del que se deberían ejecutar las labores”.*

Esta posición destaca la importancia de establecer claramente las condiciones dentro de las cuales el teletrabajo va a prestarse por parte de los trabajadores. Lo anterior, porque, en el caso de que no exista un parámetro previamente establecido, sí podrían presentarse abusos por

parte de la entidad patronal o bien, por parte del mismo trabajador, quien debe entonces organizar sus plazos de la forma más conveniente a su bienestar y el trabajo ejecutado.

Ahora bien, es innegable que el teletrabajo trae consigo una jornada laboral flexible, donde los horarios y jornadas desaparecen. Ello está reconocido inclusive en el documento definido por la Secretaría Técnica del Gobierno Digital, en el que se reconoce que el trabajo ejecutado bajo esta modalidad, no está sujeto a horarios ni jornadas. Este documento establece tajantemente que, por revestir esta característica, no existe pago por horas extraordinarias. De esta forma, sí existe una necesidad latente y urgente de tratar este tema más a fondo, pues las labores, sino están pactadas por resultados, deberían contemplar este subsidio. Y aun y cuando se contrate a un teletrabajador bajo la modalidad de obtención de resultados, ante la eventualidad de fallos en las redes, los plazos en los que deben ejecutarse las labores podrían llegar a extenderse y demandar por parte del teletrabajador, mayor tiempo en el cumplimiento de esas funciones encomendadas, lo cual atentaría contra sus derechos a obtener remuneración por ese tiempo de trabajo y que no puede imputarse a su persona ese tiempo destinado demás.

#### **4.4 Se da por resultados, metas o producción**

Uno de los presupuestos en los que se da el teletrabajo en las instituciones del sector público, es que se da por resultados.

Esta es la razón por la que en las instituciones bajo estudio, no existe el control de jornadas u horarios, ya que se exige a los trabajadores que las tareas encomendadas deban entregarse por resultados o metas a cumplir. En el anexo de la Guía de Implementación del Teletrabajo, elaborada por la Secretaría Técnica del Gobierno Digital, a manera de anexos, existen consultas documentadas, en las que se destaca que el Decreto Ejecutivo N° 34704 que

faculta a las instituciones públicas a implantar esta modalidad dentro de sus labores, expresa que:

*“Para aquellos Teletrabajadores, que no estén sujetos a jornadas ni horarios de trabajo, la eficiencia y cumplimiento en las labores encomendadas a las personas teletrabajadoras se medirá de acuerdo con la producción-meta, en cuanto a calidad y cantidad, según los informes que al efecto se presentarán y aprobarán oportunamente”.*

Bajo este parámetro, parece que sí existe un apego a lo dispuesto por el decreto por parte de las instituciones estudiadas, así como la debida conciencia por parte de los representantes sindicales en cuanto a la forma en que el teletrabajo se presta en el sector público.

No obstante, aun y cuando el teletrabajo se preste mediante metas o producción, es importante que el contrato entre las partes intervinientes en este tipo de relación, contenga expresamente la forma en que debe prestarse el mismo, para medir la forma en que el mismo se estará cumpliendo y que o se den abusos por parte de ninguno de los contratantes.

#### **4.5 Sin supervisión directa e inmediata**

Otro de los elementos característicos que se destacan de la Percepción que tienen los representantes sindicales respecto del tema en estudio -teletrabajo en el sector público-, es la ausencia de jefatura inmediata y directa.

No puede obviarse la libertad en la que el teletrabajo está planteado para su ejecución. Si el trabajador ejecuta sus funciones fuera del centro en el que se prestan los servicios o, en este caso, de la entidad que tienen sus oficinas centrales en determinado lugar, es evidente la inexistencia de una jefatura, está presente.

En este aspecto, la mayoría de los entrevistados lo vieron como una facilidad para ambas partes: en el caso del trabajador, para poder ejecutar sus labores con mayor libertad y menos presión; para la parte patronal, más tranquilidad en el momento de delegar funciones importantes al trabajador, sin la fiscalización constante que implica mantener personal a su cargo para el cumplimiento de sus funciones.

Varios colaboradores como la señora Rodríguez Sammuels, destacan la importancia de definir los parámetros en los que se va a dar una relativa vigilancia, pues la misma no puede estar ausente si en el contrato de trabajo se ha pactado una comunicación constante o aislada por parte de la jefatura y el trabajador, o bien si se dará una comunicación fluida, “*on line*” u “*off line*”, vía telefónica; correo electrónico, etc.

## **5. La Percepción que tienen los representantes sindicales respecto del Teletrabajo**

Una vez expuestas las respuestas de quienes actúan como sujetos de esta investigación, lo procedente, entonces, es tratar de dar una respuesta concreta y objetiva al problema planteado.

Extraídos y analizados que han sido los elementos que caracterizan el teletrabajo implementado en el sector público, se llega a una concepción completamente objetiva, en la que habiendo tratado con diferentes representantes sindicales que interactúan en ámbitos laborales distintos, han presentado en general un panorama de aceptación respecto del tema investigado, sin desatender distintos cuestionamientos que serán expuestos posteriormente.

La Percepción que tienen los representantes respecto del Teletrabajo implementado en el sector público vaya en una orientación como la siguiente:

**Es el trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de las oficinas centrales de la institución en la que se prestan los servicios, utilizando predominantemente las tecnologías de la información y comunicación, así como sus instrumentos de forma constante e imprescindible para su ejecución. Para su realización no se requiere de supervisión inmediata y puede prestarse de dos formas: por medio de resultados o con una jornada laboral debidamente preestablecida.**

En la construcción de esta definición, se observó que respecto del teletrabajo existen enfoques de algunos representantes sindicales y/o organizaciones, en los que se percibe la figura del teletrabajo dentro del sector público, de forma anuente y de acuerdo con el mismo; de igual forma, se tienen opiniones totalmente intransigentes y opuestas a la implementación del Teletrabajo, no solo dentro del sector público, sino también a nivel privado, desde cualquier óptica o sector que se trate.

Es importante destacar la conciencia que en representantes como el señor Rodríguez Cordero, Quesada Avendaño y la señora Rodríguez Sammuels, existe al respecto, sin desatender las experiencias a nivel personal que han tenido, al manifestar expresamente que si han hecho uso del teletrabajo para la ejecución de sus mismas funciones laborales y sindicales. Ello permite a quien investiga, confiar en el grado de conocimiento y relación que se ha tenido por parte de los representantes mencionados, en relación con el tema tratado.

Dichos colaboradores coincidieron en la necesidad de actualizar las formas de trabajar y de integrar, en conjunto con la entidad patronal, las formas en que se ejecuta el mismo, ello

porque reconocen en forma tajante la amplitud que va adquiriendo el Teletrabajo en las diferentes relaciones laborales y las facilidades que trae su ejecución no solo desde el ámbito del empleador, sino también para el Teletrabajador.

Ahora bien, no pueden dejarse de lado los diferentes cuestionamientos que surgieron a lo largo de la investigación y que fueron expuestos por todos y cada uno de los entrevistados, relativos al régimen de protección de los trabajadores durante la ejecución de sus labores (riesgos de trabajo); el pago de jornadas extraordinarias; la ausencia de normas jurídicas concretas que regulen el teletrabajo, el ejercicio de los derechos laborales como los días libres, días o momentos de descanso, entre otras.

Otro de los cuestionamientos que se desprenden de las opiniones externadas y que justifican la oposición a esta modalidad laboral en los términos actuales, la expresó el señor Hernández Arbuola, en el sentido de que esta práctica labora reduce los tiempos de respuesta y la capacidad de acción de los representantes sindicales ante alguna problemática al respecto; afirma dicho representante que la desconcentración física existente en el Teletrabajo dispersaría y obstaculizaría el acceso del teletrabajador con su sindicato, si existiere.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **1. Conclusiones**

El Teletrabajo, como bien lo afirma Pino Estrada “...es el proceso de la reestructuración global de la economía, proporcionado por el desarrollo científico tecnológico, se dirige cada vez más hacia las relaciones del mundo virtual, rediseñándose las formas de vida y de trabajo, imponiendo un nuevo ritmo al desarrollo de las actividades humanas” (Guitérrez Palacios, 2009).

Este proceso de reestructuración laboral al que se hace referencia es una realidad hoy en día, lo cual trae como consecuencia, que deban redefinirse las relaciones de trabajo hacia nuevos procesos de organización y ejecución del trabajo en sí, para lo cual las organizaciones sindicales no deben estar ajenas a ello.

Es un hecho de que la figura del teletrabajo ha tenido gran auge en nuestro país, tanto en el sector privado como en el sector público. Los avances en la tecnología de la información y la comunicación, la reducción en los costos de traslado, así como las facilidades de acceso al internet, ha potenciado y ampliado el margen de acción del Teletrabajo como una opción al alcance de muchos para poder trabajar.

Lo anterior no ha podido pasarse por alto por parte de las organizaciones gubernamentales, quienes conforme quedó expuesto, han materializado en el ámbito laboral el uso del Teletrabajo como una herramienta para poder maximizar las funciones que se han destinado para tal efecto. No obstante, por dichas acciones, existe gran preocupación por parte del colectivo sindical, en el que se cuestionan ciertas prácticas y vacíos que pareciera no han

tenido la debida atención por parte de dichas entidades, llegándose a las siguientes conclusiones:

- Los sindicatos son organizaciones que agrupan los intereses de los trabajadores. En este sentido, disponen de experiencia longeva y cuentan con infraestructuras territoriales adecuadas a esta misión que ya cumplen, y que es común para el caso de los teletrabajadores.
- No obstante, el papel activo, experiencia y facultades legales que revisten los sindicatos, respecto del tema del Teletrabajo en general, existe una deficiente, más no ausente, conciencia respecto del tema: no existe por parte de algunos representantes un conocimiento a fondo de cuáles son las características de esta modalidad y presupuestos de aplicación en el sector laboral público. Esta falta de información trae, consecuentemente, que algunos representantes se muestren arbitrariamente en contra de la implementación de esta modalidad, sin tener la intencionalidad de un acercamiento personal a esta forma de trabajo y mucho menos una aproximación cognitiva, lo cual recae, entonces, en una desconfianza que cierra las posibilidades a poder integrar para el Teletrabajo, un sistema normativo que incluya todos los cuestionamientos y sus debidas respuestas en beneficio de las partes contratantes.
- La ausencia de un marco legal definido con una regulación específica para este sector, hace imprescindible la creación de normas concretas donde se contemple desde todos los puntos de vista posibles derechos y obligaciones del trabajador y de la empresa, abarcando también aspectos como el fiscal, laboral, contractual, sindical, entre otros.
- En la forma en que está desarrollado el Teletrabajo en el sector laboral costarricense, existe carencia de servicios y facilidades para que los teletrabajadores opten por esta



forma laboral: el suministro de los equipos, herramientas y soportes técnicos debería estar a cargo de la institución pública, no solo desde el abastecimiento de las herramientas para teletrabajar, sino también, el mantenimiento y gastos de producción y uso. Ello porque es el empleador el que se encuentra en obligación de poner al servicio del trabajador las herramientas y demás instrumentos para ejecutar sus labores eficientemente; la única obligación que tiene el trabajador al respecto es el uso adecuado de dichos instrumentos.

- La posición de negociación que los sindicatos tienen respecto de las empresas e instituciones públicas, les sitúa como interlocutores privilegiados de cara a la solicitud de servicios de acompañamiento a los teletrabajadores. Ello aunado a la especialización del conocimiento de los sindicatos en las áreas del teletrabajo y del marco legal socio-laboral actual, les sitúa en una posición excelente para poder liderar en forma activa, soluciones adaptadas a los requerimientos de los teletrabajadores, pudiendo entonces participar de manera activa y preventiva en el establecimiento de las condiciones en las que esta modalidad laboral se presta en ambos sectores laborales.

## 2. Recomendaciones

Una vez expuestas las facilidades e inconvenientes que en general tiene el Teletrabajo dentro del sector público y en la forma en que se encuentra en la práctica actual, es posible ahora aportar algunas recomendaciones, que permitan contribuir de forma concreta tanto a los representantes sindicales, como a las diferentes entidades públicas que hasta el día de hoy han puesto en práctica esta modalidad laboral, en atención a los avances y demandas que se tienen en las nuevas formas de trabajo. Algunas de ellas son:

- Ante la ausencia de un marco jurídico que sirva como base a la ejecución del Teletrabajo en la realidad laboral costarricense, los representantes sindicales en virtud de las facultades y responsabilidades reconocidas por ley, deben informarse debidamente acerca del teletrabajo, sus ventajas, desventajas, sus bases de implementación a nivel regulatorio; con el fin de que adopten una posición no solo en la que se adquiera mayor conciencia acerca de esta modalidad laboral, sino también para poder plantear ante la Asamblea Legislativa un proyecto de Ley que se materialice como respuesta a los cuestionamientos existentes acerca del tema.
- Los representantes sindicales tienen establecidas por ley, diferentes facultades en defensa de los derechos de los trabajadores, ello les permite actuar ante situaciones anormales en la ejecución de las funciones laborales. En atención a esas facultades, deben intervenir desde una posición proactiva, en la que se tomen iniciativas preventivas estudiando a fondo la figura del teletrabajo, sus carencias y facilidades, para poder tomar alguna posición (a favor o en contra) respecto de esta modalidad, que

aporte mayor seguridad jurídica a los teletrabajadores que forman parte de toda la fuerza laboral costarricense sin importar el sector al que pertenece.

- Como defensores de los derechos laborales individuales y colectivos, los sindicatos y sus representantes deben tener una participación más activa ante la realidad del teletrabajo inclusive desde el establecimiento de las condiciones y regulaciones contractuales en las que este será prestado, para informarse debidamente de cuáles son las circunstancias en las que se ejecuta el Teletrabajo y si están previamente establecidos y reconocidos los derechos y obligaciones como en todo contrato de índole laboral.
- Desde la realidad en la que se están ejecutando las actividades teletrabajables, es importante brindar al teletrabajador una apertura de comunicación, como una especie de foro, en la que pueda exponer libremente -sea antes o durante la ejecución del Teletrabajo- todas las inquietudes, dudas y cuestionamientos que necesiten respuesta, con el fin de que se desempeñe en un ambiente de entera confianza, en el que se permita la intervención no solo de las partes contratantes (parte empleadora y trabajador), sino también, en conjunto con los representantes sindicales que forman parte de la institución en la que labora.
- Los representantes sindicales deben participar en el establecimiento de estrategias concretas que permita a los trabajadores una mayor capacidad de organización y conciliación de la vida laboral con la familiar, sin que exista detrimento o desgaste en su salud emocional y/o física. Lo anterior porque la población laboral en la actualidad posee gran contenido virtual: la sociedad de la información requiere la participación de los representantes sindicales, en beneficio de las futuras generaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*.
- Barrantes, R. (2002). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Calvo, M. (2002). *Derechos laborales colectivos en el sector público*. San José: Investigaciones jurídicas S.A. Primera Edición. Páginas: 7-8.
- Campos, J. (2005). *Revista de Derecho y Tecnologías de la Información N° 3-2005*. San José, Costa Rica: UNED.
- Código de Trabajo. (1943). *Ley N° 2*. 26 de agosto, San José, Costa Rica: Editorial Investigaciones Jurídicas.
- Costa Rica. (1949). *Constitución Política de la República de Costa Rica*. San José, Costa Rica.
- Esquivel, M. d. (1974). *El servicio social sindical*. Tesis presentada a la Escuela de Trabajo Social. *Requisito para optar al grado de Licenciada en Trabajo Social*. San José, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Flores, M. (1995). *Outsourcing y teletrabajo: Consideraciones jurídicos-laborales sobre nuevos sistemas de organización de trabajo*. REDT, N°71, Pág.413.
- García Albea, J. (1999). *Algunas notas introductorias al estudio de la percepción. Atención y percepción*. Enric Munar Roca, Antonio Sánchez Cabaco, Jaume Rosselló Mir, 179-200.
- Garita Barrantes, O. (15 de junio de 2015). Entrevista personal sobre Teletrabajo, representante sindical de la Caja Costarricense de Seguro Social. (L. Rodríguez Chavarría, Entrevistador).
- González Molina, & López Ahumada, J. (1999). *El teletrabajo y la privacidad de teletrabajador, ponencia en el X Congreso Nacional de DTSS*. Zaragoza: Citado en Rasso Delgue Juan, *La contratación atípica del trabajo*. Segunda Edición ampliada y actualizada con comentarios de las leyes 18.099 y 18.251. Editorial Amalio M Fernández S.R.L. 2009, Montevideo, Uruguay.
- Gray, M., Hodson, N., & Gordon, G. (1995). *El teletrabajo: Aspectos generales*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.
- Guitérrez Palacios, R. (2009). *El Teletrabajo en Costa Rica. Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica, 2009*, 303.
- Hernández Arbuola, A. (17 de julio de 2015). Entrevista personal sobre Teletrabajo, Secretario General de Conflictos de SEBANA. (L. Rodríguez Chavarría, Entrevistador).

- Llubere, J. (1 de Junio de 2013). ¿Por qué un nuevo decreto de teletrabajo? *La Nación*, págs. [http://www.nacion.com/opinion/foros/nuevo-decreto-teletrabajo\\_0\\_1345065560.html](http://www.nacion.com/opinion/foros/nuevo-decreto-teletrabajo_0_1345065560.html).
- Merleau-Ponty, M. (1985). *Fenomenología de la percepción*. Barcelona, España: Planeta-Agostini.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2008). *Decreto Ejecutivo N° 34704-MP-MTSS*.
- Ministerio del Trabajo. (2013). <http://teletrabajo.8manos.in/>. Obtenido de [http://teletrabajo.8manos.in/wp-content/uploads/2013/11/LIBRO\\_COMPLETO\\_BLANCO-ALTA.pdf](http://teletrabajo.8manos.in/wp-content/uploads/2013/11/LIBRO_COMPLETO_BLANCO-ALTA.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas. (1945). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de [www.un.org](http://www.un.org): <http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- Organización Estados Americanos. (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. San José, Costa Rica: Conferencia Especializada Interamericana Sobre Derechos Humanos.
- Organización Internacional del Trabajo. (1948). *Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación*. San Francisco, California: 31ª reunión CIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (1990). *Conditions of work digesto in Telework*. Genova: Volumen 9. N°1.
- Oviedo, A. (08 de octubre de 2014). Entrevista personal. (L. Rodríguez Chavarría, Entrevistador).
- Oviedo, G. L. (Agosto de 2004). *La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt*. Bogotá: Revista de Estudios Sociales, Universidad de los Andes. N°18. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-885X2004000200010&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-885X2004000200010&script=sci_arttext&tlng=en)
- Quesada Avendaño, G. (15 de julio de 2015). Entrevista personal sobre el Teletrabajo, Secretario General de UNE-UNED. (L. Rodríguez Chavarría, Entrevistador).
- Real Academia Española. (2010). Madrid, España: Vigésima Primera Edición.
- Regidor, J. (2003). *El Caso de Costa Rica: Las Organizaciones sindicales centroamericanas como actores del sistema de relaciones laborales*. San José: Organización Internacional del Trabajo.
- Rodríguez Cordero, M. (22 de julio de 2015). Entrevista personal sobre Teletrabajo, Secretario General de Confederación de Trabajadores Rerum Nuvarrum. (L. Rodríguez Chavarría, Entrevistador).
- Rodríguez Sammuels, M. E. (16 de julio de 2015). Entrevista personal sobre Teletrabajo, Secretaria General de Confederación Costarricense de Trabajadores Democráticos. (L. Rodríguez Chavarría, Entrevistador).
- Rodriguez, R. y. (2013). *Bullshit*. Santa Cruz: Milena SA.

Sanguinel, W. (2003). *Teletrabajo y Globalización: En busca de respuestas al desaco de la internacionalización del empleo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Secretario de Estado de las Administraciones Públicas. (Mayo de 2006).  
<http://www.seap.minhap.gob.es/>. Obtenido de  
[http://www.seap.minhap.gob.es/web/prensa/notas\\_de\\_prensa/notas/2006/05/2006\\_05\\_16\\_2.html](http://www.seap.minhap.gob.es/web/prensa/notas_de_prensa/notas/2006/05/2006_05_16_2.html)

Thibault, J. (2001). *El Teletrabajo*. Madrid: Colección de Estudios Sociales, Consejo Económico y Social, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Vander, J. (1998). *Manual de Psicología Social*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.

Vargas Brenes, A. (2014). *Una prisión más para las mujeres: El Teletrabajo*.