

ITALAC

PRIMER INFORME
**ESTADO DEL
TELETRABAJO**
EN AMÉRICA LATINA
Y EL CARIBE



Academia Internacional de Transformación del Trabajo. ITA-LAC, 1° Edición, Costa Rica
Primer informe Estado del Teletrabajo en América Latina Ita-Lac 2017.

63 páginas; 21 x 13 cm

1. Teletrabajo 2. Experiencias prácticas, 3.- Estadísticas

Academia ITA-LAC

Jorge Llubere Azofeifa
Presidente ITA-LAC

Andrea Acuña Arias
Vicepresidente ITA-LAC

Alvaro Araujo Mello
Presidente ITA

Dirección Técnica

Alvaro Mello
Presidente de ITA

Dirección de Investigación

Andrea Acuña Arias
Vicepresidenta ITA-LAC

Expertos participantes

Sonia Boiarov- Argentina
Victor Hugo Parada- Bolivia
Líder Soria- Bolivia
Wolnei Ferreira- Brasil
Alvaro Mello- Brasil
Cristian Salazar- Chile
Herlaynne Segura- Colombia
Daniel López- Colombia
Andrea Acuña- Costa Rica
Jorge Llubere- Costa Rica
Javier Caicedo- Ecuador
Juan Cabrera- México
José Castillo- Nicaragua
Guiselle Moringio- Paraguay
Roberto Ballon- Perú
Valeria Gudiño- Uruguay

Academia Internacional de
Transformación del Trabajo
Capítulo América Latina y el Caribe
Primera edición: Abril 2017
Tel: (506) 88229228
www.ita-lac.org – info@ita-lac.org

Este documento puede ser reproducido por
todos los medios, siempre que se cite la fuente.

ACADEMIA INTERNACIONAL DE TELETRABAJO PARA AMERICA LATINA Y EL CARIBE

ITALAC



PRIMER INFORME
ESTADO DEL
TELETRABAJO
EN AMÉRICA LATINA
Y EL CARIBE

**En el marco de la celebración de los 20 años del
Teletrabajo en Brasil**

CONTENIDOS

Prólogo	4
Introducción	6
1- La práctica del Teletrabajo	7
1.1- Concepto del TT	7
1.2- El estado de las Tecnologías Digitales.	8
1.3- El estado del Trabajo.	17
2- El estado del Teletrabajo en América Latina	20
Argentina	
Bolivia	
Brasil	
Colombia	
Costa Rica	
Chile	
Ecuador	
México	
Nicaragua	
Paraguay	
Uruguay	

Prólogo



Alvaro A. A. Mello
Presidente ITA

“Lo importante no es hacer las cosas adecuadamente, sino realizar las adecuadas de la manera oportuna. Y eso incluye hacerlas en el momento preciso”.

Javier Fernández Aguado

Con mucha satisfacción por la colaboración compartida entre profesionales y expertos en teletrabajo, presentamos en este Informe la realidad del teletrabajo en los países de América Latina y el Caribe, donde es utilizado como una importante estrategia organizativa sociolaboral sostenible.

Aprovechamos el momento de la publicación del Informe para celebrar los 20 años del teletrabajo en América Latina y el Caribe.

Cuando allá por los años 1997 se empezó a hablar del teletrabajo en Brasil, pionero en teletrabajo en nuestra región, las expectativas de implantación que se le atribuyeron fueron elevadas. Por una parte, quizá se imaginaba que el desarrollo tecnológico que facilitara su adopción, sería más rápido. Por otra, las empresas públicas y privadas latinoamericanas aún están heredando unas estructuras rígidas como para absorber los cambios organizacionales que conlleva la alta velocidad con que se aplica el teletrabajo.

Entretanto, hemos observado que el teletrabajo conlleva además muchos beneficios para la teletrabajadores, empresas y sociedad y el entorno.

En el ámbito del teletrabajador, disminuye los costos de desplazamiento, disminuye el estrés, mejora la calidad de vida, aumenta la satisfacción en el trabajo, aumenta las posibilidades laborales de las personas con discapacidad y aumenta la flexibilidad en los horarios de trabajo.

En cuanto al ámbito de las empresas, obliga a la implantación del sistema de dirección por objetivos, aumenta la productividad, aumenta la calidad del trabajo y la eficiencia, permite ampliar las empresas sin necesidad de buscar nuevos locales, mejora la comunicación de las empresas, disminuye los costos de las oficinas, descentraliza las actividades de las

empresas, ayuda a retener a personal cualificado y posibilita disponer de colaboradores de alto valor que necesitan flexibilidad de tiempo y/o localización.

El teletrabajo, también repercute en la sociedad y el entorno, ya que modificará no solo las herramientas de trabajo sino también la forma de vida. Así, el teletrabajo, disminuye el tránsito vehicular (especialmente en áreas urbanas), disminuye el consumo de energía, colabora para una nueva distribución de la población, disminuye la contaminación, los accidentes viales y el impacto medioambiental.

Somos actores relevantes en este nuevo foco con humanidad de las TIC, que realiza sus ventajas en todas las empresas, consolidando la estrategia organizativa del teletrabajo como una excelente práctica.

Felicito a todos nosotros por la gran tarea de colaborar en la elaboración de este Informe. Con ello ITALAC marca pautas y abre un espacio distinto para evaluar cómo vamos y cómo deberíamos ir realmente, sabiendo que somos una región del mundo con características diferentes a las demás y por ende, tenemos factores particulares a partir de los cuales compararnos, validarnos y proyectarnos.

Agradecemos a Andrea Acuña por su iniciativa de presentar este proyecto y que fuese acogido por todos los compañeros de ITALAC y por liderar el proyecto y su desarrollo hasta llegar a concretarse.

Saludos gratos también a todos los participantes y autores **en las comisiones** por su contribución con el capítulo de su país: Paraguay, Uruguay, Ecuador, Chile, Costa Rica, Bolivia, México, Colombia, Nicaragua, Perú, Brasil y Argentina.

INTRODUCCIÓN



Andrea Acuña
Vice-Presidente ITA-LAC

En el marco de la celebración de los 20 años del teletrabajo en Brasil se realiza el presente informe sobre el Estado del Teletrabajo en América Latina como una ocasión especial para analizar las fortalezas y desafíos de esta modalidad laboral en la región. Para ello, se contó con el criterio de expertos, gobiernos, la academia, organismos internacionales y otros actores vinculados a la temática.

Hace 20 años Brasil fue pionero en América Latina en incorporar el teletrabajo como parte de los nuevos paradigmas de gestión laboral, hoy veinte años después, más países han incorporado este esquema como un medio que contribuye con la inserción laboral, la modernización, la disminución de la movilidad urbana, la calidad de vida, entre otros.

Si bien, la evolución de las tecnologías digitales han permeado el mundo del trabajo facilitando la aplicación de nuevas prácticas laborales como el teletrabajo, se mantienen desafíos comunes para su implementación, entre ellos la actualización de un marco normativo que contemple el trabajo virtual, un cambio cultural que impulse la gestión laboral apoyada en las tecnologías digitales, el fortalecimiento de nuevas competencias laborales, así como el uso y acceso de tecnologías inclusivas son algunos ejemplos.

Esta primera parte del informe del estado del teletrabajo en América Latina está estructurado en dos capítulos, el primer capítulo contiene referencias sobre la práctica del teletrabajo, menciona algunas de sus definiciones, el desarrollo de la tecnologías digitales y referencias sobre el trabajo en la región. El segundo capítulo trata sobre el estado del teletrabajo en América Latina e incluye el criterio de expertos de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Nicaragua, Paraguay, Uruguay sobre el desarrollo del teletrabajo en sus países.

Agradezco la colaboración y el desarrollo de este proyecto a todas las personas involucradas y que aportaron con su criterio y conocimiento sobre el tema en la región, así mismo, agradezco especialmente el valioso aporte de Sonia Boiarov, Alvaro Mello y Jorge Llubere que sin su apoyo este informe no se hubiera cristalizado.

Desde ITA-LAC (Academia Internacional para el Desarrollo del teletrabajo en América Latina y el Caribe) estamos comprometidos con promover y difundir el conocimiento sobre el teletrabajo e impulsar nuevos paradigmas laborales más modernos e inclusivos que apoyados en las TIC contribuyan con una mejor calidad de vida, mayor eficiencia, productividad, desarrollo territorial y social. Esperamos esta publicación sea de provecho y permita un acercamiento del tema a nivel latinoamericano.

1- La práctica del Teletrabajo

En este apartado se brindan una serie de referencias que permiten contextualizar el estado del teletrabajo en América Latina y que se obtienen de diferentes fuentes como la Academia Internacional de Teletrabajo (ITA) y su capítulo para América Latina (ITA-LAC), así como de estudios y propuestas generadas en los Telework, de investigaciones en organismos internacionales, Universidades, organizaciones especializadas y expertos independientes, entre otros.

Los aspectos que se desarrollan en este punto, refieren a la definición del concepto del Teletrabajo, el marco normativo que lo regula, el estado que presentan las tecnologías digitales y una perspectiva del trabajo del futuro que se ve relacionada con la práctica del teletrabajo.

1.1- Concepto de teletrabajo.

Existen varias definiciones y enfoques sobre el concepto del Teletrabajo, los cuales varían en los diferentes países de la región si se analiza desde la perspectiva de “relación de dependencia” o de forma “independiente”. Esto se verá más adelante cuando se aborde el tema de la normativa.

Algunas definiciones del concepto de teletrabajo se indican a continuación:

"Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación". (OIT- Ginebra)

"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 comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo". (Colombia Ley 1221 del 2008)

“Es la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono, en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral desde su propio domicilio, centro que se destine para tal fin o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos” (Costa Rica Decreto N° 39225)

En países como Brasil, Ecuador, Chile, Argentina, Uruguay, Bolivia, México y otros, también se han redactado definiciones sobre el concepto de teletrabajo.

De forma general y para efectos de este informe, se tomará como base conceptual que el Teletrabajo es aquel trabajo que se realiza por medios telemáticos desde diferentes locaciones a donde se destina el trabajo realizado. Aquí sobresalen los siguientes aspectos sobre los tipos de teletrabajo:

- 1- Relación de Dependencia: Cuando se trabaja para un patrono
- 2- Independiente: Cuando se trabaja de forma autónoma,
- 3- Teletrabajo Fijo: Cuando el teletrabajo se realiza en un lugar determinado.
- 4- Teletrabajo Móvil: Cuando el teletrabajo se realiza en diferentes locaciones

1.2- El estado de las Tecnologías Digitales.

La práctica del Teletrabajo involucra una serie de variables de diferente naturaleza. Algunas responden al marco normativo, otras a la cultura organizacional, también al diseño de los procesos de trabajo, a la brecha digital, al acceso a las tecnologías y al acceso a internet, entre otras.

Es precisamente sobre ésta última variable, que conviene tener una aproximación al estado que muestran las tecnologías digitales en América Latina, para tener una aproximación al estado que muestra una de las variables claves para aplicar el Teletrabajo . Conviene indicar, que por el dinamismo y amplitud que cubre esta temática, la información que se brinda puede no representar necesariamente la situación específica de cada país al momento de elaborar este informe.

Hay varias fuentes de información que aportan datos muy valiosos sobre el estado de las tecnologías digitales en América Latina, algunos de ellos son:

Cepal: El Estado de la Banda Ancha en América Latina.

www.cepal.org/es/estado-de-la-banda-ancha-america-latina-y-el-caribe

UIT : Publicaciones Estadísticas.

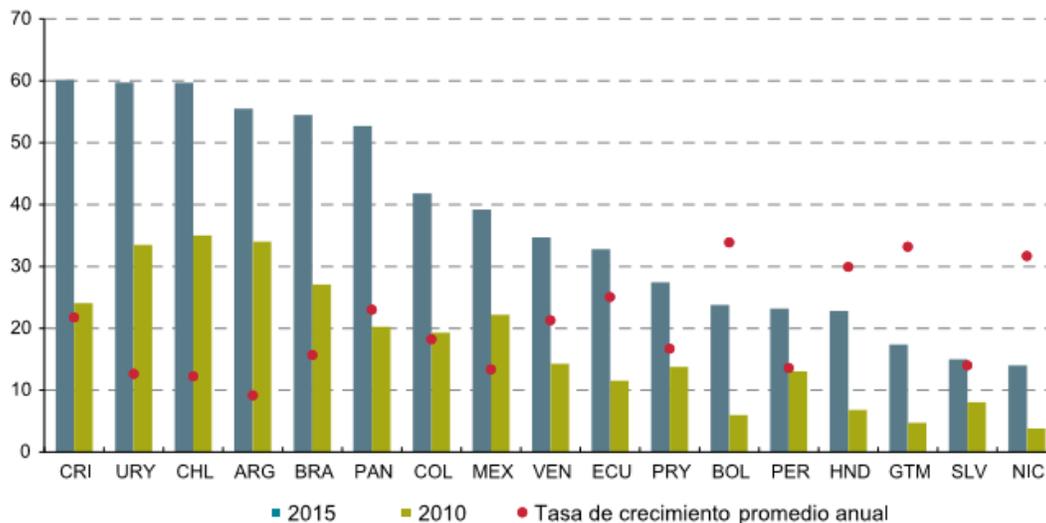
www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/default.aspx

World Economic Forum: The Global Information Technology Report-
www.weforum.org/gitr.

La información disponible muestra que a nivel regional se vienen dando avances importantes en el acceso internet, a la banda ancha fija y móvil, así como a los hogares que tienen internet. Los siguientes gráficos muestran las referencias de estos conceptos en América Latina.

Gráfico N° 1

Número de hogares con acceso a Internet por país, 2010 y 2015
(Porcentajes del total hogares)



Fuente: ORBA de la CEPAL con base en datos de UIT, *World Telecommunications Indicators*

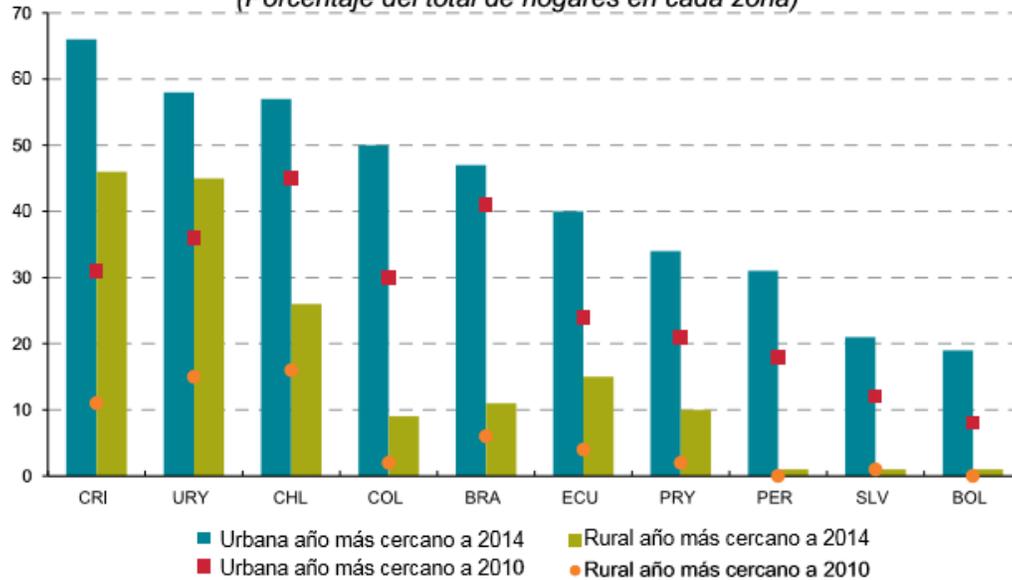
Como se puede observar, en todos los países se registra un crecimiento importante en el período 2010-2015 de los hogares que tienen internet. Esto constituye un aspecto muy relevante al momento de analizar y proponer políticas públicas orientadas a promover la práctica del Teletrabajo en la región.

De lo anterior, un elemento que también sobresale, es el hecho que en las zonas rurales, el número de hogares con acceso a internet también presenta un crecimiento, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 2

Hogares con acceso a Internet según zona geográfica, 2010 y 2014

(Porcentaje del total de hogares en cada zona)



De continuar esta tendencia, lo cual es de esperar que así suceda, la posibilidad de extender la posibilidad de aplicar el Teletrabajo en las zonas rurales, se va incrementar de forma significativa.

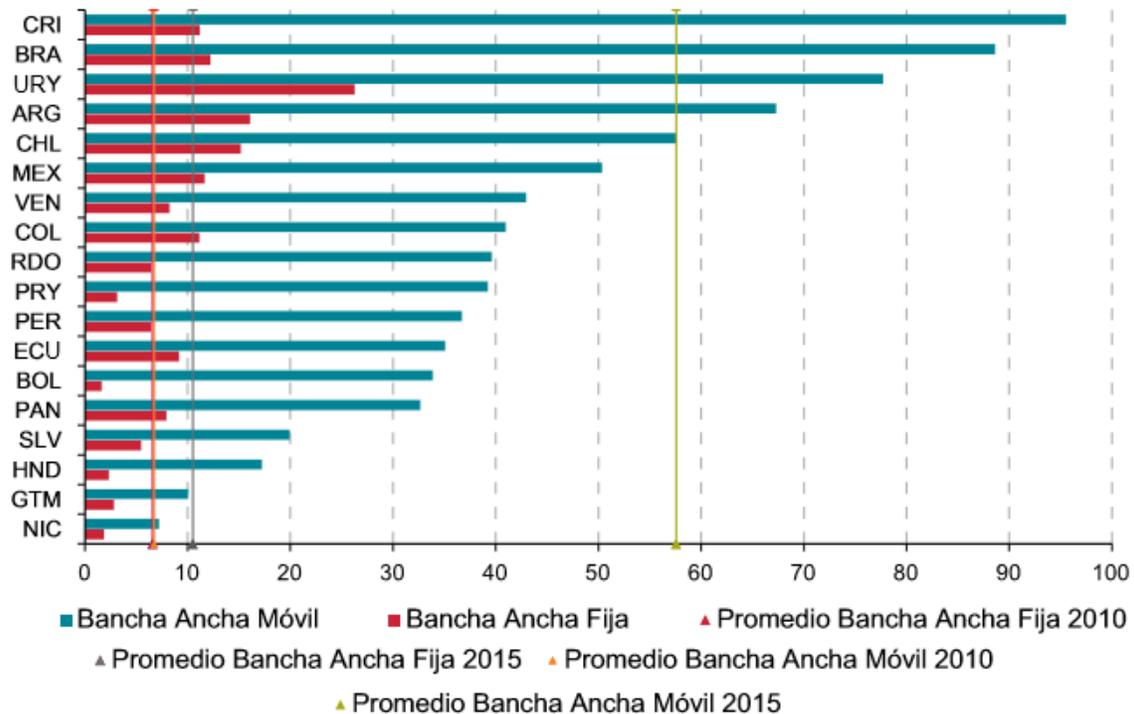
Esto tiene un efecto multiplicador en varios aspectos. Por una parte, al poder realizar el trabajo de esas zonas, las diferentes variables económicas se activan generando un efecto en cadena que favorece a toda la comunidad. Producto de ello, se van a dar condiciones favorables para generar empleos en la región y con ello se brindarán mayores oportunidades a grupos vulnerables como Personas con Discapacidad, Mujeres Jefes de Hogar, Jóvenes y Adultos.

En el siguiente gráfico se muestra un dato interesante, que consiste en el crecimiento que presenta la penetración de la banda ancha fija y la móvil en la región. La conexión a internet por medios móviles, como es el caso de los Smartphone, las Tablet y las computadoras portátiles, amplían de forma significativa las oportunidades de teletrabajar en zonas que hasta hace poco tiempo era muy limitado.

Gráfico N° 3

Penetración de la banda ancha fija y móvil en 2015

(Suscripciones activas por cada 100 habitantes)



Si bien los anchos de banda presentan variaciones sobre el flujo de información de “subida” y de “bajada”, lo cual a su vez delimita la capacidad de los usuarios “ livianos” y “pesados” , lo cierto es que en todos los países de la región se observan niveles de acceso a la banda ancha fija y móvil que bien posibilitan la práctica del teletrabajo. En los siguientes diagramas se muestra el panorama que presenta América Latina en esta materia.

Diagrama N° 1

Porcentaje de personas con acceso a banda ancha fija
(Porcentaje del total de habitantes)



Fuente: ORBA de la CEPAL con base en datos de UIT, *World Telecommunications Indicators Database*, 2016.

Diagrama N° 2

Porcentaje de personas con acceso a banda ancha móvil
(Suscripciones activas por cada 100 habitantes)



Fuente: ORBA de la CEPAL con base en datos de UIT, *World Telecommunications Indicators Database*, 2016.

Programas digitales por país.

En cada país de la región se vienen desarrollando diferentes agendas, programas y proyectos tendientes a mejorar la cobertura y el acceso a internet, así como facilitar el uso de los dispositivos de usuario final.

Estas acciones favorecen en mayor o menor intensidad la práctica del Teletrabajo en lugares, territorios y grupos sociales que un pasado reciente tenían limitado su acceso al mercado laboral por medio de la práctica del Teletrabajo.

Por ello, se considera oportuno brindar un marco de referencia general de las iniciativas que se desarrollan en cada país, las cuales se citan a continuación.

Argentina

El Plan Federal de Internet de Argentina fue lanzado en mayo de 2016. Busca “promover el acceso a una Internet de calidad en todos los rincones del país, acortando la brecha de desarrollo y oportunidades entre los grandes centros urbanos y los pueblos”. Su objetivo es conectar por fibra óptica a 1100 localidades mediante ARSAT, la empresa de telecomunicaciones del Estado. El plan busca universalizar

la inclusión digital, reducir la brecha digital, potenciar economías regionales, mejorar la calidad y velocidad, y crear trabajo de calidad.

Bolivia

La propuesta del Plan TIC tiene como objetivos promover el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones para mejorar las condiciones de vida. El plan considera incluir y potenciar esas tecnologías en la educación, la salud, la gestión gubernamental, así como en la actividad productiva y en la comunicación e información para llegar a la vida diaria de todos los habitantes. El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico busca alcanzar un gobierno electrónico con tres ejes: a) Gobierno soberano con la gente, b) Gobierno eficiente y seguro, y c) Gobierno abierto y participativo, que esté en línea con los objetivos centrales del país para la mejora de las condiciones de vida de sus habitantes para un desarrollo integral”.

Brasil

El Programa Brasil Inteligente tiene como objetivo universalizar el acceso a Internet mediante la masificación del acceso a los servicios de conexión en banda ancha para i) acelerar el desarrollo económico y social, ii) promover la inclusión digital, iii) reducir las desigualdades sociales y regionales, iv) promover la generación de empleo y de renta, v) implementar los servicios de gobierno electrónico vi) promover la capacitación de la población a través del uso de las TIC y vii) aumentar la autonomía tecnológica y la competitividad de las empresas. Sus objetivos para 2019 incluyen aumentar los municipios cubiertos con redes de fibra óptica del 52% actual al 70% y conectar 30000 escuelas con banda ancha. Además, contempla incentivar la innovación por medio de la investigación y desarrollo de las tecnologías 5G y la Internet de las cosas (IoT).

Chile

La Agenda Digital Chile 2020: Chile Digital para Tod@s tiene como objetivo que el uso masivo de las tecnologías se transforme en un medio para ayudar a reducir las desigualdades, para abrir más y mejores oportunidades de desarrollo . Para ello, aborda temas como los derechos de las personas en temas de Internet y TIC, la conectividad universal a redes de alta velocidad y calidad, el uso y desarrollo de TIC para mejorar la calidad de vida, el desarrollo de la economía digital, y el uso de la tecnología para mejorar la educación e impulsar políticas públicas para el desarrollo digital en los distintos ámbitos de la economía.

Colombia

El Plan Vive Digital Colombia 2014-2018, Entre sus objetivos se encuentra convertir al país en un líder mundial en el desarrollo de aplicaciones sociales, utilizando las TIC para reducir la pobreza y generar empleo, junto con la exportación de esas aplicaciones. Un segundo objetivo tiene relación con la implementación de tecnología en el gobierno, que será complementado con el fomento a la capacitación de recursos humanos en temas TIC. Por último, el ecosistema digital planteado en el plan incluye desafíos en cuatro ámbitos: aplicaciones, usuarios, infraestructura y servicios.

Costa Rica

El Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021, contempla “transformar a Costa Rica en una sociedad conectada, a partir de un enfoque inclusivo del acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones; de forma segura, responsable y productiva. El PNDT tiene tres pilares: i) inclusión digital, que incluye temas como las líneas de acceso universal, servicio universal y solidaridad, y alfabetización digital, ii) economía digital, que contempla las líneas de gobierno cercano y sostenibilidad ambiental, y iii) gobierno electrónico y transparente, que considera las líneas de radiodifusión digital, redes y espectro radioeléctrico y comercio electrónico.

Ecuador

El Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de Información tiene diversos programas para la masificación de las TIC, entre ellos el Plan Nacional de Desarrollo de Banda Ancha, que “busca generar condiciones de uso del espectro radioeléctrico para adaptar nuevas formas en la industria que proporciona servicios inalámbricos, garantizando el uso eficiente del espectro y la sana competencia, para satisfacer la demanda de los servicios y promover la reducción de precios”. Además, cuenta con el Programa de Acceso Universal a las Tecnologías de Información y Comunicación, que incluye iniciativas enfocadas en el alistamiento digital de la población para su desarrollo económico, social, cultural, solidario e inclusivo de la comunidad.

Honduras

La Agenda Digital Honduras 2014-2018: Conectividad, Eficiencia y Transparencia, busca “promover el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como instrumento de apoyo para la transformación social, cultural y económica de Honduras, mediante un conjunto de iniciativas innovadoras y consistentes con las necesidades actuales y los recursos existentes”. Busca sentar las bases para el desarrollo y consolidación de una cultura que promueva la sociedad del conocimiento y la información, llegando a niveles de desarrollo digital similares los de países de

ingresos medios. Sus principios guía son la equidad, la transparencia, la eficiencia, la seguridad y la privacidad, y contempla cuatro ejes estratégicos: i) conectividad digital con equidad, ii) gobierno digital, iii) talento humano en TIC, y iv) desarrollo del marco institucional y regulatorio.

México

La Estrategia Digital Nacional se guía por cinco principios: i) transformación gubernamental, ii) economía digital, iii) transformación del modelo educativo, iv) salud universal y efectiva, e v) innovación cívica y participación ciudadana. Entre sus objetivos se plantea que, al 2018, el país alcance un índice de digitalización igual al promedio de los países OCDE y se convierta en el líder latinoamericano. Para lograr estos objetivos, la estrategia cuenta con cinco herramientas: i) conectividad, ii) inclusión y habilidades digitales, iii) interoperabilidad e identidad digital, iv) marco jurídico y v) datos abiertos.

Panamá

La Agenda Digital 2014-2019 Panamá 4.0 se inspira en las agendas digitales de la región y en las metas acordadas a nivel internacional en el eLAC2018 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Tiene como líneas estratégicas: i) políticas públicas, mediante transparencia, participación ciudadana, cambio normativo y accesibilidad, ii) transformación del gobierno, en donde se consideran las políticas de innovación, gestión del cambio y eficiencia, iii) innovación sectorial, buscando mayor competitividad a nivel país, colaboración y soporte, y iv) sinergias TIC, considerando la sostenibilidad y desarrollo profesional, interoperabilidad, cooperación institucional y el ahorro y eficiencia.

Paraguay

La Agenda Digital 2013-2018 Conecta Paraguay fue impulsada por la Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (SENATICs). Sus 4 líneas estratégicas son: i) equidad e inclusión social, ii) gobierno electrónico, iii) infraestructura tecnológica y iv) TIC en educación.

Perú

La Agenda Digital 2.0, tiene como objetivo general “permitir que la sociedad peruana acceda a los beneficios que brinda el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en todos sus aspectos”. Tiene ocho objetivos: i) acceso inclusivo y participativo; ii) integrar, expandir y asegurar el desarrollo de competencias para el acceso y participación; iii) garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de

las TIC que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permitan el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano; iv) impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación; v) incrementar la productividad y competitividad a través de la innovación en la producción de bienes y servicios, con el desarrollo y aplicación de las TIC; vi) desarrollar la industria nacional de TIC competitiva e innovadora y con presencia internacional; vii) promover una Administración Pública de calidad; y viii) lograr que los planteamientos de la Agenda se inserten en las políticas nacionales a fin de desarrollar la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

República Dominicana

La Agenda Digital 2016-2020, a cargo de la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC), institución presidida por el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL), se encuentra en elaboración. Sus lineamientos apuntan a convertir a las TIC en habilitadoras del desarrollo social y económico del país, buscando integrarlas en todos los ámbitos del desarrollo, impulsando el acceso, utilización y apropiación de estas tecnologías por parte de la ciudadanía, buscando unir a la sociedad civil, los sectores público y privado, y la academia. Contempla cinco ejes estratégicos: i) infraestructura y acceso, ii) gobierno electrónico y servicios digitales, iii) creación de capacidades, iv) desarrollo productivo e innovación y v) entorno habilitador.

Uruguay

La Agenda Digital Uruguay 2011-2015 desarrollada por la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGESIC) se enfoca en la generación de beneficios directos para la ciudadanía. Sus líneas estratégicas son: i) equidad e inclusión social, ii) participación ciudadana, iii) transformación del Estado, iv) impulso a la educación, innovación y generación de conocimiento, v) integración territorial e vi) inserción internacional. Entre sus objetivos se encuentran el acceso (colectividad para la inclusión), la educación y la cultura, el gobierno electrónico, el desarrollo productivo, la salud y el medio ambiente (uso responsable de las TIC).

Es importante indicar, que estos programas constituyen un aporte importante de cada país en el cumplimiento del Objetivo N° 9 de Desarrollo Sostenible, emitidos por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que hace referencia a las tecnologías y que para efectos de este estudio sobresale lo siguiente:

Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



Metas

- 9.b Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas
- 9.c Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020

De lo señalado anteriormente, se desprende que el desarrollo de las agendas digitales de cada uno de los países de la región, contribuirá de forma directa al cumplimiento de este objetivo y las metas indicadas, lo que a su vez favorecerá las condiciones tecnológicas existentes para estimular la práctica del teletrabajo.

El reto consiste en incorporar dentro de los planes de TIC de cada país, la práctica del Teletrabajo como un medio para aumentar las oportunidades de empleo y con ello estimular encadenamientos productivos fuera de los centros urbanos, promoviendo el desarrollo de ecosistemas sociales más inclusivos que mejoren la calidad de vida en toda la región.

1.3- El estado del Trabajo en América Latina

Al abordar el tema del Teletrabajo, se hace necesario hacer referencia al mundo del Trabajo, ya que el primero es una modalidad del segundo y en la medida que éste se modifique, lo hará también el Teletrabajo.

Sin entrar a realizar un análisis exhaustivo del estado del Trabajo en América Latina, es claro que el impacto de las tecnologías digitales en las formas tradicionales de ejecutar las tareas ha tenido un cambio radical en las últimas décadas. En efecto, los nuevos paradigmas que plantea la Sociedad del Conocimiento y la Información, conllevan la necesidad de replantear el abordaje de temas como los tipos de trabajo, las nuevas competencias laborales, la productividad, la innovación, la calidad de vida,

las políticas para disminuir el desempleo y la inclusión de los grupos vulnerables, entre otros.

Lo anterior cobra relevancia en momentos que nos encontramos en lo que se ha llamado la 4° revolución industrial también denominada la “Era de la Digitalización”, caracterizada por el surgimiento de la Internet de las Cosas, las Ciudades Inteligentes, la Robotización, el Cloud Computing, Big Data, net working, coworking, crowdworking, la gestión del conocimiento y la información, entre otros

Dentro de ese marco, se han realizado una serie de investigaciones que tratan el tema del trabajo desde diferentes perspectivas, algunas de ellas se describen a continuación.

Cuadro N° 1
Estudios sobre tendencias del trabajo

Organización	Tema
Comisión del Reino Unido para el Empleo y las Competencias (2014)	The Future of Work: Jobs and Skills in 2030
Jacob Morgan J. (2014)	The Future of Work: Attract New Talent, Build Better Leaders and Create a Competitive Organization
Oficina Internacional del Trabajo (2016)	“The future of work: The meaning and value of work in Europe
Comisión Europea (2016)	“The Future of Work: Skills and Resilience for a World of Change
The Millennium Project (2016)	Three Alternative Scenarios of Work/ Technology 2050
Foro Económico Mundial (2016),	The Future of Jobs: Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution
BID (2017)	“El Futuro del Trabajo en la Integración 4.0 de América Latina”

Fuente: BID “ El empleo en la cuarta revolución industrial”

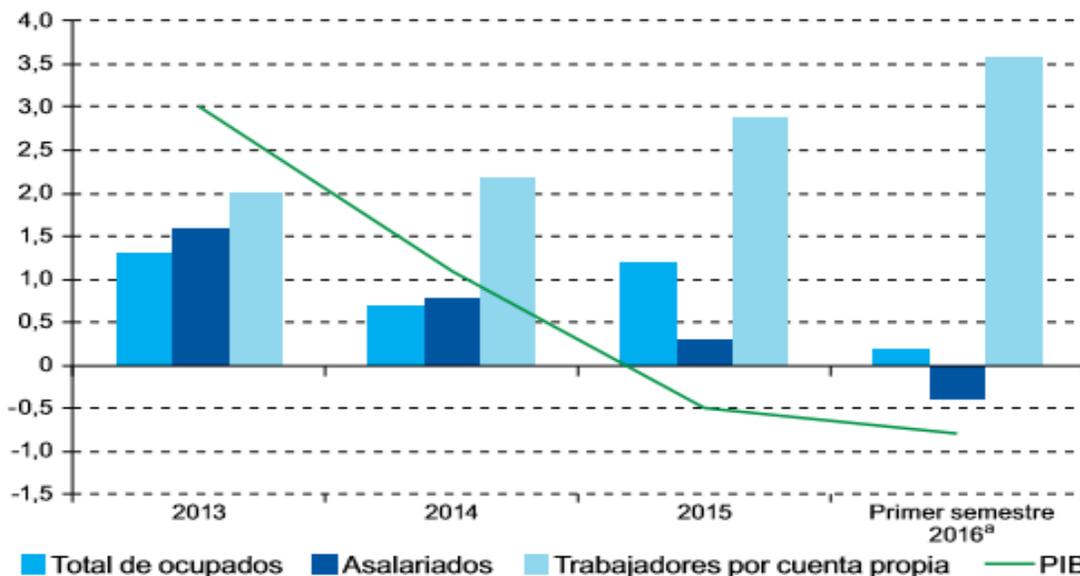
De estos estudios se desprende que los empleos del futuro se van a caracterizar por tener un entorno laboral flexible, donde las personas podrán trabajar desde cualquier lugar y a cualquier hora; podrán colaborar y comunicarse de formas distintas, y aprender a lo largo de su vida laboral a través de los muchos mecanismos disponibles de forma virtual. Un análisis realizado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (2016) –“ Automation and Independent Work in a Digital Economy”, destaca que, de cada diez nuevos empleos, ocho son para trabajadores del conocimiento, lo cual es una característica propia del teletrabajo.

Las referencias indicadas, permiten obtener insumos para establecer las competencias que se requieren en el nuevo contexto laboral y que son aplicables al teletrabajo. Algunas de ellas son: Capacidad para resolver problemas, habilidades sociales, creatividad, comunicación asertiva, actitud proactiva, capacidad de tener trato multicultural, persistencia ante la adversidad, entender y usar la tecnología, capacidad de gestionar redes sociales con visión comercial, trabajar de manera virtual en plataformas digitales y de analizar datos masivos para extraer información relevante, entre otras.

De hecho, para adaptarse a los entornos laborales del futuro se deberán desarrollar nuevas competencias, máxime en momentos donde hay una tendencia en la región al aumento de los trabajadores por cuenta propia, donde muchos de ellos bien pueden ser teletrabajadores. De acuerdo con el estudio realizado por la CEPAL y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) denominado “Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe”, la tasa promedio de empleo urbano de América Latina y el Caribe en el 2017 será cerca del 9,2%, donde se muestra un incremento del trabajo por cuenta propia. En el siguiente gráfico se presenta este comportamiento.

Gráfico N°4

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (NUEVE PAÍSES): VARIACIÓN INTERANUAL DEL NÚMERO DE OCUPADOS, POR CATEGORÍA DE OCUPACIÓN Y TASA DE CRECIMIENTO DEL PIB, 2013 A PRIMER SEMESTRE DE 2016
(En porcentajes)



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre la base de cifras oficiales.

Tanto para los trabajadores asalariados, como para lo que trabajan por cuenta propia, el mayor acceso a las tecnologías digitales y la internet, aumentará la posibilidad de practicar el teletrabajo y en alguna medida, constituye una oportunidad de generar nuevos empleos y por consiguiente, es un aporte al cumplimiento del objetivo N° 8 de los Objetivos de Desarrollo establecidos por Naciones Unidas, en particular en las siguientes metas.

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos



- Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrandó la atención en sectores de mayor valor añadido y uso intensivo de mano de obra.
- Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.
- Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
- Para 2020, reducir sustancialmente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.
- Para 2020, desarrollar y poner en marcha una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes y aplicar el Pacto Mundial para el Empleo de la Organización Internacional del Trabajo

2- El estado del Teletrabajo en América Latina

En la década de los 70, cuando se presentó la crisis del petróleo, la práctica del teletrabajo comenzó a darse en diferentes países, principalmente en aquellos donde las tecnologías digitales y el acceso a internet estaban al alcance de muchos trabajadores y empresas.

Para el caso de América Latina, como estas condiciones no estaban presentes el teletrabajo surge tiempo después, en países como Brasil, Argentina y Costa Rica, entre otros. Cabe indicar, que las referencias disponibles indican que las primeras organizaciones donde se aplicó fue en las transnacionales que en sus casas matrices lo utilizaban como una práctica laboral usual.

Sobre la cantidad de teletrabajadores en la región, existen pocos datos sobre su situación actual; sin embargo, de una publicación realizada por la organización 5G Américas titulado el “Teletrabajo en América Latina”, con información de la Sociedad Brasileña de Teletrabajo- SOBRAT- Brasil, Universidad de Guadalajara- México, Ministerio de Trabajo- Chile. FEDESARROLLO- Colombia y del Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo- CIDTT- Costa Rica, se obtienen las siguientes referencias:

Cuadro N° 2
Cantidad de Teletrabajadores en América Latina

Pais	Cantidad
Argentina	2 000 000
Brasil	7 500 000
Colombia	31 000
Costa Rica	20 000
Chile	500 000
México	2 600 000

Fuente: 5G Américas “El Teletrabajo en América Latina” y elaboración propia con información de cada país,

A continuación, se citan algunas referencias de tipo general sobre el estado del teletrabajo en cada uno de los países de la región donde fue posible obtener información:



El Teletrabajo en Argentina

Sonia Boiarov
Presidente Fundación Caminando Utopías
Magister en Ciencias Sociales del Trabajo

1- Introducción.

En primer lugar quiero enviar mis felicitaciones a Brasil por sus 20 años de firme convicción en la observación de una forma de trabajo que ha dejado de ser desconocida, para plasmarse de un modo revolucionario en la vida de nuestro mundo laboral.

En el año 2015 la OIT, Ginebra, me solicitó un informe sobre el Teletrabajo en Argentina. De este informe he tomado algunas referencias que planteo en este documento.

2- El estado del Teletrabajo en el país

Para observar la Incidencia del Teletrabajo y el Trabajo Móvil no se encontraron estudios específicos por lo cual fue necesario recurrir al análisis de datos secundarios de la ENTIC (Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación) del año 2011¹ y de la EAHU (Encuesta Anual de Hogares Urbanos) ambas encuestas son realizadas en Argentina por el INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos).

De acuerdo a este análisis los resultados fueron, que el 2,7% del total de los trabajadores serían teletrabajadores. Dentro de ellos el 1,6% o 186.687 personas

¹Al momento de terminar este trabajo se había realizado la ENTIC 2015, pero la base de datos no se encontraba disponibles. <http://www.indec.gov.ar/bases-de-datos.asp>

serían teletrabajadores en relación de dependencia y 226.439 independientes, dando un total de 413.126, donde el 56% de éstos son hombres.

El porcentaje es mucho mayor si se leen estadísticas privadas, llegándose a hablar de 2 millones de oficinas en hogares.

Varios estudios coinciden en que la cantidad de horas de teletrabajo superan a las horas de trabajo presencial en una oficina tradicional. La intensidad tanto en duración como en la configuración del tiempo de trabajo influye sobre la salud y el bienestar del trabajador que en algunos casos desborda dentro de su vida personal e invade el entorno familiar dando lugar a diversos riesgos psicosociales que hace necesario que se le preste especial atención.

Con respecto a la organización del trabajo, un estudio² realizado a 106 teletrabajadores de la Ciudad de Buenos Aires mostró que el 61% de los teletrabajadores reconoce haber mejorado su rendimiento, el 53% dice que tiene una mayor concentración en sus tareas, mientras que al 35% le resulta más fácil cumplir con sus tareas cuando teletrabaja. Por otro lado, el hecho de trabajar en base a objetivos altera los horarios de trabajo haciendo que se trabajen más horas o bien en horarios inusuales. También las competencias para teletrabajar requieren mayores exigencias aptitudinales a los trabajadores como el autocontrol del tiempo de trabajo, autonomía, organización entre su vida personal y la laboral, entre otras.

La carga sobre mayores responsabilidades que las mujeres están dispuestas a asumir ha dado lugar a algunas tesis y estudios. Uno de ellos realizado en la Provincia de Buenos Aires da cuenta que los principales obstáculos para las mujeres teletrabajadoras fueron el aislamiento y la conciliación familia-trabajo-ocio³. También los horarios atípicos o antisociales afectan la vida familiar que agravan la salud a partir de los 40 años⁴, especialmente entre las mujeres porque la alteración del ritmo

²TELETRABAJO, CAMBIO CLIMÁTICO Y POLÍTICAS PÚBLICAS, Encuesta a Teletrabajadores de Empresas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Informe de Resultados del Trabajo de Campo. Elaborado a partir de la investigación llevada a cabo por la Fundación CENIT en el marco del proyecto “Teletrabajo, Cambio Climático y Políticas Públicas”, Subvención N° 105235-001 del IDRC. http://www.trabajo.gob.ar/downloads/teletrabajo/encuesta_a_teletrabajadores_caba.pdf

³<http://es.slideshare.net/concursobialetmasse/mujeres-que-teletrabajan-en-la-provincia-de-buenos-aires-un-nuevo-problema-familiar-o-una-solucion-laboral>

⁴Julio César Neffa, Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio, CEIL- CONICET, 2015, Pág. 133

circadiano está asociado al estrés y a las perturbaciones depresivas y de ansiedad. Las manifestaciones más frecuentes de ese deterioro son: fatiga crónica y perturbaciones del sueño, pérdida de atención, trastornos músculo-esqueléticos, aumento de los problemas digestivos y cardiovasculares y perturbaciones psicosociales.

Asimismo la “distancia” que separa a las personas de su grupo de trabajo, tiene consecuencias sobre la salud relacional de los trabajadores pero también termina afectando a las organizaciones que ellos integran, dado que sus compartimientos y motivación son volcados a la misma.

3- Referencias de la Legislación o Marco Normativo.

En el camino gubernamental el primer antecedente es el pedido que se hace al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social–MEySS- desde el Centro de Teletrabajo y Teleformación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (CTT), actualmente Fundación Caminando Utopías⁵ quien solicita en el año 2001, que se forme una Comisión de Teletrabajo⁶ con el objetivo de estudiar si era necesaria una regulación normativa respecto a los teletrabajadores en relación de dependencia. La comisión se creó en el año 2003 y presentó el primer proyecto de Ley de Teletrabajo en el año 2007⁷.

Si bien Argentina no cuenta con una Ley Nacional específica de teletrabajo se han presentado siete proyectos entre el año 2007 y el año 2014. A nivel provincial el 3 de julio de 2013 se sancionó en la Provincia de Neuquén la Ley 28618 de Promoción y Difusión de Teletrabajo.

⁵<http://www.caminandoutopias.org.ar/>

⁶Meta 5 eLAC2007: Informe sobre legislación y normativa vinculada al teletrabajo en América Latina y el Caribe, Sonia Boiarov, pag 25, 2007

http://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/2/32222/gdt_elac_meta_5.pdf

⁷ http://www.caminandoutopias.org.ar/ministerio/Proy_teletrabajo_PEN-PE159-07.pdf

⁸<http://www.legislaturaneuquen.gov.ar/hln/documentos/VerTaqui/XLII/AnexoReunion14/Ley2861.pdf>

También se registraron proyectos en la Pcia. De Río Negro⁹, Buenos Aires¹⁰, Chaco¹¹ y La Pampa¹².

Por otro lado, desde el Ministerio de Trabajo de la Nación se han emitido varias resoluciones, se elaboró el manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo en empresas privadas¹³ y se firmaron varios convenios colectivos¹⁴

4- Acciones Realizadas

En el año 2002 se realizaron los primeros cursos para la UNESCO, Quito orientados a capacitar a Jóvenes y Pymes de la región. El programa culminó en el año 2005.

En ese mismo año 2005, el CTT acompañó la creación del Grupo Teletrabajo en CEPAL, habiendo participado becado por Naciones Unidas y la Unión Internacional de Telecomunicaciones para participar en la CMSI – Cumbre Mundial de Sociedad de la Información.

La Fundación continúa con tareas de inclusión laboral mediada por TIC.

Se ha colaborado con varios países para su legislación y se desarrollaron investigaciones para el IDRC, de Ottawa, Canadá.

Preside ITA-International Telework Academy desde donde se promociona el Evento Internacional “Telework, ITA’s Workshop” realizado durante más de 25 años en diferentes países del mundo.

Se dictaron cientos de seminarios gratuitos para informar a la ciudadanía en general sobre las oportunidades y riesgos del teletrabajo.

También ofrece gratis oficinas virtuales en torresdeteletrabajo.com con el objeto de reunir a todos los teletrabajadores de la región.

⁹<http://www.legisrn.gov.ar/lrn/?p=9706>

¹⁰<http://www.prensa.gba.gov.ar/nota.php?idnoticia=26256>

¹¹http://www.chacoonline.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=16079:dictamenes-divididas-de-la-regulacion-del-teletrabajo&catid=81:provincia&Itemid=458

¹²¹²<http://caminandoutopias.org.ar/accesible/?id=noticias&n=621>

¹³<http://www.srt.gob.ar/index.php/manuales/363-manual-de-buenas-practicas-de-salud-y-seguridad-en-el-trabajo-teletrabajo-en-empresas-privadas>

¹⁴http://www.trabajo.gov.ar/downloads/actTeletrabajo/080427_teletrabajo-y.pdfhttp://www.upjet.org.ar/archivos_noticias/674-2.pdf y

http://teletrabajolegal.tic.org.ar/index.php?option=com_weblinks&view=category&id=20%3AAcuerdos&Itemid=27

5- Desafíos

Uno de los puntos a destacar es el de la educación, la cual parece querer aceptar un futuro de cambios, pero la estructuración de un nuevo modelo armónico que prepare a los estudiantes para acompañar el desarrollo de la Sociedad de la Información y desarrollarse a sí mismo, aún está lejos de plasmarse como un hecho concreto.

El informe mencionado en la introducción de este documento, enciende nuestra esperanza para que la OIT/ILO reconozca la necesidad de establecer observaciones más frecuentes, guías claras y propuestas concretas para el accionar empresario y la prevención en materia de salud de los trabajadores que adopten esta modalidad de trabajo.

6- Conclusiones

- Encontramos que hay muy poca información empírica sobre los temas solicitados en este informe. Las informaciones teóricas en algunas ocasiones no coinciden con los hallazgos de las entrevistas a los actores u otras fuentes oficiales, como pudimos apreciar en la cantidad de teletrabajadores al analizar la EPH.

Por ello, fue necesario recurrir a la interpretación en base a datos secundarios y a seleccionar documentos basados en estudios más que en opiniones.

- La legislación actual puede ser una limitante para el desarrollo del teletrabajo en todo su potencial. Como es el caso del horario fijo y de un lugar específico solicitado por la ART (Aseguradora de Riesgos del Trabajo) para dar cobertura.

7- Sugerencias

Esperamos que esta iniciativa contribuya a construir e incluir indicadores que muestren la complejidad de esta modalidad de trabajo en la región.

Podemos afirmar que por cada posición positiva encontramos otra posición negativa relacionada al mismo tema por ello se hace imprescindible reconocer la necesidad de más estudios de campo, que reflexiones o recopilaciones teóricas que son las que más abundan.



El Teletrabajo en Bolivia

Dr. Víctor Hugo Parada Roca
Dr. Líder Soria
Santa Cruz de la Sierra.

1. Introducción. -

Recorrer las legislaciones laborales de esta tan inmensa América Latina y del Caribe, es una noble tarea de aquellos que nos integramos en diversos eventos, foros y conferencias que puedan y tiendan a hablar del trabajo y el trabajador.

Esta era moderna, de la cual ya todos formamos parte, independientemente del grado de educación o posición económica, nos ha involucrado de una manera tan transversal, que hoy vemos todo desde un punto de vista tecnológico, en el sentido de poder, incluir en nuestras vidas cotidianas el acceso a la información, a la comunicación y las tecnologías.

Diferentes tratadistas, han destacado la importancia del trabajo en esta nueva revolución tecnológica, que hace indispensable, que formemos comisiones y movimientos, para explorar las ventajas que supone el uso de la tecnología, en el desarrollo de los pueblos y de sus trabajadores o empleados.

La brecha digital, sin que para este análisis sea relevante la diferencia en porcentajes o números, que podrán ser estudiados muy aparte para determinar la distancia entre un país referente a otro, es sin lugar a dudas, un reto que no solo en lo laboral existe, sino en todas las oportunidades respecto a unos y otros ciudadanos de diversa comunidades, ciudades, sociedades y esferas sociales y económicas.

2. El Teletrabajo y el mercado laboral. -

Bolivia, surge hoy como una sociedad, con un nuevo estado, donde los precios de los mercados internacionales, beneficiaron una coyuntura económica, que permitió fortalecer una masa laboral que antes estaba descontenta, lograron hasta cambiar su forma de pensar

Entonces esta revolución de las cosas, que muchos han tenido, que aprenderla a la fuerza y que muchas veces, no genera una discusión profunda del porque llego o como llego, sino simplemente está ahí y que, hay que hacerlo, porque otros lo hacen. Es así que la norma boliviana, en la parte laboral, tiene avances significativos en la protección del empleado o trabajador, siendo quizás una de las leyes más proteccionistas de América Latina, ya que para que un trabajador o empleado, sea retirado por justa causa, a pesar de haber cometido un falta laboral, debe ser previamente procesado de manera interna por la Empresa o Establecimiento Laboral, para luego pasar, a instancias de Audiencias en el Ministerio del Trabajo y llegar más adelante, a los Tribunales Laborales del País.

Es así, que La Ley General del Trabajo de 08 de diciembre de 1942, junto a su Reglamento Decreto Supremo No.224 de 23 de agosto de 1943 y todas las demás normas que a la fecha se han legislado, no han encontrado un eco referente a esta figura del Tele trabajo, esto es, no ha sido una preocupación, porque la tecnología, no ha llegado a todos, menos a comunidades más lejanas o menos favorecidas. Estamos en otros asuntos, regulando más gravámenes a las Empresas en cuanto a su relación con los Empleados.

3. Desafíos. -

Ciertos sectores de la sociedad, han concebido gracias a ejemplos de otros países, que esto es posible y que el Teletrabajo, puede generar riquezas para ambos lados.

La Fundación para el Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación (Fundetec), según una noticia publicada en el Diario La Razón¹ – El Financiero, en su modo Digital, nos informa que presentará y entregará al Senado el proyecto de Ley de Teletrabajo, una propuesta ciudadana que busca mejorar las condiciones laborales del trabajo no presencial realizad con TIC.

La Ley No.164 de fecha 08 de agosto de 2011 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, es un paso muy importante para este País, en cuanto a su contenido, porque en su Art. 2 Objetivos, Numeral 5, señala “Promover el uso

de las tecnologías de información y comunicación para mejorar las condiciones de vida de las bolivianas y los bolivianos.

Esto, consideramos que es la espada para luchar y buscar esa revolución tecnológica que permita alcanzar metas establecidas en Foros y Conferencias Internacionales, en Documentos a los cuales Bolivia se ha adscrito, con la finalidad de cumplir estos postulados.

Amén del Satélite Túpac Katari (TKSAT-1), que merecerá en otra discusión su respectivo análisis de los beneficios y costos, pero, a los ojos de los ciudadanos, es un gran adelanto.

Como decíamos, la norma ha sido y es buena, regula aspectos varios como los servicios públicos de Internet, Derechos y Obligaciones de las Usuarías y Usuarios, Derechos de los Proveedores y Operadores, entre tantas otras cosas.

Hay que destacar ciertos artículos de la norma, que brindan una mejor comprensión del tema.

TÍTULO VII

PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL EN TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SERVICIO POSTAL

Artículo 110. (ALCANCE).

1. La sociedad civil organizada participará del diseño de las políticas públicas de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación y del servicio postal, ejerciendo el control social en todos los niveles del Estado a la calidad de los servicios públicos.

Esta norma, que ha sido planteada como un gran desafío para hacer realidad los principales postulados de un vivir bien, en una sociedad, dominada por una política popular, que si bien, potencia un sector de la sociedad, deprime a otro y que el pensamiento político del momento, no es necesariamente un lineamiento, por decirlo occidentalista, sino, muy al contrario, eso es el “coco” y es “malo”, que debería igualar hacia arriba y no hacia abajo, nos permite, en este breve análisis, plantear como desafío algunas posturas:

1. Instrucción de los nuevos conceptos formados a partir del nacimiento y desarrollo de la tecnología, como por ejemplo El Teletrabajo.

2. Educación desde los niveles iniciales a los profesionales, para la familiarización de la tecnología y no solamente de Facebook o WthasApp.
3. Aprobación de una Ley del Teletrabajo
4. Creación de Centros de Educación de Teletrabajo y sus diferentes formas de realizarlo.
5. Desarrollo de oportunidades laborales, diseñadas para Teletrabajar.

4. Sugerencias.

De lo expuesto, queda claro, que tenemos mucho trabajo para hacer en Bolivia, desde la educación básica, hasta la educación social de las personas, para comprender las oportunidades que se dan, con la actual sociedad de la Información.

Llevar a cabo discusiones mediante Foros, Encuentros, Jornadas, Congresos, Seminarios y todo aquello que promueva, la inclusión del problema y de la temática, es hoy más que necesaria.

¹http://www.la-razon.com/index.php?_url=/suplementos/financiero/FundeTIC-busca-regulacion-teletrabajo-Bolivia_0_2048795220.html 2

El apoyo de sociedades con un desarrollo en la materia, el apoyo financiero, para lograr los desafíos y que las sugerencias puedan ser realidad, forma parte también del juego en el cual estamos ahora.

Profundizar el conocimiento en comunidades más alejadas, bajo la premisa de la penetración de internet en todos los sectores sociales y las políticas públicas que acompañen dichos preceptos, puede llevar a un escenario propicio para el desarrollo del Teletrabajo en Bolivia.

Es necesario, la implementación de esta modalidad de trabajo, para fortalecer un sector social descontento, mediante la incorporación del Teletrabajo, se logrará ocupar espacios que los Gobiernos Nacionales y Locales, hoy no pueden ofrecer.

El Teletrabajo es una buena forma de conectar a la Familia y dejar que las Mujeres desarrollen sus habilidades, en sociedades que por machismo u otra forma de discriminación o intolerancia, no les permite hacer.



El Teletrabajo en Brasil

Alvaro A. A. Mello
Presidente ITA

Antecedentes

El teletrabajo en Brasil no es una herramienta gerencial realmente nueva, pues comenzó a ser utilizado inicialmente por los representantes de ventas, que visitan a sus clientes en diferentes ubicaciones del sitio tradicional de trabajo.

Se considera que el teletrabajo se introdujo oficialmente en Brasil y en América Latina el 20 de agosto de 1997, cuando se celebró el seminario "Teletrabajo – panorama de los negocios y de trabajo para el 3er milenio", evento coorganizado por la empresa Brasil Entrepreneur S/C (ahora Beca e-Work) que tuvo una audiencia de 300 participantes y donde el primer libro sobre teletrabajo fue lanzado en Brasil con el título "Volver a la Casa – Desmitificando el teletrabajo" (Alvaro Mello)

Marco general

El Brasil no tiene datos oficiales proporcionados por el Ministerio de Trabajo u otra institución estadística en este asunto. El censo demográfico oficial presenta el número de trabajadores que realizan su actividad en el hogar y consideran que todos los tipos de actividades realizadas en el hogar, probablemente no incluyen lo que consideramos oficina en casa.

Algunos periodistas han cometido este error y han publicado estimaciones que no tienen una base científica e incluso lógica. Se estima que el porcentaje de teletrabajadores que trabajan oficial y legalmente en Brasil es del 16,2%. Reforzamos que estas cifras son válidas sólo

para las personas que tienen un contrato de trabajo formal con una institución pública o privada.

Por otro lado, el teletrabajo o trabajo a la distancia ya está presente en el 25% de las empresas en Brasil, según el estudio publicado por el Centro de Estudios de Tecnologías de Información y Comunicación (CETIC-br)

Importancia de la movilidad urbana y del entorno

Durante varios años, grandes ciudades como Nueva York, Tokio, Ciudad de México, São Paulo, Río de Janeiro, Pekín y Shanghai han estado enfrentando situaciones extremas con respecto al sobrecargado transporte público y los enormes atascos de tráfico. Estas circunstancias resultan en una disminución en la población '

Brasil presenta muchos problemas de movilidad urbana, como el exceso de vehículos en operación; el costoso y muchas veces insuficiente transporte público; la lenta ejecución de la infraestructura; y la falta de acciones conjuntas entre municipios de la misma área metropolitana.

El tema parece ser de gran importancia para el desarrollo social y económico de un país emergente como Brasil. El entorno competitivo global, influenciado por fuertes problemas en los cambios políticos, económicos, sociales y climáticos, requieren nuevas soluciones para problemas viejos y nuevos. La tecnología es con mucho un arma importante en esta guerra de la sostenibilidad, que necesita ser aplicada apropiadamente, para aumentar la riqueza de la civilización.

La crisis del agua y la energía en Brasil llevó a las empresas a encontrar alternativas para evitar este costo. La energía duplicó su precio en un año. Una solución común podría ser despedir a las personas para reducir el alquiler de oficinas y otros beneficios de recursos humanos, tales como transporte, alimentos, estacionamiento para los empleados.

El teletrabajo podría enfrentar esta crisis sin despedir empleados y mejorar la productividad en un 20%, la rotación de personas en el 10% y el ausentismo en un 25%.

Las startups y internet en Brasil

El número de startups está creciendo en Brasil desde unos pocos años y más después de la crisis económica comenzó a finales de 2013. No hay números oficiales todavía, pero los indicadores indirectos como número de miembros en las asociaciones de startups, los proyectos que solicitan subvenciones demuestran el crecimiento hasta 40% en 2015. Diferentes actores de esta cadena de valor (Fundos de Inversión, Incubadoras, Aceleradores y Plataformas Crowdfunding) confirman esta opinión. La explicación incluye la crisis misma: personas calificadas perdieron sus trabajos, la maduración y desarrollo del ecosistema, el acceso a la tecnología y el teletrabajo.

Hay un crecimiento importante de los usuarios de Internet en el país, alrededor del 20% en el último año trajo casi el 50% de toda la población, lo que significa un mayor porcentaje cuando se centra sólo la población activa. El progreso de Brasil se atribuyó a la creciente penetración de la banda ancha móvil, las subastas de espectro con objetivos de cobertura y la elevación de las suscripciones de banda ancha fija, promovidas por el PNBL, lo que también contribuyó a la reducción de precios del servicio. Según el informe, el PNBL también contribuyó al aumento de los hogares conectados a Internet, del 34,9% al 51,9% entre 2010 y 2014. La UIT dice que este resultado supera el crecimiento promedio mundial. El acceso móvil se vuelve esencial y está presente en el 100% de las startups y se extiende horizontalmente. Este es un fuerte motor del teletrabajo.

La proporción de brasileños que frecuentan Internet ha aumentado más del 60% en los últimos siete años (2008/2015), según el Comité Directivo de Internet en Brasil. Los últimos datos de 2014 muestran que el 55% de las personas con más de 10 años acceden a la web. Hay más de 94, 2 millones de personas, un contingente mayor que la población de Alemania. En comparación con los países de América Latina según un ranking preparado por el BID, la calidad de la infraestructura tecnológica es la cuarta mejor en la región, después de Panamá, Barbados y Chile. Considerando una encuesta realizada por el BID, un aumento del 10% en la penetración de banda ancha en América Latina se asociaría con un aumento

del 3,19% del PIB y del 2,5% en el índice de productividad y la creación de 67.000 empleos. (Estado de São Paulo, 2015)

Basado en las proyecciones de IBOPE-NIELSEN sobre el crecimiento anual del 10% en Internet en Brasil (IBOPE-NIELSEN, 2015), es razonable predecir que los teletrabajadores pasarán de cerca de 7,5 millones hoy a 15 millones a fines de esta década. Las mejoras de la congestión y de la calidad del aire potencialmente alcanzables mediante el teletrabajo podrían aumentarse sustancialmente con una educación y unos incentivos adecuados. La energía directa, la calidad del aire, la seguridad y los beneficios de tiempo del teletrabajo se incrementarán a medida que se reduzca el grado de congestión.

Marco legal

La Ley 13467 de 13 de julio de 2017, aprobada por el Congreso Nacional y sancionada por el Presidente de la República en vigor a partir de noviembre de 2017, trajo la llamada reforma laboral que alteró sustancialmente las relaciones de trabajo en Brasil.

Así, el gobierno federal dio un paso importante para reconocer la nueva realidad de las relaciones laborales en el país. Los teletrabajadores tienen ahora los mismos beneficios que los que trabajan presencialmente todos los días en la sede de las empresas.

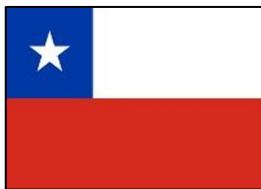
Entre las principales novedades aportadas por la ley están la prevalencia de lo negociado sobre lo legislado, el fin de la ultra actividad de los instrumentos colectivos, la exclusión del cómputo de las horas in itinere en la jornada de trabajo, **la reglamentación del teletrabajo** y del trabajo intermitente y la previsión de que la contribución sindical pasa a ser facultativa. Todo eso manteniendo los derechos fundamentales de los trabajadores, tales como vacaciones, aguinaldo, licencia por maternidad y paternidad, seguro de desempleo, FGTS, jubilación.

Estas iniciativas contaron con el apoyo de la Sobratt Sociedad Brasileña de teletrabajo y Teleactividades y el CRA-SP Consejo Regional de Administración de São Paulo.

Perspectivas para el teletrabajo en Brasil

El teletrabajo ha crecido notablemente en los países desarrollados y particularmente en Brasil. Las altas tasas de adherencia se deben principalmente a factores conocidos como la popularización de la tecnología de la información y las presiones para la reducción de costos y el aumento de la productividad en las empresas. La crisis global de movilidad de personas y la contaminación atmosférica en los centros urbanos también han contribuido a las decisiones de los gobiernos y las empresas de adherirse al trabajo a distancia. Sin embargo, todavía existen resistencias que contribuyen a reducir el crecimiento de ser aún mayor en la adhesión de las empresas al teletrabajo. Esto se debe a varios factores, como los gerentes conservadores, la aversión administrativa al riesgo, la falta de nuevos parámetros para las tareas y la productividad, el conocimiento limitado de los nuevos recursos de tecnología de la información y telecomunicaciones y muchos otros.

El mito de "quedarse en casa para trabajar", relacionado con la tradición cultural de que el trabajo está fuera de casa o compartir tareas profesionales, domésticas y familiares son barreras adicionales que han sido superadas por la realidad.



El Teletrabajo en Chile

Cristian Salazar Concha
Académico Instituto de Administración.
Universidad Austral de Chile.

1- Introducción

En Chile, la implementación de programas de teletrabajo en organizaciones privadas y en menor grado públicas, ha ido de la mano con la generación de nuevo conocimiento y con la incorporación de *Millennials* en puestos de trabajo y cargos directivos. Distintos estudios a nivel nacional e internacional han permitido demostrar que esta modalidad -por sobre el trabajo tradicional- genera múltiples beneficios para la sociedad, las organizaciones y los trabajadores, destacando por ejemplo el aumento de la productividad empresarial y la eficiencia por ahorro de energía, equipamiento y espacios físicos; la disminución de traslados, mejores oportunidades laborales, ahorro en alimentación y estacionamientos, vestimenta y conciliación de la vida familiar y laboral, entre otros; disminución de congestión vehicular y de contaminantes, respectivamente.

Teletrabajo y Generación de nuevo conocimiento en Chile

La literatura chilena especializada en el tema, menciona que a pesar que el teletrabajo aparece como una nueva forma de organización del trabajo y que presenta algunos aspectos positivos como el bienestar del trabajador, flexibilidad laboral, y un mayor equilibrio entre el trabajo y las obligaciones familiares es posible que se deterioren las condiciones de trabajo al provocar, por ejemplo, el aislamiento del trabajador, eliminar sus posibilidades de hacer carrera, imponerle contratos con condiciones menos favorables, u obligarle a pasar de la situación de asalariado a la de trabajador por cuenta propia o independiente sin protección social (Véliz-Rojas *et al.*, 2014). También menciona que en Chile, la cultura empresarial y el estilo de control y liderazgo son las principales barreras que impiden una mayor aplicación de esta modalidad en el país (Salazar & Pacheco, 2006).

La información estadística sobre los trabajos atípicos en Chile –entre ellos incluido el teletrabajo- es escasa, lo que puede representar una barrera en el desarrollo de nuevas políticas públicas y estrategias que permitan mejorar la calidad de vida y bienestar de los trabajadores atípicos (Véliz-Rojas *et al.*, 2014). Pese a lo anterior, esta modalidad es una alternativa de acceso laboral en Chile, y debe ser implementada de tal manera que el teletrabajador –que cuente con las competencias para ello- pueda cumplir con las expectativas del empleador, y a la vez la empresa recíprocamente, vele porque este modo de trabajo no interfiera con la vida privada de cada uno de los teletrabajadores

Experiencias de Teletrabajo en Chile

En el país, existen distintas experiencias de implementación del teletrabajo tanto en organizaciones del sector público como privado, y que en base a lo establecido en el Código del Trabajo y en el Estatuto Administrativo, han desarrollado programas de teletrabajo.

Según un estudio de Trabajando.com el teletrabajo se está considerando en las empresas en el país, frente a la pregunta si el trabajo a distancia es una modalidad que se utilice en su empresa, un 52% que corresponde a organizaciones de menor tamaño o microempresa respondió que sí, al igual que un 33% correspondiente a pequeña empresa, un 26% a mediana y un 29% a gran empresa. En relación al materia de Teletrabajo y de acuerdo a un sondeo de Trabajando.com a 1.396 usuarios, el 27% de los encuestados reconoció que en su empleo utilizan esta modalidad.

El Instituto Nacional de Propiedad Intelectual (Inapi) ha sido la primera institución del Estado en implementar el Teletrabajo Público. El objetivo ha sido aumentar la productividad y la calidad de los servicios que se entregan. El proyecto permite eximir del control horario de jornada de trabajo hasta el 10% de la dotación máxima del personal del servicio. La implementación del teletrabajo comprende los años 2017 y 2018 y consiste en cuatro días de teletrabajo y un día de trabajo en Inapi (los teletrabajadores siguen siendo funcionarios públicos, con los mismos deberes y derechos). Un aspecto importante a destacar es que esta experiencia puede convertirse en un modelo que otros servicios pueden seguir.

La multinacional ENEL-Chile, comenzó con un programa de teletrabajo en 2012 con 12 personas, hoy cuenta con 85 teletrabajadores. Luego de tres meses de marcha blanca,

realizaron un diagnóstico al trabajador, a su jefe y sus pares. Ahora, hacen un chequeo anual si es que no reciben quejas puntuales (Pattillo, 2017).

2- Marco normativo

La promoción de la figura del teletrabajo ha sido mencionada en diversos programas presidenciales, como por ejemplo el de Michelle Bachelet en el año 2005 y el de Sebastián Piñera en el año 2009. También ha sido propuesta por el Consejo de Trabajo y Equidad en 2008, por la Cámara de Comercio de Santiago, por la Comisión Nacional de Productividad y la Comisión de Productividad CPC entre otras entidades públicas y privadas. Así mismo, a lo largo del tiempo se han presentado proyectos de Ley sobre Teletrabajo y Trabajo a Distancia.

El reconocimiento del teletrabajo en la legislación nacional se produjo el año 2001, mediante la dictación de La Ley N° 19.759, la cual modificó el Código del Trabajo en lo relativo a las nuevas modalidades de contratación, entre otras, introduciéndose un nuevo inciso final al artículo 22 del Código del Trabajo, que expresa: *“asimismo quedan excluidos de la limitación de jornada, los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de las telecomunicaciones”*, incorporando –sin mencionarlo explícitamente- la figura del teletrabajo y del Teletrabajador, entendiéndose que los teletrabajadores son *“aquellos que prestan sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o telecomunicaciones”*. Esta figura ha sido regulada como una excepción al límite de jornada ordinaria de trabajo de la cual se derivan una serie de consecuencias, como por ejemplo, exclusión del libro de asistencia, inexistencia de horas extraordinarias, etc.

Sin perjuicio de este reconocimiento en el Código del Trabajo se ha advertido que existe una serie de vacíos que complican la aplicación de esta modalidad, debido principalmente a la falta de una regulación más completa y acabada. Esta especial forma de prestación de servicios no ha logrado situarse en forma importante en el mundo laboral de nuestro país; a pesar de las ventajas que tendría, supuestamente, en comparación a la relación laboral tradicional (Morales & Romanik, 2011). El debate doctrinario sobre esta figura se ha centrado en la naturaleza jurídica del teletrabajo, sobre todo en cuanto a la existencia o no de vínculo de subordinación y dependencia (Gac, 2013).

Gracias a la Reforma Laboral de 2016, el actual Código del Trabajo reconoce esta modalidad de empleo y permite que los trabajadores interesados y que cumplan ciertos requisitos, puedan acordar con sus empleadores la posibilidad de realizar parte de sus funciones fuera del lugar habitual de trabajo, situación que permitirá realizar parte del trabajo y combinar tiempos de trabajo presencial en la empresa y fuera de ella. La reforma permite tanto a los sindicatos como a los propios trabajadores solicitar a su empleador optar por una modalidad de teletrabajo. Considerando lo anterior es de esperar que el teletrabajo o trabajo a distancia acelere su nivel de crecimiento en el país, permitiendo además, la inclusión laboral de trabajadores con responsabilidades familiares, jóvenes que estudien regularmente, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, cuidadores de enfermos, adultos mayores.

4-Conclusiones

En Chile, existen experiencias de teletrabajo tanto en el ámbito público como privado, y que en base a lo establecido en la legislación laboral vigente, han implementado el trabajo a distancia. La Reforma Laboral permitirá contar con un marco legal que sustente aún más esta modalidad y pueda otorgar mayor confianza por parte de los empresarios y mayores garantías para los teletrabajadores con objeto de hacer valer derechos y obligaciones.

A diferencia de otros países de Latinoamérica, el país ha avanzado paso a paso en la incorporación de esta modalidad laboral, si bien es cierto la sociedad está consciente que las TIC's y las nuevas generaciones de trabajadores exigen transformaciones en la forma de trabajar, existen barreras culturales y estilos de dirección que han dificultado la incorporación del trabajo a distancia en las organizaciones. La generación de conocimiento aplicado en esta materia ha contribuido grandemente a disminuir estas barreras.

El futuro del trabajo a distancia en el país es promisorio, conceptos como *startup*, *coworking*, *crowdsourcing*, *e-recruitment*, por ejemplo, están incorporándose en la creación de nuevas empresas y están siendo utilizados por las generaciones más jóvenes, quienes no solamente demandan horarios flexibles sino también la posibilidad de trabajar desde casa y compatibilizar su vida personal y laboral, destinando parte importante de su tiempo libre al ocio y diversión. Por lo cual -se quiera o no- para poder atraer a las nuevas generaciones de trabajadores, las organizaciones –y sobretodo las que quedan lejos de los radios urbanos- deberán adaptarse a las nuevas tendencias y demandas globales sobre empleo, contratación y flexibilidad laboral.



El Teletrabajo en Colombia

Daniel López Gil
Sandra Moreno
MINTIC

Desde el año 2012, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Ministerio del Trabajo se unieron para promover el Teletrabajo en Colombia, dado que las empresas que no implementen tecnología en sus procesos quedan rezagadas, no solo en los procesos productivos, sino en los organizacionales también.

En Colombia el Teletrabajo está regulado. Según la Ley 1221 de 2008 (Decreto reglamentario 0884 de 2014) el Teletrabajo es 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 información y comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en sitio específico de trabajo.

Se establecen tres modalidades de teletrabajo o tipo de teletrabajador, que responden a los espacios de ejecución del trabajo, las tareas a ejecutar y el perfil del trabajador.

Teletrabajo Suplementario: Trabajadores con contrato laboral que alternan sus tareas en distintos días de la semana entre la empresa y un lugar fuera de ella usando las TIC para dar cumplimiento. Se entiende que teletrabajan al menos dos días a la semana.

Teletrabajo Autónomo: Trabajadores independientes o empleados que se valen de las TIC para el desarrollo de sus tareas, ejecutándolas desde cualquier lugar elegido por él.

Teletrabajo Móvil: Trabajadores que utilizan dispositivos móviles para ejecutar sus tareas. Su actividad laboral les permite ausentarse con frecuencia de la oficina. No tienen un lugar definido para ejecutar sus tareas.

Precisamente, Colombia se ha convertido en un referente en Latinoamérica por dos motivos, uno es porque cuenta con un marco normativo exclusivo sobre Teletrabajo y el segundo, es porque desde 2012 se viene realizando cada dos años un estudio de penetración y percepción de la modalidad en el país para evaluar el impacto del teletrabajo.

De acuerdo con el más reciente Estudio de Penetración y Percepción de Teletrabajo Colombia realizado en 2016 por el Centro Nacional de Consultoría, Colombia Digital y los Ministerios TIC y del Trabajo hemos triplicado los teletrabajadores en Colombia en los últimos 4 años pasando de 31.553 en 2012 a 95.439 en 2016.

En cuando a las empresas, según resultados del estudio se evidenció que se incrementó en un 146% el número de empresas que implementan el teletrabajo, al pasar de 4.357 en 2012, a 10.739 en 2016.

La meta para 2018 es contar con 120 mil teletrabajadores. Para cumplir este objetivo, MinTIC y MinTrabajo ofrecen desde 2012 asesoría gratuita para organizaciones públicas y privadas que quieran teletrabajar. Este equipo interdisciplinario de profesionales de los dos Ministerios, especializados en las áreas de tecnologías de la información y las comunicaciones, organizacionales y jurídicas, es denominado la Comisión Asesora de Teletrabajo y se encarga de brindar acompañamiento técnico a organizaciones públicas y privadas en la implementación del modelo en diferentes regiones del país durante todo el año.



El Teletrabajo en Costa Rica

Jorge Llubere Azofeifa
Coordinador Nacional de Teletrabajo

1-Introducción

En los últimos años Costa Rica ha mostrado un incremento sostenido en la práctica del teletrabajo en diferentes niveles de la sociedad y en la mayor parte del territorio nacional. Se aplica tanto en las instituciones del estado, como en las empresas privadas y emprendedores, entre otros.

Hay varias razones que explican este comportamiento, por una parte se encuentra el mayor acceso a las tecnologías digitales, la mejora en el ancho de banda y a los dispositivos de usuario final que hay entre la población. También porque se ha determinado que se obtiene mayor productividad, se reducen costos y se mejora la calidad de vida; así como por el hecho que se ha convertido en una opción para favorecer la inclusión social y brindar mayores oportunidades a los emprendedores. De igual forma, el congestionamiento vial y las acciones de mejora en el medio ambiente, han impulsado de forma significativa este crecimiento.

Unido a ello, la creación del Programa Nacional de Teletrabajo cuyo objetivo es el de planificar, coordinar y acompañar a los diferentes actores que de forma directa o indirecta se vinculan con esta práctica laboral, ha contribuido a posicionar y consolidar el Teletrabajo. En este contexto, sobresale la participación del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Municipios, Asociaciones de Desarrollo, las Cámaras de la Empresa Privada, los Sindicatos y las alianzas público privadas, entre otras.

2-Antecedentes

En el año 2006, la empresa estatal encargada de la electricidad y las telecomunicaciones, el ICE, inició investigaciones sobre el teletrabajo y para el año 2007 puso en práctica un plan

piloto con 16 funcionarios. Producto de esta experiencia, se obtuvieron una serie de parámetros que permitieron llegar a concluir los beneficios de ésta práctica laboral, donde destaca el aumento en la productividad en cerca de un 30%, se redujeron costos operativos cercanos al 12%, se optimizó el espacio físico, se mejoró la satisfacción laboral y se logró mejorar el cierre de la brecha digital. También se identificó la necesidad de mejorar procesos, procedimientos, normativa, manejo del cambio cultural y otros aspectos similares.

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

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

3- Legislación

En agosto del 2008 el Gobierno de la República emitió el decreto N°34704 con el propósito de generalizar la práctica del teletrabajo a todo el sector público, para lo cual conformó una Comisión Técnica que tuvo como objetivo orientar y facilitar la implementación del teletrabajo en las instituciones públicas. Posteriormente, en los años 2013 y 2015 se dictan nuevos decretos sobre la materia que incorporan elementos como el apoyo a la modernización del trabajo y promoción del teletrabajo en la sociedad.

Paralelo a las acciones señaladas, el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo (CIDTT), con el apoyo de la Comisión Nacional de Teletrabajo, presentó a la Asamblea Legislativa el proyecto de Ley de Teletrabajo N°18.549. Esta propuesta, que surge del análisis del derecho comparado de lo que existe en países de Europa, Norteamérica y Sur América, incorpora un enfoque que busca favorecer la inclusión al mercado laboral de los diferentes grupos sociales, en particular los que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

En su articulado incluye los principios del trabajo decente, el mejoramiento del medio ambiente y plantea acciones para el cierre de la brecha digital con fines laborales.

4- Situación Actual

En la actualidad, hay 37 instituciones públicas que aplican el teletrabajo dentro de las cuales se encuentran: Contraloría General de la República, ICE, Poder Judicial, Procuraduría, Instituto Mixto de Ayuda Social, Municipalidad de Curridabat, Consejo de Seguridad Vial, Compañía de Fuerza y Luz, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Transportes, Ministerio de Agricultura, Universidad Nacional, Caja del Seguro Social, Ministerio de Salud, el Instituto Nacional de las Mujeres, la Cancillería de la República y el Ministerio de la Presidencia.

De forma similar, en las empresas privadas, tanto nacionales como internacionales, se ha promovido la práctica del Teletrabajo por medio de Unión Costarricense de Cámaras de la Empresa Privada, donde se ha contado con el apoyo de la OIT, los sindicatos y diferentes grupos sociales.

También se han elaborado guías de implementación del teletrabajo para Instituciones del Estado, Empresas Privadas, Municipios y Emprendedores, para lo cual se ha desarrollado un amplio programa de difusión y acompañamiento a nivel nacional. Unido a lo anterior, se desarrollan acciones en el marco de la Innovación Social, la Economía Social Solidaria, las Ciudades Inteligentes e Inclusivas y el desarrollo integral de los territorios.

5- Conclusiones

En Costa Rica desde hace 10 años se aplica el teletrabajo de forma articulada con una visión país en materia laboral. Esto ha permitido obtener experiencias importantes para aplicar acciones de mejora y contextualizar el teletrabajo como un elemento que complementa iniciativas tendientes a aumentar la productividad, mejorar la calidad de vida, favorecer la inclusión de los grupos vulnerables, promover el desarrollo de los territorios, disminuir el tránsito y propiciar un mejor uso de las tecnologías digitales.

Dentro de los desafíos más inmediatos, se encuentra el fortalecer los procesos de cambio cultural, para que la práctica del teletrabajo se convierta en una opción más dentro de las acciones de modernización de las organizaciones, las ciudades y el mercado laboral en general.



El Teletrabajo en Ecuador

Javier Caicedo

Técnico Vinculación y Concertación Empresarial.

Alvaro Jijón

Responsable Programa Empleo y Capacitación.

CONQUITO

1. Introducción.

El presente documento, que hace referencia específicamente al Distrito Metropolitano de Quito, resalta las actividades generadas, desde la óptica de la normativa vigente de Teletrabajo y el modelo de desarrollo implementado por la Agencia de Desarrollo Económico ConQuito y su Programa de Empleo y Capacitación, de la mano del Dr. Alvaro Jijón Responsable del área.

En este sentido y tomando en cuenta la referencia de las lanzaderas de empleo de España, el PEC encamina su gestión para transformar la búsqueda de empleo a través de la identificación de habilidades, que conlleven a la oferta de sus servicios utilizando las tecnologías de la comunicación.

2. Antecedente / Reseña.

En Ecuador, el teletrabajo ha evolucionado desde el acceso a la tecnología, con el crecimiento de la conectividad por fibra óptica y la penetración celular en un 90% de la población.

En el año 2015 desde la Asamblea Nacional, se dio inicio a diversos diálogos con los diferentes frentes de desarrollo en pro de establecer una normativa, que permita crear confianza a los empresarios al momento de contratar bajo la modalidad a distancia o desde casa. Entre diversas conversaciones se establece la normativa 190, misma que se enfoca

únicamente a las personas que actualmente poseen un trabajo, y que mediante la normativa, accedan de manera flexible de su trabajo a distancia.

3. Acciones realizadas.

Basados en la creciente utilización de medios tecnológicos y tomando en cuenta diversos modelos de empleabilidad por medio de una óptima conectividad en la ciudad de Quito, por medio de del apoyo de la Alcaldía, al momento contamos con 450 puntos de conectividad gratuita y 20 centros zonales, mismos que convierten a Quito en una ciudad inteligente e ícono del desarrollo.

percibiendo que la apuesta por los Clubs de Empleo y su ciclo de capacitaciones, tiene relevancia en la comunidad, misma que potencializará la oferta de habilidades y servicios mediante el concepto de economía móvil, con lo cual aneblamos dinamizar el Teletrabajo y la economía de cada uno de los ciudadanos y hogares quiteños.

4. Desafíos.

Sobre la base de conectividad y alternativas de empleo por medio de la oferta de mano de obra capacitada y entrenada, consideramos importante socializar los beneficios de la utilización de la tecnología (TICS), enfocado al desarrollo y mejora de la productividad de la red empresarial, a la vez impulsando el cumplimiento de la normativa de Responsabilidad Social Empresarial, mismos que están alineados en el desarrollo de: economía, medio ambiente, cultura, movilidad y seguridad.

5. Conclusiones

Las diversas alternativas de empleabilidad implementadas a través de la Agencia de Promoción Económica ConQuito vs, el el desempleo en el Distrito Metropolitano de Quito, han permitido desarrollar modalidades con base tecnológica y el replanteamiento y aumento de la conectividad, en Centros de Desarrollo, como también en lugares públicos en el distrito, logrando un mayor acceso a la información, empleos y o difusión de emprendimientos.

Por los resultados alcanzados sobre la base del concepto de ciudad inteligente y economía móvil, por medio de una eficiente e importante conectividad, la comunidad fija su desarrollo

en la oferta de servicios, sean estos individuales o por grupo asociado y respaldado por la normativa de Economía Popular Solidaria.

El Teletrabajo en el DMQ, se afianza en la colaboración articulada con los distintos sectores productivos, quienes son parte importante en el tejido económico de la ciudad, acercando la oferta y demanda laboral o contratación de servicios, por medio del uso de la tecnología y recursos instalados.

6-Sugerencias

Mejorar la concertación y articulación internacional, que fortalezca la gestión y planes de corto y a mediano plazo.

Como Agencia de Desarrollo y concedores de la realidad del desempleo en la ciudad, es importante proponer, que sobre la base de la necesidad de un amparo legal, basados en la generación de políticas públicas, se elabore una normativa metropolitana de Teletrabajo



El Teletrabajo en México

Dr. Juan Antonio Cabrera Rico
Profesor investigador
Universidad Politécnica de San Luis Potosí

1- Introducción

México, un país con una superficie total de 5,120,679 kilómetros cuadrados; con más de 125 millones de habitantes y donde más del 75% de la población vive en zonas urbanas distribuidas en las principales ciudades de la República Mexicana; su población con una edad mediana de 27 años [1], representa un gran reto el poder desarrollar formas y estilos de trabajo que se adecuen a las condiciones modernas de las organizaciones que demandan personas que puedan ayudarles a alcanzar los objetivos de productividad.

México se encuentra organizado en diferentes zonas o regiones económicas, y las cuales han mostrado un crecimiento económico diferente.

Las zonas y su crecimiento económico al año 2017 son: Centro-norte. 5.35%, Noreste: 4.7%, Noroeste: 3.3%, Oeste: 3.9%, Este: 2,9%, Centro-sur: 3.2%, Suroeste 2.8% y Sureste: 0.8%. [2]

Este crecimiento económico mantiene y genera nuevas fuentes de trabajo dependiendo del perfil de cada zona, por lo que podemos observar que las zonas que mayor crecimiento han mostrado son las del sector industrial y de servicios, mientras que las que han mostrado menos desarrollo son aquellas de perfil campesino y en donde se encuentran los mayores índices de marginación en México.

Este perfil económico industrial y de servicios permite desarrollar fuentes de trabajo que puedan llevarse a cabo mediante el Teletrabajo o más comúnmente conocido en México como Home Office, el cual se ha venido detonando en las principales zonas

metropolitanas de México (Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey) y subsecuentemente en las principales capitales de los estados.

Fenómenos como la gran densidad de población en las principales zonas metropolitanas y lo que conlleva un enorme tiempo en el traslado de los trabajadores hacia sus oficinas hacen que el teletrabajo sea una opción realmente viable a una gran cantidad de personas.

Aplicar únicamente dos días a la semana algunas estrategias de Home Office, representa un incremento en la productividad de hasta un 28% para las empresas que lo llevan a cabo, al disminuir los tiempos de traslado de hasta 5 horas en la Ciudad de México [3].

En el interior del país, las estrategias de teletrabajo obedecen principalmente a:

- Poder efectuar remotamente procesos de negocios administrativos (recursos humanos, finanzas, etc.) en donde las oficinas corporativas se encuentran en las principales zonas metropolitanas de México o en otros países.
- Desarrollo de software
- Gestión de infraestructura tecnológica
- Proveedores de servicios
- Mesas de soporte a usuarios tanto de empresas ubicadas en la misma ciudad o para clientes internos/externos de una empresa distribuidos no solo en México, sino inclusive en otros países.
- Educación
- Salud
- Servicios financieros
- Investigación y desarrollo tecnológico.

El teletrabajo, Home Office o trabajo flexible ofrece diversas modalidades en México [4]:

- Trabajo parcial: trabajar menos horas que una jornada de tiempo completo.
- Trabajo compartido: donde el trabajo diseñado para una persona es compartido por dos o más.
- Trabajo desde el hogar: donde se trabaja fuera de la oficina, desde el lugar de residencia del colaborador.
- Trabajo comprimido: se comprimen las horas que componen la jornada laboral semanal en menos días.

2- Referencias de la legislación

La Ley Federal del Trabajo es el instrumento rector en materia laboral en México y en su última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de junio de 2015, se incluyen los aspectos de teletrabajo. Para ser más precisos, el término correcto que se emplea en la Ley Federal del Trabajo para referenciar el teletrabajo es: **“Trabajo a Domicilio”**.

En el Título Sexto (Trabajos Especiales), Capítulo XII (Trabajo a Domicilio) de la Ley Federal del Trabajo de México, se exponen, entre otros aspectos normativos los siguientes [5]:

- Trabajo a domicilio es el que se ejecuta habitualmente para un patrón, en el domicilio del trabajador o en un local libremente elegido por él, sin vigilancia ni dirección inmediata de quien proporciona el trabajo. La actividad se realiza a distancia y se utilizan tecnologías de la información y comunicación.
- El convenio por virtud del cual el patrón venda materias primas u objetos a un trabajador para que éste los transforme o confeccione en su domicilio y posteriormente los venda al mismo patrón, y cualquier otro convenio u operación semejante, constituye trabajo a domicilio.
- Trabajador a domicilio es la persona que trabaja personalmente o con la ayuda de miembros de su familia para un patrón.
- Son patronos las personas que dan trabajo a domicilio, sea que suministren o no los útiles o materiales de trabajo y cualquiera que sea la forma de la remuneración.
- Los patronos que den trabajo a domicilio deberán inscribirse previamente en el Registro de patronos del trabajo a domicilio, que funcionará en la Inspección del Trabajo.
- Las condiciones de trabajo se harán constar por escrito. Cada una de las partes conservará un ejemplar y el otro será entregado a la Inspección del Trabajo.
- Los salarios de los trabajadores a domicilio no podrán ser menores de los que se paguen por trabajos semejantes en la empresa o establecimiento para el que se realice el trabajo.
- Los trabajadores a domicilio tienen el derecho de que en la semana que corresponda se les pague el salario del día de descanso obligatorio, a vacaciones anuales y los demás que rijan en un la Ley y en los contratos colectivos de trabajo.

3- Desafíos

Las empresas que deseen llevar a cabo estrategias de teletrabajo deberán considerar los aspectos normativos que se estipulan en la Ley Federal del Trabajo de México y no solo considerar el asignar actividades a los trabajadores en sus respectivos domicilios personales.

El contar con las Tecnologías de la Información y Comunicación en el domicilio del trabajador es un reto para las zonas de menor desarrollo en México, ya que la presencia de una tecnología adecuada todavía no es alcanzable en su totalidad.

Los departamentos de Recursos Humanos deben evaluar las estrategias del teletrabajo en el domicilio y el impacto en los trabajadores, al aislarlos de entornos sociales presentes en las organizaciones.

No todas las funciones de las organizaciones se pueden llevar a cabo bajo las estrategias del teletrabajo, sin embargo, una gran cantidad de ellas sí, por lo que actualizar las políticas, los contratos colectivos de trabajo y la normatividad interna es un aspecto fundamental para su correcta implementación.

Las zonas económicas más desarrolladas, seguidas por las capitales de los estados, son las principales candidatas a adoptar las estrategias del teletrabajo; en cambio las zonas menos desarrolladas tardarán más tiempo en adoptarlas debido a aspectos culturales, tecnológicos, educativos y de las formas de trabajo de las organizaciones ubicadas en cada región.

4- Conclusiones

México tiene un marco normativo relacionado al Teletrabajo, sin embargo, es desconocido para muchas organizaciones. O en su caso, las mismas organizaciones no desean aplicar estas estrategias de teletrabajo.

La sensación de perder el control sobre sus trabajadores, la inversión en tecnologías de la información y comunicación en los hogares de los trabajadores, la actualización de sus

procesos internos y su cultura organizacional, pueden ser factores que detienen a las organizaciones adentrarse en el teletrabajo.

Sin embargo, como hemos visto en fechas recientes, a partir del terremoto del 19 de septiembre de 2017, muchos edificios de oficinas en la Ciudad de México han quedado imposibilitados para ser utilizados nuevamente y sin embargo las actividades de las organizaciones deben continuar. Quizás las estrategias del teletrabajo pueden apoyar en estas circunstancias tan especiales.

- **Referencias**

[1] Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, Censos de población y vivienda 2010. www.inegi.org.mx

[2] México ¿cómo vamos? Metas para transformar al país. www.Mexicocomovamos.mx

[3] Forbes México, “Home Office aumenta 28% la productividad de las empresas.” www.forbes.com.mx

[4] Jeniffer Amozorrutia, Great Place to Work (2016), Esquemas flexibles: Sí o no? www.greatplacetowork.com.mx

[5] Ley Federal del Trabajo de México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/.../1044_Ley_Federal_del_Trabajo.pdf



El Teletrabajo en Nicaragua

José Alejandro Castillo Chavarría
Docente Investigador
Universidad Politécnica de Nicaragua

El Derecho laboral en los últimos años ha sufrido transformaciones estructurales de gran relevancia, estamos hablando de la inclusión del Derecho laboral al mundo y en la era digital, donde las tecnologías de la información y comunicación se han convertido en parte indispensable en las relaciones humanas.

Hoy en día millones de personas se encuentran interconectadas mediante diferentes plataformas virtuales y realizan diferentes actividades que anteriormente se consideraban imposible como una realidad materializada; y el de realizar una actividad laboral, no es la excepción.

A esta nueva realidad laboral se le denomina de diferentes formas, siendo la más común en la literatura jurídica laboral como el Teletrabajo, modalidad que ha sido puesta en práctica en países con niveles económicos altos y de cultura organizacional bien definidas que mediante la utilización de las TIC'S se puede ejecutar el empleo en un lugar distinto al del centro de trabajo.

Esta forma de ejecutar el trabajo conlleva una serie de beneficios y de perjuicios para los sujetos que se vean involucradas en este nuevo modelo. Entre los beneficios más tangibles son la conciliación de la vida familiar con la vida laboral, descongestionamiento vial, disminución de estrés, economía de costos, elevación de producción, entre otros y que esto trae consigo un progreso significativo para estos sujetos.

Nicaragua hasta el día de hoy no se ha preocupado por construir una base legal donde promueva y regule el teletrabajo en las nuevas relaciones laborales. El Código del Trabajo

aprobado desde 1996 contiene un capítulo con las condiciones especiales de trabajo, en el que incluye diversas actividades laborales sin involucrar el Teletrabajo.

Es importante aclarar que para la efectiva implementación de este modelo se hace indispensable cumplir con ciertas condiciones, entre estas jurídicas y tecnológicas. En este sentido Nicaragua carece totalmente de este primer elemento al no existir un cuerpo legal; y segundo no presenta una capacidad de acceso a la tecnología contundente, siendo este inferior a los demás países de la región centroamericana así lo establecen un estudio realizado por el Foro Económico Mundial en el año 2015 al colocar a Nicaragua en la posición 128 del ranking de países con mejor desarrollo de las TIC'S.

Datos nacionales del Instituto de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) indican que en Nicaragua para el año 2013 un total de 207,275 personas cuentan con acceso a internet de una proyección población global de 6,035,748 personas. Con este dato podemos darnos cuenta del bajo porcentaje de personas que tienen acceso al internet, pues representa apenas el 3.43 por ciento de la población.

La característica primordial del Teletrabajo es el uso de las tecnologías y para ello se requiere del acceso a la conectividad de internet. En cuanto a lo tecnológico el Estado debe de invertir en programas que garanticen el mejoramiento de la infraestructura tecnológica para elevar los índices de conectividad que haga posible el uso del modelo del teletrabajo.

De igual forma nuestro país necesita mejorar ciertos factores para que, de manera paulatina y sistemática, pueda implementar el Teletrabajo de una manera efectiva. Una de las variables importante es el cambio de cultura organizacional, donde se sensibilice al empleador sobre la importancia de este modelo y sobre el nuevo concepto de subordinación.

Otro panorama de suma importancia es el político en el que se hace necesario un acercamiento a los tomadores de decisiones para plantearles los retos, desafíos y ventajas que contrae el Teletrabajo para la clase trabajadora, la clase empresarial y el Estado como tal. La empresa privada representada por el COSEP se convierte en una generadora de empleos, donde muchos de estos puestos pueden ejecutarse por la vía del Teletrabajo, sin embargo algunos asumen que aún no es conveniente para el país por carecer de ciertos elementos y condiciones, así lo manifestó José Adán Aguerrí, presidente del COSEP al diario La Prensa de Nicaragua.

La voluntad política de estos gremios es lo fundamental para poder crear una política atractiva para implementar el Teletrabajo como forma o modelo para laborar latente en el siglo XXI.

El Estado a través de las instituciones competentes como el Ministerio del Trabajo debe ir pensando en realizar un plan piloto para poner en práctica esta nueva forma de laborar y de esta manera poder darse cuenta sobre la viabilidad o no de ese nuevo sistema de trabajo, retomando las prácticas realizadas por el Estado de Costa Rica. Adicionalmente, es indispensable trazar un proceso de implementación de manera sistemática, para la realización de este proceso es fundamental acudir al derecho comparado para retomar las buenas prácticas que han realizado otros países en este proceso.

Nicaragua es un país en situación de pobreza y con las condiciones que hasta el día de hoy cuenta para instaurar este nuevo proceso es un poco complejo, pero logrando una organización integral y con la voluntad de las instancias claves es posible dar inicio a este proceso para que poco a poco vaya incrementando el número de teletrabajadores y teletrabajadoras en diferentes puestos de trabajos en el ámbito estatal y privado; y así asegurar el crecimiento económico nacional.



El Teletrabajo en Paraguay

Gisele Morinigo Veiluva

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

1- Introducción

Los debates planteados en el último Foro¹⁵ de diálogo mundial sobre teletrabajo, donde Paraguay ha tenido participación como Vicepresidente del Grupo Gubernamental a través del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, han permitido una amplia discusión desde el concepto que deberíamos adoptar para entender las implicación del Teletrabajo, hasta cuestiones más específicas desde la visión de los trabajadores y empleadores para hacer efectiva esta nueva forma de organizar el trabajo.

En cuanto al concepto de Teletrabajo, documentos oficiales de la OIT enfatizan la complejidad de una única definición del término, por lo que los espacios de diálogo y consenso han permitido determinar factores que deben considerarse para dar un concepto de acuerdo con las particularidades de los países que lo adopten. Entre ellos el tiempo, lugar del trabajo, el horario, la intensidad de la colaboración, la sincronización de tareas y la autonomía.

2-El estado del Teletrabajo en el país

Si bien no tenemos institucionalizado esta forma de organizar el trabajo, en la práctica empresarial y de ciertos tipos de trabajadores se evidencian formas de teletrabajo las que son generadas por las constantes necesidades del dinámico mercado de trabajo. Entre las acciones de la DGE se desarrollan ferias de empleo en todo el país, entre ellas se han

¹⁵ Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y financieros (Ginebra, 24-26 de octubre de 2016).

identificado vacantes correspondientes al teletrabajo, donde se destacan ocupaciones como en los servicios de servicios de call center, ventas por internet, diseño gráfico, estudios de mercado e investigación, entre otros.

3-Acciones Realizadas

En el año 2016 se presentó por iniciativa del Poder Legislativo, un Proyecto de Ley de Teletrabajo en la Cámara de Diputados del Congreso Nacional, por el Diputado Calos Núñez. En torno a éste, se iniciaron mesas de diálogo entre instituciones del Gobierno (Ministerio del Trabajo y Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación) y las Comisiones asesoras de la Cámara, a fin de analizar su viabilidad y pertinencia. Se hicieron revisiones y comparaciones con el marco legal del teletrabajo existente en la región, llegándose incluso a emitir una propuesta más adecuada al país, para su consideración por parte de las Comisiones revisoras. Durante este mismo proceso, las instituciones del Gobierno tuvieron la oportunidad de participar en el *“Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones y financieros”*, en el marco del cual se discutió ampliamente sobre los beneficios y desafíos que conlleva la implementación de esta forma de organización laboral.

4-Desafíos

Analizado el Proyecto de Ley con que se cuenta actualmente, se puede ver que contempla aspectos generales fundamentales para la implementación del Teletrabajo en el contexto local, de forma tal a salvaguardar las particularidades de esta forma de organización laboral en consonancia a los principios del trabajo decente, como noción primaria en las relaciones laborales, tales como:

- Se restringe el ámbito de aplicación al trabajo en relación de dependencia;
- Se contempla la posibilidad de Teletrabajo en forma total o parcial, desde su domicilio u otro establecimiento;
- Se garantiza la igualdad de derechos que los trabajadores convencionales;
- Se garantiza el respeto a la privacidad e intimidad del teletrabajador en su domicilio;
- Se establecen las reglas que regirán respecto a la provisión de los equipos;
- Se determina la voluntariedad de esta modalidad y la reversibilidad;
- Se establece a la Autoridad Administrativa en la materia: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social con facultades delegadas para el fomento y aplicación de la Ley;

- Se delega en forma expresa la tarea de adecuar las normas relativas a seguridad, higiene y medicina en el trabajo, conforme a la legislación laboral vigente.

Como desafíos para el fomento y consolidación de esta forma de organización laboral, desde el punto de vista del Gobierno, podemos identificar:

- Generar Comités impulsores o grupos para fomento del teletrabajo. Red tripartita para continuar el diálogo sobre la temática.
- Capacitación sobre teletrabajo con énfasis en sectores vulnerables.
- Fomentar la infraestructura necesaria, en la que confluyan condiciones necesarias para el teletrabajo. Focalizar zonas vulnerables (conectividad principalmente).
- Fomento de observatorios de teletrabajo para conocer las estadísticas.
- Generar guías o recomendaciones sobre ciberseguridad y privacidad.
- Teletrabajo transfronterizo: previsión de sus implicancias dentro del Derecho internacional privado.
- Recomendación sobre migración de zonas rurales a urbanas, facilitando la accesibilidad a internet y a empleos en zonas rurales.
- Capacitación a las MYPIMES en la utilización de TIC e infraestructura necesaria.

5-Conclusiones

Es necesario que el Paraguay inicie un diálogo en los sectores empleadores y trabajadores, sobre la viabilidad de este modelo de organización laboral y las circunstancias particulares que deberá resguardar en atención a nuestra realidad local. Luego, se podrán asumir los desafíos iniciando con una legislación que sienta las bases para su implementación formal.

6-Sugerencias

- Difundir el material generado a partir de esta solicitud de información.
- Analizar la información de tal manera de identificar países más avanzados en la temática, así como aquellos que se encuentran realizando acciones incipientes.
- Apoyar con la información analizada la generación de espacios de debate más regionales, donde se identifiquen similitudes entre los países que han avanzado en el tema, de tal manera de que otros países puedan retomar estos esfuerzos y tengan la posibilidad de adaptar a sus realidades.



El Teletrabajo en Uruguay

Valeria Gudiño
Investigadora

1-Introduccion

En Homenaje al Embajador de los Teletrabajadores Uruguayos en el Mundo; propulsor del Teletrabajo Autónomo en Sudamérica; Empresario pionero de las TIC - Tecnologías de la Información y Comunicación - , y Presidente de la [CUTI](#) - Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información - por segundo mandato; el Sr. Álvaro Lamé (2002-2016)

“Vivir acá, trabajar allá, ganar allá y gastar acá”, es la frase que eligió el empresario Álvaro Lamé y su equipo para definir lo que significaba, en medio de la crisis financiera y social que afectó a Uruguay y Argentina 2002, con índices de desocupación cercanos al 20%, que la gente desempleada pudiera buscar una salida laboral en el Teletrabajo, y no emigrara por falta de oportunidades.

En un país de poco más de tres millones de habitantes como lo es Uruguay, y en consecuencia con un mercado interno muy chico, había que innovar para encontrar otras formas de generar ingresos para las personas y surgió el Teletrabajo Autónomo o Independiente.

La principal desventaja en sus inicios fue cultural, ya que era difícil para las personas visualizar que podían vender productos o servicios para todo el mundo, porque no había un uso tan intenso y natural de las tecnologías como ahora.

En ese contexto - año 2002- y como iniciativa personal, Álvaro Lamé y su equipo de trabajo comenzaron dictando charlas y conferencias que estaban más basadas en la intuición de que se podían vender productos o servicios para todo el mundo, que en el conocimiento de cómo hacerlo. Crearon entonces un departamento de investigación y desarrollo de contenidos para la formación de las personas - proyecto financiado por la empresa Netgate- En el año 2009, fundó Epistele como consecuencia natural de utilizar siempre las tecnologías para facilitarles la vida a las personas, tanto en el trabajo como en la educación. La capacitación y la promoción de los casos de éxito en los medios de difusión masiva, fue la forma de ir superando los desafíos del Teletrabajo.

Destacó que se están realizando grandes avances en Uruguay, en lo que respecta a una legislación adecuada que regule el Teletrabajo y hay proyectos muy recientes del Poder Ejecutivo; la Sensibilización de las autoridades de Gobierno y de los sectores empresariales, tanto públicos, como privados, son prioritarios para la seguridad del Teletrabajador, su valorización y destaque, en esta “industria sin chimeneas y sin techo”, que es presente y futuro, directa o indirectamente, en todas nuestras vidas.

Hay que Retener a los jóvenes que ingresan a la Facultad de Ingeniería, por ejemplo; de 1000 que ingresan solamente se reciben un promedio de 300; estos números pueden resultar muy escasos para los lectores del exterior, pero hay que tener en cuenta que los uruguayos somos poco más de tres millones de habitantes, con una industria de exportación, tradicionalmente agropecuaria, pero con una presencia impactante del software, como producto no tradicional y muy solicitado en el extranjero”.

Álvaro Lamé hizo referencia además, a que estos jóvenes son captados por varios sectores del mercado laboral relacionados con las TIC y por eso no culminan sus estudios; “debemos contar con más especialistas que cuenten con un Máster y para ello el país tiene oportunidades para ofrecerles; hay que salir a “buscarlos” y contarles todas las oportunidades que pueden lograr si continúan en el sistema educativo”.

2-Situación actual

Transcurriendo el último cuatrimestre del año 2016, se estima que en Uruguay trabajan de manera remota unas cien mil personas, cifra que seguirá creciendo, por lo que la regulación de esta modalidad se ha vuelto una de las principales preocupaciones del sector tecnológico.

Los Teletrabajadores constituyen un 8 % de la fuerza laboral uruguaya. Sin embargo, suelen estar en la informalidad, ya que no cuentan con un marco regulatorio para su actividad.

Con el fin de cambiar esa realidad, la Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información (CUTI) - cámara que nuclea el 70/80% de las empresas del sector -; comenzó a impulsar un proyecto de Ley de Teletrabajo - considerándose especialmente en la Normativa, el teletrabajo que se desarrolla en relación de dependencia, estudiándose como modelo de implementación la experiencia y los avances de Colombia que ya cuenta con la regulación de la Ley 1221 del 2008-.

3-Acciones

Las principales acciones que se han realizado para superar los desafíos respecto al Teletrabajo han sido: la sensibilización y la formación de las autoridades de Gobierno y de los sectores empresariales, tanto públicos como privados; y la difusión de casos de éxito en medios de difusión masiva.

Uruguay ha tomado como esquema de inclusión socio laboral, el de los Teletrabajadores Autónomos o Independientes; y comenzó a impulsar en el último cuatrimestre del 2016 el proyecto de Ley de Teletrabajo.

Dentro de las principales fortalezas del Teletrabajo en Uruguay se encuentran:

- a) La accesibilidad a las TIC.
- b) La promoción de nuevos emprendimientos digitales.
- c) El haber implementado el Plan Ceibal (Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea), basado en el proyecto [One Laptop Per Child](#), en forma completa, entregando a cada estudiante de primaria y secundaria de la educación pública una computadora personal; logrando un impacto muy positivo en el sistema educativo y un incremento de las nuevas competencias en la era digital.

4-Retos:

Dentro de los principales retos del Teletrabajo en Uruguay se encuentran:

- a- La escasez de recursos humanos en el sector TIC, - ya que cuenta con tasa de desempleo cero en el sector desde hace varios años. -,
- b- El no contar con un marco normativo actualizado,
- c- El fomentar el concepto de Modernización del Estado - teniendo en cuenta el Teletrabajo en la Sociedad del Conocimiento-

5-Resumen:

En Uruguay el Teletrabajo empezó como iniciativa privada a raíz de la crisis financiera ocurrida en Argentina y Uruguay en el año 2002; y al estar muy focalizado en el mercado argentino, se vió obligado a exportar a otros mercados gracias al comercio electrónico; lo que hizo que rápidamente gran cantidad de trabajadores independientes comenzaran a vender sus productos y servicios por internet en todo el mundo. Se extendió luego a otros sectores de la sociedad.

Reflexiones finales.

La práctica del Teletrabajo en América Latina se ha desarrollado de forma similar en la mayor parte de los países. Se han emitido políticas y lineamientos, en algunos casos existen leyes y decretos, las principales ventajas que se identifican es la mejora en la calidad de vida, la reducción de costos para la persona teletrabajadora y la organización, el aumento de la productividad y el impulso al cierre de la brecha digital, entre otros.

Por otra parte, los retos comunes que se observan están relacionados con el cambio cultural, en particular de los mandos medios a liderar sus equipos en ambientes virtuales, en esto contribuye la falta de sistemas de asignación y evaluación de metas. También la forma en que se organiza el trabajo, el diseño de los procesos, la tramitología que se formaliza en los procedimientos, son factores afectan la consolidación del teletrabajo.

En ese sentido, el equipo de la Red Colaborativa de ITA-LAC puede colaborar con los países y organizaciones de la región para implementar sus programas de teletrabajo de una forma integral y sostenible en el tiempo. Para mayor información puede dirigir sus consultas a la dirección info@ita-lac.org