

**TELEWORK**  
COSTA RICA 2012



17 th Workshop Telework Costa Rica 2012

Modernización del Estado: El Teletrabajo en la Sociedad del Conocimiento

Jorge Llubere Azofeifa

La modernización de las organizaciones por medio del Teletrabajo

**TELEWORK**  
COSTA RICA 2012

### NUEVOS TIEMPOS:

<ul style="list-style-type: none"> <li>* Era Industrial</li> <li>* Estabilidad y permanencia</li> <li>* Mundo concreto y fisico</li> </ul>	➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Era de la Información</li> <li>* Cambio y transformación</li> <li>* Mundo abstrato y virtual</li> </ul>
--	---	--

### NUEVOS DESAFÍOS.

<ul style="list-style-type: none"> <li>* Productos</li> <li>* Mantener status quo</li> <li>* Ciudadano nos busca</li> </ul>	➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cultura de Servicios</li> <li>* Productividad</li> <li>* Servicios en línea</li> </ul>
---	---	---

### NUEVAS SOLUCIONES:

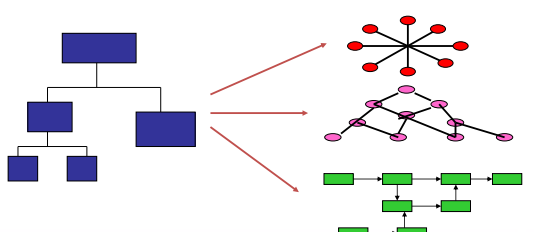
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tramitología</li> <li>* Division del Trabajo</li> <li>* Control</li> </ul>	➔	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Servicios en línea</li> <li>* Trabajo en tiempo real</li> <li>* Inclusión social</li> </ul>
---	---	--

**TELEWORK**  
COSTA RICA 2012

### REPENSANDO LA FORMA DE ORGANIZAR EL TRABAJO

*El uso intensivo de las TICs conlleva que las organizaciones apliquen procesos simples, con pocas instancias de aprobación, con equipos Polifuncionales, con atención de servicios en tiempo real*

**DE LO FUNCIONAL Y TRADICIONAL... A LO PRACTICO Y SENCILLO.....**



**TELEWORK**  
COSTA RICA 2012

### El impacto de las TICs en el Trabajo



- Smart Phone
- Video-Conferencia
- PC virtual
- Firma Digital
- Cloud computing
- Tele- Presencia
- Mensajería Instantánea
- Telefonía IP

**TELEWORK**  
COSTA RICA 2012

## El teletrabajo en el mundo

**En el Mundo**

- Legislación actualizada
- Banda ancha con acceso universal
- Telecentros urbanos y rurales.
- Tecnología móvil de punta
- 880 millones de personas teletrabajan (1)

**En América Latina**

- Legislación en proceso de actualizarse
- Banda ancha en proceso de ampliación
- Ciudades Digitales en desarrollo - CECiS
- Tecnología móvil en incremento
- 120 millones de personas teletrabajan (2)



(1) Gartner 2010  
(2) CETTED 2011

**TELEWORK**  
COSTA RICA 2012

## Nuevos esquemas de hacer el Trabajo ...



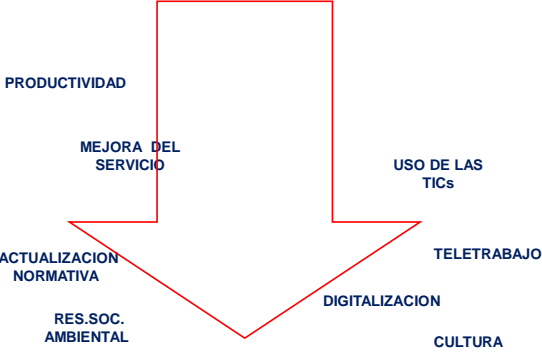
**Teletrabajo Mixto**  
Rotando: Telecentro, casa – Cliente – campo

**Teletrabajo Hogar**  
- Call center  
- Registro datos.  
- Elaboración informes

**Teletrabajo movil**  
- Agentes  
- Supervisores  
- Ejecutivos de ventas  
- Técnicos de campo

**TELEWORK**  
COSTA RICA 2012

## ALINEANDO ACCIONES....



**PRODUCTIVIDAD**

**MEJORA DEL SERVICIO**

**USO DE LAS TICs**

**ACTUALIZACIÓN NORMATIVA**

**TELETRABAJO**

**RES.SOC. AMBIENTAL**

**DIGITALIZACION**


**CULTURA**

**MODERNIZACION DE LA GESTION BASADA TICs**

**TELEWORK**  
COSTA RICA 2012

## La modernización en perspectiva

**Visión**  
Tener organizaciones que promuevan el desarrollo social y ambiental por medio del Teletrabajo



**I Trabajo Tradicional**  
• Control de presencia  
• Cliente nos visita.  
• Tramitología  
• Sin uso del Video.

**II Teletrabajo**  
• Teletrab. casa  
• Calidad vida


**III Trabajo Virtual**  
• Trabajar con el cliente  
• Trabajar en la obra  
• Uso firma digital  
• Uso Videoconferencia

**IV Gestión virtual**  
• Servicio tiempo real  
• Espacio Físico optimizado  
• Equipos virtuales de trabajo

**IV Organización Modernizada**  
• Cultura uso TICs  
• Liderazgo- coaching  
• Resp. Social - Ambiental

**Desarrollo Social**

**MODERNIZACION**  
Simplificación Digitalización  
Centrada en el Cliente  
Reducción de costos  
Cambio de cultura organizacional

 <b>APORTES DEL TELETRABAJO A LA MODERNIZACION</b>		
DIMENSION	ORIENTACION ESTRATEGICA	APORTE DEL TELETRABAJO
CLIENTE	Atracción y retención por medio una excelente experiencia cliente	Brindar la atención al cliente en tiempo real favorece una experiencia cliente de alto valor.
PROCESOS	Mejorar la calidad y velocidad de los procesos internos	Simplificar y digitalizar servicios, aplicar firma digital y utilizar software colaborativo reduce los tiempos de respuesta
GENTE	Renovar y adaptar la cultura al nuevo entorno	El uso intensivo de las TICs, y trabajar con el cliente genera un cambio cultural directo.
FINANZAS	Creer rentablemente	El trabajo virtual y las Videoconferencias disminuyen costos directos e indirectos que se reflejan en las finanzas







## Muchas gracias

Jorge Llubere Azofeifa

[jlubere@ice.go.cr](mailto:jlubere@ice.go.cr)