

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

ESCUELA DE DERECHO

***REGULACIÓN DEL TELETRABAJO EN EL SECTOR PRIVADO
EN COSTA RICA Y SU IMPACTO EN LOS DERECHOS
CONSTITUCIONALES DE LOS TRABAJADORES Y
EMPLEADORES***

MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN DERECHO

JOSELYN MARÍA NAVARRO MONTERO

TUTOR: JUAN LUIS GIUSTI SOTO

SEDE ARANJUEZ

MAYO 2022

FICHA BIBLIOGRÁFICA

Navarro, J. *“Regulación del Teletrabajo en el Sector Privado en Costa Rica y su impacto en los Derechos Constitucionales de los Trabajadores y Empleadores”*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. Universidad Internacional de las Américas. San José, Costa Rica 2022

Lista de Acrónimos

INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
MICITT	Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PROSIC- UCR	El Programa Institucional Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Universidad de Costa Rica

Resumen

Primeramente, es importante indicar, que la evolución de las nuevas tecnologías como lo es el teletrabajo, ha iniciado con varios eventos muy importantes que han sucedido a lo largo de los años, como lo son la Revolución Industrial, la creación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y en Costa Rica se puede mencionar un hecho con mayor importancia como lo es la incorporación de las garantías sociales dentro del ordenamiento jurídico nacional.

Dentro del hecho histórico de la Revolución Industrial, es donde se empezaron a crear diferentes tipos de herramientas para sustituir algunas actividades del hombre.

Por otra parte, la creación del teletrabajo es una modalidad laboral de las nuevas tecnologías que han evolucionado a lo largo de los años, por lo que, muchas de las empresas hoy en día han optado por implementar este nuevo modelo de trabajo en las mismas, además que, ha llegado a ser una herramienta sumamente eficaz, tanto para la productividad de la empresa, como para sus trabajadores y empleadores.

Al ser una nueva opción de trabajo, que hoy en día es tan utilizada por muchas empresas es muy importante que sea regulada de la manera correcta, puesto que, al ser un método laboral tan actual muchos países no tienen verdaderamente una ley que respalde un modelo de trabajo tan relevante como este.

Además, esta ley debe cumplir con la protección de los derechos constituciones, ya sea de los trabajadores y empleadores que laboren en esta modalidad, puesto que, ha causado gran impacto en los mismos.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Planteamiento del problema	11
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Justificación.....	14
Antecedentes	15
Antecedentes Internacionales	15
Antecedentes nacionales.....	22
Proyecciones	28
Alcances.....	28
Limitaciones	29
Capítulo II: Marco Teórico	29
Título I. Aspectos generales del derecho constitucional y laboral	29
Sección I. Desarrollo del derecho constitucional	29
Sección II. Evolución del derecho laboral.....	33
Sección III. Generalidades de la contratación laboral	37
Título II. Marco jurídico del teletrabajo en relación con el modelo laboral en Costa Rica	40
Sección I. Naturaleza jurídica y concepto del teletrabajo	40
Sección II. Teletrabajo y teletrabajo por emergencia	44
Sección II. Impacto del teletrabajo en el sector privado en Costa Rica	47
Título III. Regulación jurídica del teletrabajo dentro del ámbito nacional e internacional	53
Sección I. El teletrabajo en el sistema jurídico costarricense.....	53
Sección II. Abordaje del teletrabajo en el sistema jurídico europeo.....	59
Sección III. Marco jurídico del teletrabajo en América Latina.....	62
Título IV. Derechos constitucionales impactados en la modalidad del teletrabajo	64
Sección I. Trabajadores	65
Sección II. Empleadores	78
Capítulo III: Marco Metodológico.....	84
Enfoque de la investigación	84
Diseño metodológico	85

Técnicas de la investigación.....	93
Derecho comparado	94
Entrevista	95
Observación.....	96
Revisión documental.....	97
Instrumentos de la investigación.....	97
Matriz de análisis	98
Cuestionario.....	99
Tabla comparativa.....	99
Sujetos, fuentes de información y muestra.....	100
Sujetos.....	100
Fuentes de información.....	101
Fuentes primarias	102
Muestra	105
Recopilación y análisis de información.....	105
Recopilación de información.....	105
Análisis de información.....	106
Capítulo IV: Análisis de resultados	106
Análisis de resultados de variables objetivo 1	106
Modalidad del teletrabajo en relación con el modelo laboral en el sector privado.....	106
Análisis de resultados de variables objetivo 2	125
Ordenamiento jurídico costarricense e internacional que regulan el modelo del teletrabajo	125
Análisis de resultados de variables objetivo 3	145
Derechos constitucionales con el uso del teletrabajo.....	145
Análisis de resultados de variables objetivo 4	162
Fortalecimiento de la protección de los derechos constitucionales con el uso del teletrabajo	162
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	182
Conclusiones	182
Recomendaciones	185
Propuesta.....	189

Referencias.....	196
Artículos	196
Blogs	199
Conferencias.....	200
Jurisprudencia	200
Libros.....	200
Normativa.....	202
Páginas Web.....	203
Revistas.....	205
Tesis	206
Apéndices.....	209
Apéndice A.....	209
Apéndice B.....	210
Apéndice C.....	211
Apéndice D.....	212
Apéndice E.....	214
Apéndice F.....	215
Apéndice G.....	216
Apéndice H.....	217

Capítulo I

Introducción

Con el pasar del tiempo la sociedad se ha transformado, es por ello que el derecho, debe procurar adaptarse a todos estos cambios, evolucionando de acuerdo con la realidad de cada época.

Hoy en día, uno de esos grandes cambios que ha tenido la sociedad, fue la inclusión de las nuevas tecnologías, puesto que, han llegado a propiciar diferentes cambios en la vida diaria.

Específicamente en el área laboral, en las empresas, las nuevas tecnologías han llegado a ser una gran herramienta, incluso indispensables, para mejorar los procesos y productividad de las mismas, pero que al ser tan utilizadas podrían llegar a violentar los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores.

Por una parte, los trabajadores van a gozar de derechos específicos e inespecíficos, mientras que los empleadores también van a ostentar derechos fundamentales para así poder emprender y constituir de forma eficaz sus empresas.

Por esta razón, es necesario que el ordenamiento jurídico evolucione y pueda adaptarse a estas nuevas tecnologías como lo es el teletrabajo, ya que se deben tener respuestas efectivas para cualquier problemática que surja de la misma.

En este punto es donde se van a analizar los principales temas de esta investigación los cuales son: el teletrabajo y su regulación, además de los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores relacionados con esta modalidad.

El propósito de realizar el estudio de esta figura tan importante como lo es el teletrabajo, es comprobar si verdaderamente el ordenamiento jurídico costarricense es eficaz para poder regular este nuevo modelo de trabajo, sin que en el mismo haya una colisión de los derechos fundamentales de los trabajadores y empleadores.

Planteamiento del problema

Con la integración de las nuevas tecnologías como el teletrabajo, los trabajadores pueden tener a su alcance una serie de herramientas de trabajo, mismas que son diseñadas para mejorar la eficacia y la productividad de los mismos, lo que hace que se obtenga un mayor control por parte del patrono.

Esto produce que colisionen derechos constitucionales de gran importancia, como el derecho a la libertad de empresa por parte del patrono y otros derechos como la intimidad, la inviolabilidad de las comunicaciones y la libertad de expresión de parte de los trabajadores, ya que, al no existir un manejo adecuado de la protección y efectividad de los mismos, se pueden producir diferentes tipos de conflictos entre las partes de forma continua, lo que nos conduce a que, ya sea el trabajador o el empleador, den como resultado un bajo rendimiento o falta de productividad en sus labores diarias.

Igualmente, hay un gran desconocimiento de la legislación en Costa Rica, ya que, en el país no se cuenta con suficiente información a nivel general, que sea destinada al surgimiento de normativas acordes con las nuevas tecnologías, como lo es el teletrabajo. La falta de mecanismos de control y vigilancia del empleador con el trabajador, impide la efectividad de los derechos constitucionales.

En caso de no existir un conocimiento adecuado de la normativa surgen continuos conflictos, ya que, el trabajador o empleador no tienen suficiente conocimiento de cómo resolver el problema o a dónde dirigirse para poder hacer valer sus derechos de forma correcta, lo que nos lleva, a que en una empresa siga la problemática, y se generen pérdidas de empleo y falta de ingresos.

Por otra parte, se conseguiría colisionar el principio de proporcionalidad, debido a que la legislación en Costa Rica, no cuenta con suficiente información y cuando se generen conflictos no se van a aplicar de manera efectiva las sanciones correspondientes y se podrían generar penas de manera desmedida, puesto que, este principio tiene como función solventar de manera justa y proporcional un problema; al no contar con una normativa adecuada en cuanto a la modalidad del teletrabajo, no se va a emplear de manera correcta.

También, produciría una insuficiencia en la normativa a nivel interno en los centros de trabajo, ya que, al no existir una normativa general eficiente los centros de trabajo a nivel interno van a contar con normativa o reglamentos escasos, por lo que, van afectar de forma directa los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores. Como se indicaba anteriormente se pueden producir deficiencias en el centro de trabajo obteniendo como tal un retraso en el mercadeo de la empresa con un modelo de teletrabajo incorrecto el cual busque proteger los derechos constitucionales de los mismos.

Por último, generaría una inestabilidad en las relaciones laborales, puesto que, si no se cuenta con una normativa adecuada no se van a cumplir con las obligaciones que en toda modalidad de trabajo se deben realizar, ya que, como empleador no se tienen las reglas claras en cómo producir una modalidad tan actual como lo es el teletrabajo, incluso influyendo en la salud y bienestar emocional de trabajadores y empleadores, y al existir una inestabilidad laboral disminuye la satisfacción con el trabajo y la entrega a la empresa, a la vez que alienta la intención de abandonarla.

Además, se debe recalcar que, en años anteriores, Costa Rica no contaba con una legislación que favoreciera la modalidad del teletrabajo, pero desde el año 2019, de forma unánime

se aprobó en segundo debate la Ley para Regular el Teletrabajo en Instituciones Públicas y Empresas Privadas.

Esta ley, al ser complemente nueva no es conocida por muchos de los empleadores y trabajadores por lo que es de suma importancia que los mismos la conozcan y cómo regula una modalidad tan importante como lo es el teletrabajo, ya que, al no tener entendimiento de ello se provocan deficiencias y es cuando violentan dichos derechos, generando conflictos entre las partes.

Por estas razones en esta investigación se plantea indagar: ¿Cuál es el alcance del ordenamiento jurídico costarricense para la protección de los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores en el sector privado en el uso del teletrabajo?

Objetivos

Objetivo general

- 1) Establecer el alcance del ordenamiento jurídico costarricense en la modalidad del teletrabajo para la protección de los derechos constitucionales de los empleadores y trabajadores en el sector privado.

Objetivos específicos

- 1) Explicar los conceptos relacionados con la modalidad del teletrabajo en relación con el modelo laboral y su seguimiento con los trabajadores y empleadores del sector privado.
- 2) Examinar las fortalezas y debilidades del ordenamiento jurídico costarricense en comparación con el ordenamiento internacional en cuanto a la tutela del teletrabajo.
- 3) Analizar el impacto que puede generarse en los derechos constitucionales con el uso del teletrabajo.
- 4) Recomendar el fortalecimiento de la protección de los derechos constitucionales en el ordenamiento jurídico costarricense con el uso del teletrabajo.

Justificación

Esta investigación es de suma importancia, ya que con la integración de las nuevas tecnologías, como el teletrabajo, se han enfrentado diferentes tipos de derechos constitucionales como lo son el derecho a la libertad de empresa por parte del patrono, y otros derechos como la intimidad, la inviolabilidad de las comunicaciones y la libertad de expresión de parte de los trabajadores, puesto que, Costa Rica sí cuenta con una ley que regule la modalidad del teletrabajo, pero, la misma es insuficiente.

Esta investigación, tendrá como fin el demostrar la importancia de contar con una legislación efectiva que proteja los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores del sector privado, que se encuentren laborando bajo la modalidad del teletrabajo, y así evitar resultados de casos invasivos que vayan en perjuicio de los mismos. También, es importante indicar que una regulación efectiva va a beneficiar de manera positiva a las empresas y centros de trabajo a nivel interno, puesto que, los empleadores tendrán un mejor respaldo al contar con reglamentos internos eficaces que no vayan afectar de manera directa los derechos constitucionales de los mismos.

Además, esta investigación será útil para obtener mejoras en la legislación costarricense el fomentar la eficacia y productividad de los trabajadores, puesto que, al proteger de manera válida los derechos constitucionales de los mismos, estos no van a contraponerse y no van a surgir de manera continua conflictos entre las partes, además, que se podrían aplicar sanciones efectivas y no de manera desmedida y así no se violenta el principio de proporcionalidad.

Asimismo, es fundamental que exista una regulación que vaya dirigida a ambas partes de la relación laboral, por un lado, el empleador, ya que, se deben establecer límites a los trabajadores

con respecto a esta modalidad y así brindar seguridad al patrono de que dicho instrumento de trabajo está siendo utilizado de la forma correcta.

Este estudio ayudará a que se cumpla de una manera más efectiva y justa una protección a los derechos constitucionales, creando de una manera más adecuada un modelo o normativa dirigida a la protección de los mismos, aun, estando en este tipo de modalidad como lo es el teletrabajo. Por ende, al contar con legislación efectiva se van a cumplir con las obligaciones de la forma correcta que toda modalidad de trabajo debe cumplir.

Por último, se analizarán fortalezas y debilidades del ordenamiento jurídico costarricense, que actualmente está regulando los avances tecnológicos, específicamente el teletrabajo, y así brindar recomendaciones para que se puedan tutelar y proteger de una manera más efectiva los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores en las regulaciones que amparan la modalidad del teletrabajo en el sector privado.

Esta investigación proporcionará aportes doctrinales que podrán ser usados como marco de referencia en este ámbito, además, una fuente de orientación en el tratamiento de derechos constitucionales, tecnología y derecho laboral.

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Severin Concha, Juan Pablo (2017). Tesis Doctoral “Derechos fundamentales en el trabajo y derecho internacional”. Universidad Complutense de Madrid, España.

Introducen el estudio de los derechos fundamentales que se pueden ver afectados o desprotegidos en el trabajo, ya que, muestra el reconocimiento de la eficacia entre los trabajadores y empleadores en las relaciones laborales; se describen así todo tipo de derechos fundamentales

como pueden ser el derecho a la libertad de la empresa, derecho a la intimidad, al igual que hace referencia al control y vigilancia del empleador.

Sus principales hallazgos emergieron a raíz de múltiples colisiones de los derechos fundamentales que estaban surgiendo en diferentes empresas españolas a raíz de la inexistencia de una ley eficaz que incluyera la debida protección de los derechos que adquiere cada trabajador a la hora de mantener alguna relación laboral, ya que, muchas veces al no contar con una suficiente legislación que informe al trabajador como corresponde la debida aplicación de sus derechos o no informar de una manera más clara al patrono cómo emplear de manera correcta en su empresa, es cuando van a colisionar los derechos constitucionales de ambas partes (Severin, 2017).

En ese sentido explica Severin (2017) que:

El reconocimiento de la eficacia de los derechos fundamentales en las relaciones entre particulares y, en especial, en el ámbito de las relaciones de trabajo, permite afirmar que los trabajadores, en tanto titulares de estos derechos, pueden reclamar su respeto ya no sólo al Estado, sino también a sus empleadores. Aquellos derechos se constituyen en un límite para el ejercicio de las facultades empresariales y, en la medida que comprendamos que estas últimas corresponden también al ejercicio de un derecho fundamental, la colisión entre ellos implicará un conflicto iusfundamental. (p. 443)

Si bien es cierto, se muestra de manera doctrinal las posibles colisiones que se pueden producir en los derechos fundamentales, cómo esto produce diferentes tipos de conflictos entre el trabajador y el empleador, asimismo mantiene de una manera muy clara cómo evitar las colisiones de derechos fundamentales en las empresas, lo cual nos va a permitir de una manera más efectiva aplicarlo en la legislación costarricense.

La existencia del vínculo jurídico entre ambas investigaciones es el propósito de implementar legislación eficaz con el fin que no se colisionen los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores a la hora de estar en un contrato de trabajo.

Garat Delgado, María Paula (2019). Tesis Doctoral “Los derechos fundamentales ante el orden público: una reformulación actual en el constitucionalismo español y uruguayo”. Universidad de Sevilla, España.

En este trabajo se realiza una reseña de cuáles son los derechos fundamentales que se han ido afectando mediante la intervención de las autoridades, por otro lado, constata una importante evolución de estos derechos que se han otorgado mediante el principio de proporcionalidad y cuáles son aquellas falencias que hacen referencia a este.

Es por eso que, su enfoque principal es la aplicación del principio de proporcionalidad hacia los empleadores y trabajadores respetando de una forma más eficaz los derechos fundamentales de los mismos, en este caso, se dirige específicamente ante un orden público, pero, de igual forma es de suma importancia, ya que, debemos tomar en cuenta que los derechos fundamentales se deben mantener tanto en el ordenamiento público y privado.

Una de las recomendaciones que realiza la autora es equilibrar el compuesto del ejercicio de los derechos, dentro de espacios constantes, inestables y de manera dinámica, demostrando en sentido material como proteger los derechos fundamentales como el derecho a la libertad el cual va a proteger de forma directa el principio de la proporcionalidad, ya que, si este principio no se cumple de una manera correcta se van a plantear sanciones de manera desmedida, por lo que, la misma plantea de una manera clara, precisa y estructurada cuáles podrían ser los vacíos legales para poder aplicar de una manera razonable este principio

Como resultado de esta relación Garat (2019) señala que:

Otra parte podría reparar en cuáles son los derechos afectados y si, en definitiva, la actuación fue proporcional, cumpliéndose con los subprincipios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad. Quizás algunos se detengan en la observación de si los fines perseguidos por el legislador o la Administración fueron legítimos, o no. (p. 9)

Por último, el vínculo existencial entre ambas investigaciones es llegar al fin de no violentar el principio de proporcionalidad protegiendo de una mejor manera los derechos fundamentales de los empleadores y trabajadores, es por esto es necesario realizar un análisis en el ordenamiento jurídico para establecer este principio.

Ávila Rivera, Eleani Jahaira y a Zambrano Bernal, Naomi (2020). Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. “Nulidad de Sentencia Ejecutoriada en Contraposición de los Principios del Trabajador Vulneración de Derechos del Trabajador”. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Este trabajo tiene como objetivo principal realizar un análisis y estudio sobre los derechos que se vulneran al trabajador, en sentencias a favor de este y que después son anuladas. Y como objetivos específicos se encuentran identificar los derechos vulnerados de los trabajadores y encontrar mecanismos para evitar las dilataciones de los procesos judiciales en el ámbito laboral.

Como principal hallazgo las autoras establecieron de forma exhaustiva que los derechos se deben garantizar en todas las fases del proceso judicial, presentando diferentes tipos de principios de los trabajadores, los cuales están estipulados y garantizados en la Constitución Política. Hay que tomar en cuenta que estos derechos se deben aplicar en todas las modalidades laborales, especialmente en el teletrabajo, ya que estos se pueden ejercer no solo en tiempo real, sino también verse potenciado por el uso de las nuevas tecnologías de la información, lo que en doctrina se conoce con el nombre del “poder informático” del empleador (Ávila Zambrano, 2020).

Es por esto que, los principios de los trabajadores, van a tener como naturaleza el control jurídico de manera legítima, ya que, es necesario aplicarlos en nuestro día a día en las relaciones laborales, y así tener como objeto el salvaguardar de manera efectiva los derechos fundamentales de los trabajadores, puesto que, estos deben estar relacionados en la efectividad de los mismos, especialmente dirigido a las nuevas modalidades de trabajo, y así poder permitir que el trabajador como el empleador tengan relaciones en condiciones iguales en este tipo de ofertas laborales y con diferentes tipos de tecnologías.

Es claro que, el trabajo anterior maneja un vínculo bastante amplio con esta investigación, ya que, los principios del derecho de trabajo son sumamente importantes y, en caso de no existir un conocimiento adecuado de los mismos surgen continuos conflictos, el cual establece una solución para la creación de un estatuto del teletrabajo y así solucionar los problemas prácticos que las nuevas realidades planteen, puesto que las normas legales pueden quedar desfasadas rápidamente ante el avance de las nuevas tecnologías, creando falencias en los mecanismos de los principios de los trabajadores.

Macías Mora, Vanessa Xeomara (2020). Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. “Vulneración De Los Derechos del Trabajador Agente De Seguridad de las Compañías Privadas”. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

El trabajo anterior hace un enfoque en el tema de los trabajadores de seguridad privada, y en la explotación de este tipo de trabajadores, ya que, indica que los mismos tienen horarios y salarios inadecuados, que produce una vulneración a los derechos de estos agentes de seguridad; el estudio está dirigido principalmente a las empresas privadas de Ecuador

Unos de sus principales hallazgos del trabajo de Macías Mora, Vanessa Xeomara (2020), es evidenciar la falta de rigidez en la normativa con respecto a las obligaciones que deben tener

los empleadores, mismos que han provocado que muchos de ellos hagan abuso de su poder de superioridad contra el trabajador, lo que produce conflictos en las relaciones laborales.

Como resultado de lo anterior Macías (2020) indica que:

Se ha evidenciado que la falta de rigidez en la normativa con respecto a las obligaciones de los empleadores ha provocado que los mismos abusen de su poder de superioridad contra el trabajador quien este bajo su dependencia por un contrato donde se representa su relación laboral. Los derechos de los trabajadores se han violentado sin que el poder judicial pueda otorgarle el principio de la tutela judicial efectiva y el principio pro operario al trabajador, mismo que el Estado consagró en su constitución y prometió garantizar los derechos a los trabajadores, la parte más débil de la relación de trabajo pre establecida. (p. 53)

Este trabajo se relaciona con esta investigación, ya que, se hace mención de diferentes tipos de derechos fundamentales del trabajador, y en especial cómo se vulneran ante diferentes situaciones de conflictos en las relaciones laborales, además que busca garantizar los derechos de las personas, y pretende establecer de qué forma el derecho laboral debe defender a las partes más débiles y susceptibles en la violación de los derechos y garantías en las relaciones de trabajo. Al ser una tesis relacionada con los derechos de la Constitución de la República de Ecuador, nos facilita de una manera más adecuada el estructurar un derecho comparado con los derechos de ese país y el nuestro, además de aportar un amplio conocimiento en cuanto a derechos constitucionales que se pueden ver afectados en las relaciones labores, por parte de los empleadores y trabajadores.

Cervantes Arenillas, David (2017). Tesis doctoral. “Inestabilidad laboral en México: Análisis de trayectorias, movilidad e impacto del tipo de contratación, 2005-2015”. Universidad Nacional Autónoma de México.

Este trabajo brinda una proyección de la inestabilidad laboral, la misma hace referencia a la falta de una normativa adecuada para estas causas, puesto que, al incumplir con las obligaciones que en toda modalidad de trabajo se deben realizar, se va a ocasionar una inestabilidad laboral con consecuencias desmedidas en la empresa, además que muestra un análisis exhaustivo de cada tipo de contrato y cómo afecta la inestabilidad laboral en cada uno de ellos. Expone las diferentes demandas de producción en las empresas, creando escenarios sobre cómo en cada situación se pueden determinar las inestabilidades laborales.

Los principales hallazgos que obtuvo fue la flexibilidad laboral, puesto que, si la misma no es aplicada de manera correcta, se obtendría inestabilidad e inseguridad en los trabajadores, como también, limitaciones para promocionar y fortalecer sus carreras, desarrollando tareas por debajo de su cualificación y encadenando contratos temporales, con fases intermitentes de desempleo involuntario.

Como resultado de estos hallazgos Cervantes (2017) indica:

Dentro del análisis se abordó el proceso de flexibilización laboral, que ha contribuido de manera directa en facilitar la inestabilidad laboral, que ha contribuido de manera directa en facilitar la inestabilidad laboral. En concreto, las políticas de flexibilización laboral que se sustentan en la en la teoría neoclásica, han tenido como objetivo hacer eficiente al mercado de trabajo, sin embargo, sus resultados no han sido los esperados por las políticas públicas e incluso en algunos casos no existe evidencia clara que han sido negativos. (p. 222)

La investigación anterior, tiene relación con este estudio, ya que, en la misma se estructura de forma doctrinal todo el tema de la inestabilidad laboral, a la cual se hará referencia, puesto que va a brindar suficiente aporte en el tema antes descrito, puesto que, en esta investigación se va a mencionar el tema de la inestabilidad laboral, con respecto a que si no existe una regulación

factible para la protección de los derechos constitucionales de los trabajadores se va a producir de manera constante inestabilidad de los trabajadores produciendo así consecuencias de manera grave en la empresa.

Antecedentes nacionales

Romero Espinoza, Karina y Solís Quirós, Aurora (2017). Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho. “La manifestación pública en Costa Rica: su colisión con otros derechos fundamentales y tratamiento jurídico”. Universidad de Costa Rica, San José.

Esta investigación recalca la importancia de los derechos fundamentales, estableciendo que si estos no se cumplen en las relaciones laborales se manifestarán múltiples conflictos, además que realiza un análisis de los elementos configurativos del derecho a la manifestación pública, su potencial y roce con el ejercicio de otros derechos fundamentales y establece los límites de control en el resguardo del orden público.

Uno de los principales hallazgos de la investigación anterior, es la importancia de respetar los derechos fundamentales, ya que estos derechos le permiten lograr una existencia digna y cuyo cumplimiento debe el Estado vigilar, proteger, fomentar e implementar por los medios correspondientes, cerciorándose que se cumplan en todos los organismos oficiales o privados. Además, de fortalecer los mecanismos que nos van a permitir generar la acción política y propiciar la rendición de cuentas con resultados positivos de algunos gobernantes (Romero y Solís, 2017).

Asimismo, Romero y Solís (2017) establecen un mensaje muy importante con respecto a los derechos fundamentales, en este sentido:

La colisión se da cuando dos o más sujetos tienen un derecho que se contraponen. Es decir, en una situación completamente normal y lícita, los derechos de dos sujetos chocan, ambos están en derecho, por lo que hay que decidir el de quién prevalece. Se podría decir que es

un vacío en el derecho, sin embargo, es evidente que a pesar de que es obligación del Estado regular todas las relaciones sociales, es imposible prever todas las variantes. Por tal motivo, es labor de los tribunales de justicia en la actualidad ejercer esa valoración y decidir cuál derecho prevalece, siempre apegándose a los principios de ponderación y razonabilidad. (p. 57)

Esta investigación brinda de manera doctrinal los derechos más importantes en las relaciones laborales, ya que los abarca en forma general, además, que hace un análisis exhaustivo de cómo funciona la legislación costarricense con respecto a ellos. Por otro lado, manifiesta la regulación de diferentes conflictos como lo son el principio de razonabilidad y la necesidad de resguardarlos en las relaciones laborales, dejando así posibles recomendaciones para la generación de seguridad jurídica. Por último, determina posibles violaciones de los derechos fundamentales que se pueden ver comprometidos en el ejercicio del derecho, lo cual nos puede brindar suficiente aporte para esta investigación.

Alfaro Calderón, Esteban Alexis (2017). Tesis para optar por la Licenciatura en Derecho. “El principio de proporcionalidad en la interpretación de los derechos fundamentales. Un estudio sobre su aplicación en la jurisprudencia constitucional de Costa Rica”. Universidad de Costa Rica, San José.

Este trabajo recalca la importancia del principio de proporcionalidad fundamentándose en los procesos para la protección de los derechos fundamentales y en la resolución de acciones de la inconstitucionalidad, este trabajo tiene como objetivo principal el determinar el modo de utilización y los alcances de dicho principio.

Uno de los principales hallazgos que obtuvo fue el estudio exhaustivo del contenido dogmático del principio de proporcionalidad, según se ha desarrollado en los ordenamientos como

mayor tradición como el español, por medio del cual desarrolla una evaluación detallada en la jurisprudencia de la Sala Constitucional de Costa Rica. Además, de comprobar la existencia de las formas básicas en que la Sala Constitucional ha utilizado el principio de proporcionalidad en materia de los derechos fundamentales, asimismo, evidencia la funcionalidad de estructurar un buen procedimiento con la interpretación del contenido de estos derechos.

Conforme a lo anterior Alfaro (2017) explica que:

Sin embargo, lo cierto es que el principio de proporcionalidad puede contribuir a un análisis de constitucionalidad más transparente y controlable, con la condición de que no sea invocado como un mero elemento discursivo (según lo ha hecho en quizá demasiadas ocasiones la Sala Constitucional), sino observando los criterios dogmáticos reiteradamente analizados a lo largo de este trabajo de investigación, cuya aplicación goza de una experiencia constatada en sistemas europeos de referencia, donde surgieron y evolucionaron. (p. 284)

Su relación con esta investigación, es el principio de proporcionalidad basándose directamente en los derechos fundamentales, además, que podría aportar desde una manera muy eficaz cómo este principio tan importante para los trabajadores y empleadores se adapta hoy en día directamente con estos derechos, determinando cuál es su modo de utilización y alcance, brindando aportes bastantes efectivos en la investigación.

Oguilve Vargas, Gabriel y Monge Rodríguez, Mauren (2018). Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho “La protección de la dignidad humana en la jurisprudencia de la Sala Constitucional de Costa Rica y en la Corte Interamericana de Derechos Humanos”. Universidad de Costa Rica.

La pretensión de los autores, es establecer hasta qué punto se violentan los derechos constitucionales de gran valor, realizando un análisis de cómo estos son tratados en el país.

Además, presenta de manera clara y exhaustiva la naturaleza jurídica un derecho de suma importancia, como lo es el derecho al trabajo, puesto que, abarca a todos los derechos en forma general, ya que, si desde un inicio este no se cumple, por consecuencia los demás derechos se van a ver violentados. Presentan como objetivo general el determinar los parámetros utilizados por la jurisprudencia de la Sala Constitucional de Costa Rica y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que permiten determinar los contenidos y alcances del concepto de dignidad humana, tutelado en la protección de los Derechos Humanos.

Sus principales hallazgos fueron demostrar de una manera más efectiva la importancia del derecho al trabajo, ya que, es considerado un derecho fundamental del hombre, determinando que este va a permitir que se logre una existencia digna y accediendo a condiciones de igualdad de las funciones y cargos de todo trabajador, brindando referencia al principio de dignidad humana.

Asimismo, Ogilve y Monge (2018), muestran un mensaje muy importante con respecto al derecho del trabajo, el cual expresa:

Se considera que la teoría que puede explicar de manera más amplia el poder de dirección de la empresa es la teoría intermedia, pues por un lado explica el origen de la potestad que tienen todas las personas de emprender alguna actividad económica, y ordenarla de la manera que se considere más conveniente; y por otro lado bajo la figura del contrato de trabajo, se podría decir que los trabajadores ceden en cierta forma quedando sujetos a la subordinación y al deber de obediencia, figuras jurídicas que el empleador utiliza para establecer los lineamientos a seguir por parte del trabajador. De este modo se abarca tanto

la organización del capital de la empresa, así como la organización de la fuerza de trabajo.
(p. 61)

El trabajo anterior tiene relación con esta investigación, ya que, va aportar de manera más clara y objetiva todo el proceso del derecho al trabajo, además de otros derechos, tomando en cuenta que este es uno de los derechos más importantes de los trabajadores y empleadores, mostrando como Sala Constitucional ha manifestado el valor de este derecho.

Rodríguez Steller, Sara (2016). Tesis para optar por el título académico de Licenciatura en Derecho. “Los derechos de intimidad y protección de datos personales. Estudio comparado en los sistemas jurídicos mexicano, español, costarricense y análisis de las principales debilidades de la agencia de protección de datos costarricenses”. Universidad de Costa Rica.

Este trabajo recalca los límites de controlar la prestación del servicio y cómo ejecutar ese control, puesto que, la tecnología permite el desarrollo eficiente de las labores, así como las facultades de control y vigilancia por parte del empleador, ya que estas deben ser justificables y no deben violentar el derecho a la intimidad del trabajador.

Sus principales hallazgos fueron evidenciar que la vigilancia del empresario en las actividades de sus trabajadores, pueden afectar la intimidad de los trabajadores. En especial, pretender exigir que ninguna actividad de la esfera personal se realice en el trabajo.

Conforme a lo anterior, Rodríguez Steller (2016) ha indicado:

Como todo derecho, la intimidad no es irrestricta y entre las limitantes de este derecho se encuentran: la seguridad nacional, el orden público, la salud y las libertades de los demás individuos. La vida privada de las personas no puede ser un derecho absoluto ya que dificultaría en gran medida la protección que le debe el Gobierno a su pueblo. Sin embargo,

tampoco se puede llegar al otro extremo, desprotegiéndose completamente la intimidad. Para prevenir esto en Costa Rica dentro de la Constitución Política se encuentra resguardada esta garantía. (p. 44)

Es decir, demuestra cómo se debe proteger de una forma más segura la tranquilidad de los trabajadores y empleadores mostrándolos como un derecho fundamental protegido y garantizado por el Estado y por los particulares, conceptualizando de una manera más objetiva el derecho a la intimidad y de qué forma los han reglamentado en diferentes Estados, mostrando un derecho comparativo variado y regulado en cuanto la protección y defensa, explicándolo de manera amplia.

El trabajo anterior tiene relación con esta investigación, ya que se va hacer referencia a uno de los derechos más importantes de los trabajadores como lo es la intimidad, este trabajo brinda información de manera doctrinal de todo lo relacionado con dicho derecho, lo que servirá de aporte para la realización de esta investigación, además, aporta información sobre cómo el derecho a la intimidad ha evolucionado a través de los años, y que al ser violentado se exponen de manera negativa otros tipos de derechos de los trabajadores y empleadores.

Viquez Agüero Nailea, (2017). Tesis para optar por la Licenciatura en Derecho “Problemática jurídica derivada de la ausencia de regulación legal en relación con las jornadas mixta ampliada, acumulativa semanal y rotativa”. Universidad de Costa Rica.

Este trabajo hace una investigación de manera objetiva relacionada con la inestabilidad laboral de la población trabajadora, derivada de la ausencia de regulación de las jornadas laborales, ya sea, en contratación de forma temporal y con aquella que no cuente con respaldo adecuado de las condiciones laborales.

Como principales hallazgos la autora obtiene la existencia de vacíos legales en la normativa costarricense en cuanto al tema de las jornadas laborales, puesto que, evidencia que las mismas no

cuentan con suficiente protección hacia el trabajador, dando como conclusión que este tipo de criterios negativos hacen que surjan en los trabajadores inestabilidades laborales, obteniendo así problemas emocionales, de salud e integridad en los trabajadores.

Según lo anterior, como resultado de su principal hallazgo Víquez (2017) manifiesta que:

Dadas estas definiciones, se puede observar que la flexibilización laboral, en síntesis, se podría entender como aquella que produce cambios en la relación laboral, en beneficio de la empresa y del trabajador, tales cambios se generan a favor de la productividad, crecimiento, incremento de empleo y evolución del mercado. (p. 55)

El mismo, tiene una estrecha relación con la investigación en curso, ya que, se maneja de forma objetiva el tema de la inestabilidad laboral a partir de diferentes tipos de jornadas, además, se va a obtener un gran aporte de los diferentes tipos de inestabilidades laborales que se han presentado hoy en día, incluso obtener aportes de cómo se pueden solucionar estos conflictos, y de que al respetar las respectivas jornadas laborales, se van a obtener grandes beneficios en los trabajadores y empleadores sin necesidad de caer en la inestabilidad laboral de los mismos.

Proyecciones

Alcances

Se tendrá definida la forma e implementación en la actualidad el teletrabajo en el sector privado y cómo se tutela dicha modalidad siempre en protección de los derechos constitucionales.

Se analizarán los derechos constitucionales que han sido impactados a causa de la modalidad del teletrabajo.

Se darán recomendaciones para que se apliquen mejoras en el ordenamiento jurídico costarricense para el fortalecimiento y protección de los derechos constitucionales en el ordenamiento jurídico costarricense con el uso del teletrabajo.

Limitaciones

La presente tesis no abarcará todas las nuevas tecnologías que utilizan los trabajadores y empleadores en su día a día, por lo que, únicamente se hará mención de la modalidad de teletrabajo, ya que, es la más común o utilizada hoy en día.

Tampoco se analizarán ambos sectores laborales, es decir, el sector público y el sector privado, ya que únicamente se investigarán las problemáticas presentadas en el sector privado.

Capítulo II: Marco Teórico

Título I. Aspectos generales del derecho constitucional y laboral

En el presente título se procederá a realizar un análisis breve del desarrollo del derecho Constitucional, el cual, nos llevará a la relación de los derechos constitucionales de los trabajadores y cómo han evolucionado en el transcurso de la historia.

Además, se estudiará la evolución del derecho laboral, a raíz de los cambios ocasionados durante la historia del trabajo, tras la incorporación de las nuevas tecnologías, las cuales han sido modificadas a causa de los aspectos sociales, culturales, económicos y principalmente en el ámbito laboral.

Por último, se realizará un análisis de las generalidades de la contratación laboral y como esto es de suma importancia pues de ahí parten los derechos y las obligaciones de los trabajadores y empleadores.

Sección I. Desarrollo del derecho constitucional

Conceptos generales: Antes de determinar el análisis del tema abordado, es importante estudiar algunas definiciones de gran valor que permitirán al lector tener un concepto más claro y preciso sobre el estudio.

Concepto del derecho constitucional: El derecho constitucional, es considerado una de las ramas del derecho público, el cual, analiza el desarrollo de las leyes esenciales de un Estado, obteniendo, así como disciplina el estudio de las normas de un sistema de gobierno, esto hace que las mismas sean analizadas y estudiadas en la forma y atribución de la competencia de los órganos del propio gobierno (Troncoso, 2015, p. 35).

Igualmente, según la Real Academia Española indica que el derecho constitucional es aquella: “Rama del derecho que estudia los principios y reglas de organización del Estado establecidos en la Constitución, los valores, principios, derechos constitucionales, y las garantías de los mismos frente al poder”.

Concepto de Constitución: El concepto de Constitución en el lenguaje jurídico contiene una multiplicidad de significados, aquí se abarcarán las principales definiciones.

Por un lado, tenemos la Constitución, también conocida como “La Carta Magna” que se define como aquel documento en el derecho constitucional, el cual, es fundamental para el constitucionalismo (Malavassi, 2015, p. 1)

Además, el autor Marco Baldivieso Jinés en su libro *Carta magna y nuevo constitucionalismo latinoamericano ¿Ruptura o continuismo?* (2017) muestra el concepto de constitución de la siguiente manera:

La Constitución es un sistema normativo, este término hace referencia a un contenido normativo mucho más elaborado que una recapitulación de normas, una Carta Magna o una compilación de leyes, se entiende que las normas codificadas están más y mejor organizadas y hasta sistematizadas; sus postulados son parte de un todo, forman la unidad de sentido y se orientan por el thelos o espíritu del texto legal, en este caso, el alma de la Constitución. (p. 143)

Por otra parte, se define Constitución como un fundamento del orden jurídico de un Estado, que estructura la organización de instituciones jurídicas y garantiza los derechos de las personas (Solozábal, 1998, pág. 8).

Asimismo, Garrote (2019) en su artículo “Diario Constitucional”, nos explica el concepto de Constitución de la siguiente manera:

La Constitución es una institución jurídica que limita el ejercicio del poder por medio del Derecho, que reconoce y consagra derechos fundamentales estableciendo los mecanismos de tutela y protección de los mismos. La Constitución no es más que el reflejo del acuerdo social en un momento histórico determinado sobre un mínimo o básico. Un acuerdo sobre lo fundamental. (p. 3)

Rama del derecho constitucional: La pertenencia del derecho constitucional a alguna de las ramas de las ciencias es uno de los temas más mencionados, ya que, muchos de los autores en la historia del derecho constitucional han interpretado que el mismo pertenece a la rama de las ciencias políticas, mientras que otros lo han interpretado como una rama de las ciencias jurídicas.

Debemos tener claro que, las ciencias políticas tienen como objetivo el estudio de las manifestaciones que definen el Estado, así, como la regulación de los Poderes Públicos del Estado.

Las ciencias políticas se relacionan de forma directa con las acciones sociales, por lo que, muchos autores hacen relación con que el derecho constitucional no es solamente una rama de las ciencias políticas, si no, que este derecho pertenece a la rama de las ciencias sociales.

A las ciencias sociales muchos doctrinarios las definen como las disciplinas que estudian los fenómenos y comportamientos en relación con el ser humano, además que realizan el estudio de la sociedad y su manera de organizarse entre la visión tanto individual como colectiva (Peiró, 2021).

Una de las relaciones más precisas del derecho constitucional con las ciencias sociales, las define el autor Correa Noriega, Patrocinio L. (2019) en su libro *Derecho Constitucional General*, donde indica:

A primera vista, el Derecho Constitucional es una ciencia social. Su área de acción, como ya se vio, se sitúa entre el poder ser y el deber ser. Su objeto esencial es el estudio la Constitución Política. Su finalidad es validar, unificar y sistematizar el ordenamiento jurídico del Estado. (p. 31)

Igualmente, podemos interpretar las ciencias jurídicas, las cuales muchos de los juristas las han interpretado como una ciencia del derecho que estudia el ordenamiento jurídico, esto lo puede confirmar el autor Antonio M. García Cuadrado (2010) en su libro *Derecho, Estado y Constitución: El estatuto científico y otros temas fundamentales de derecho constitucional*, donde expresa:

El Derecho constitucional es una ciencia jurídica. Es pues una ciencia jurídica, o si se prefiere, una rama o parte de la ciencia del Derecho y se diferencia del resto de las ciencias jurídicas en que su objeto material es la Política, es decir, las relaciones de naturaleza política entre el conjunto de las relaciones interpersonales. (2010, Pág. 58)

El derecho constitucional tiene como objeto principal de su estudio, la Constitución, es decir, abarca esta disciplina jurídica, puesto que, singularizan la forma de organizar un poder, el cual, lo denominan como constitucionalismo.

El autor Carlos Ortega Santiago, profesor de Derecho Constitucional de la Universidad de Valladolid, en su artículo “El Derecho Constitucional en su contexto: El Ámbito Cultural del Constitucionalismo” menciona el constitucionalismo de la siguiente forma:

El constitucionalismo se organiza a partir del Estado, pero añade algo más, ya que, se caracteriza por aglutinar a los individuos no sólo en torno a la idea de igualdad, sino también a la idea de libertad frente al abuso y la tiranía. La Constitución del constitucionalismo es, sí, una forma de regular el poder y su actuación, pero a partir de determinadas ideas que no pueden encontrarse más que esbozadas en la antigüedad: La de la igualdad de los ciudadanos, la del poder temporal y limitado, la del triunfo de los derechos de los individuos como fundamento y justificación de la comunidad política. (p. 2)

Por otra parte, la importancia del derecho constitucional es fundamental, ya que, este tiene como objeto de estudio la Constitución, y es en muchos de los países la regulación jurídica que impone la estructura del Estado para que, las demás ramas del derecho puedan amoldarse a sus normas y principios establecidos en esta (Blancas, 2017, pág. 56).

En Costa Rica, estos principios y normas del derecho constitucional se regulan en la Constitución Política de la República de Costa Rica de 1949, misma que fue promulgada por la Asamblea Nacional Constituyente de 1949. Esta Constitución, es uno de los libros considerados como los más importantes, el cual brinda su eficacia en todos los costarricenses y habitantes de la República de Costa Rica.

Sección II. Evolución del derecho laboral.

En el ámbito laboral se han producido una serie de acontecimientos a lo largo de la historia, entre los cuales se pueden mencionar: La Revolución Industrial y la creación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); en Costa Rica se puede mencionar un hecho con mayor importancia como lo es la incorporación de las garantías sociales dentro del ordenamiento jurídico nacional.

Primeramente, la Revolución Industrial fue uno de los grandes acontecimientos a lo largo de la historia de la humanidad, este acontecimiento ocasionó muchos cambios en la sociedad mundial, entre ellos, se encuentra el establecer la legislación laboral.

Esta legislación laboral llegó gracias a que con la Revolución Industrial se pudo contar con actividades de trabajos permanentes, fue cuando se produjo de forma necesaria el contar con una normativa eficiente sobre los derechos, deberes, entre otros, de los trabajadores y empleadores. Además de eso, han evolucionado con ella grandes transformaciones en los avances tecnológicos, los cuales han influido en el desarrollo de nuevas formas de trabajo, como lo es el teletrabajo.

En cuanto a lo anterior, el autor David S. Landes, en su libro “Proceso tecnológico y revolución industrial de 1979”, nos indica:

El término revolución industrial suele referirse al complejo de innovaciones tecnológicas que, al sustituir la habilidad humana por la maquinaria y la fuerza humana y animal por energía mecánica, provoca el paso desde la producción artesana a la fabril, dando así lugar al nacimiento de la economía moderna. (p. 15)

Es decir, que la sociedad ha sabido aprovechar el desarrollo tecnológico para sustituir sus actividades laborales en su vida diaria y así poder trabajar un determinado número de horas diarias.

Por otra parte, tenemos otro gran acontecimiento como lo fue la creación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), esta organización fue creada frente a los nuevos conflictos mundiales.

La Organización Internacional del Trabajo tiene diferentes objetivos, entre los cuales podemos mencionar:

- Mejorar las condiciones de trabajo.
- Promover empleos productivos y el necesario desarrollo social.

- Mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo.

La medida del alcance de estos objetivos, depende de los medios con los que cuenta la organización para este efecto. En este sentido, mientras mayor sea la eficiencia de sus mecanismos de supervisión, mayor será la posibilidad de lograr estos objetivos. (Constitución de la Organización Internacional del Trabajo. Capítulo I, Artículo 7).

Asimismo, Costa Rica empezó a formar parte de la Organización Internacional del Trabajo en el año 1920, Sin embargo, el 1° de mayo de 1925, se envió la solicitud de no desear formar parte de la OIT, ya que, el presidente Ricardo Jiménez Oreamuno, consideró que no podía sostener la erogación para pertenecer a organismos europeos (Briones, 2019, p. 4)

Esta separación se mantuvo por varios años, pero en el año 1927 Costa Rica volvió a ser parte de dicha organización. Además, que, en octubre del año 2020, en nuestro país se han ratificado 52 convenios, de los cuales 50 aún están vigentes.

Por otra parte, es importante indicar que es competencia propia del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) velar por el cumplimiento, aplicación y acatamiento de los convenios internacionales ratificados por nuestro país (Salazar, 2021, p. 2)

Además de este acontecimiento, en Costa Rica en los años cuarenta se produjo uno de los hechos más significativos e importantes de la historia, el cual produce los orígenes de la reforma social en nuestro país: las Garantías Sociales.

Estas garantías sociales se establecieron con el fin de llegar hacer justicia social a las clases más necesitadas, como la clase popular, sin embargo, muchos datos han establecido que las mismas fueron creadas sobre todo para la clase trabajadora (Valverde, 1985, p. 32).

Las garantías sociales son aquella serie de reformas políticas que se realizaron en Costa Rica en los años 40, esto con base en las diversas alianzas, ya sean políticas y religiosas, siempre

en beneficio de las clases trabajadoras; dentro de las principales reformas, se encuentran la creación de la Caja Costarricense del Seguro Social, la Universidad de Costa Rica y la promulgación del Código de Trabajo (Molina, 2006).

Por otra parte, Guillermo Villegas Hoffmeister (1987) en su libro *El Espíritu del 48*, establece un planteamiento de las Garantías Sociales, como el siguiente:

Por ello ha surgido, como reacción contra el excesivo privilegio de quienes todo lo tienen y como única manera de mantener el equilibrio y la tranquilidad entre las distintas clases sociales, el novísimo concepto jurídico de las GARANTÍAS SOCIALES que no quieren - como las individuales- proteger a los ciudadanos frente a los abusos del Estado, sino que buscan el amparo de los grandes núcleos humanos, de las grandes masas trabajadoras, frente a los excesos que pueden cometer las minorías adineradas. (p. 4)

En Costa Rica, las garantías sociales se encuentran reguladas actualmente en el Título V de la Constitución Política costarricense, en cuanto a la materia laboral, esta se encuentra regulada en diferentes artículos, referentes a derechos y beneficios de los trabajadores, entre los cuales se pueden mencionar, derecho al salario mínimo, descanso, vacaciones, protección especial a las mujeres, de igual forma, también, se establecen para los patronos como el derecho al paro, seguridad, entre otros.

Actualmente, muchos de estos aspectos han ido sufriendo una serie de cambios, tras el impacto de las nuevas tecnologías, esto hace que muchas empresas deban adoptar y cambiar diferentes situaciones para que se puedan ajustar a los avances tecnológicos, mismos que han logrado que el derecho laboral sea aún más flexible día con día, pero siempre dejando la rigidez que siempre ha caracterizado a esta materia.

La legislación debe acoplarse y ser suficientemente eficaz para ser apta para este tipo de nuevas modalidades.

Sección III. Generalidades de la contratación laboral

Concepto de contrato de trabajo: El contrato de trabajo se ha definido como aquel acuerdo que se lleva a cabo entre un trabajador y su empleador, en este caso los trabajadores se van a comprometer a llevar a cabo tareas determinadas al igual que seguir instrucciones del empleador, esto a cambio de una determinada retribución (Roldán, 2017, pág. 1)

Igualmente, Guillermo Cabanellas de Torres (1992), en su *Diccionario de Ciencias Jurídicas y Sociales* define el contrato de trabajo de la siguiente manera:

Aquel que tiene por objeto la prestación continuada de servicios privados y con carácter económico y por el cual una de las partes da una remuneración o recompensa a cambio de disfrutar o de servirse, bajo su dependencia o dirección, de la actividad profesional de otra. El esfuerzo productivo debe, en todos los casos, recibir una recompensa equitativa de aquel que obtiene los beneficios. (p. 237)

En Costa Rica, se define este contrato en el artículo 18 del Código de Trabajo, el cual indica:

Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es todo aquél en que una persona se obliga a prestar a otra sus servicios o a ejecutarle una obra, bajo la dependencia permanente y dirección inmediata o delegada en ésta, y por una remuneración de cualquier clase o forma. Se presume la existencia de este contrato entre el trabajador que presta sus servicios y la persona que los recibe.

Es decir, que este contrato se ha definido como aquel acuerdo entre el empleador y el trabajador en el que este va a estar obligado a prestar un determinado servicio bajo la dirección del

empleador a cambio de una retribución, ya que, el trabajador se compromete a llevar a cabo determinadas tareas.

Características de un contrato de trabajo: Todo contrato cuenta con ciertas características de las cuales se van a desarrollar en cuanto a su utilización e importancia del mismo, partiendo desde un análisis de estos aspectos generales del contrato de trabajo.

Muchos de los doctrinarios han considerado que los contratos de trabajo se describen mediante características consensuales, personales, sinalagmáticos, entre otros.

Por ejemplo, Cabanellas (1992) destaca varias características de un contrato de trabajo, las mismas que describe son:

El contrato de trabajo se caracteriza como consensual, sinalagmático, conmutativo, oneroso, personal, nominado y de tracto sucesivo, siendo éstas las características más comunes en el momento de celebrar el contrato. (p. 238)

El contrato consensual, es considerado como aquel consentimiento de las partes mismas que están obligadas a cumplir con cada uno de los efectos emanados del mismo contrato (Velásquez, 1988, p. 179)

Por otra parte, el contrato cuando es sinalagmático es referido cuando surgen obligaciones recíprocas para ambas partes, para comprender este concepto de una mejor manera, Cabanellas (1998), en su libro *Tratado de Derecho laboral Tomo II*, nos establece esta característica de la siguiente forma:

El carácter sinalagmático exige prestaciones recíprocas; y aún en el caso excepcional, confirmatorio de la regla común, de que el trabajador no preste sus servicios y el patrono empero esté obligado abonar el salario convenido (como en el caso de enfermedad,

vacaciones, descanso, etc.), las prestaciones habidas llevan evidentemente a que el contrato en su totalidad tenga el carácter enunciado. (p. 112)

El contrato de trabajo oneroso según Ossorio (1986), en su *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*, es “cuando cada una de las partes, recibe de manera recíproca una contraprestación, ya sea económica o patrimonial” (p. 233).

Por otro lado, cuando el contrato contenga la característica de carácter conmutativo, se refiere cuando cada una de las partes están determinadas o pueden determinarse, incluso desde que se realice la celebración del contrato (García, ,1960, p. 313).

Además, Daniel Colson (2003), en su libro *Pequeño léxico filosófico del anarquismo*, indica lo siguiente:

Un contrato conmutativo es aquel contrato que genera iguales obligaciones y cargas contractuales equivalentes o recíprocas entre las partes. En doctrina se considera que sólo los contratos bilaterales y onerosos pueden ser contratos conmutativos (contratos onerosos conmutativos). Se sostiene que estos contratos resultan más justos para los contratantes. Dicha justicia se fundaría en el intercambio (conmutación) directo de algo en base a la igualdad de aquello intercambiado en este tipo de acuerdos. De ese modo, se estima que, en general, en todos los contratos, pactos o alianzas, debiera existir un intercambio de obligaciones, recíprocas o equivalentes y, por tanto, un justo intercambio. (p.35)

Asimismo, contienen la característica de tracto sucesivo, y según la Real Academia Española (2020), este contrato es “aquella ejecución de la prestación tiene lugar de forma repetida y prolongada en el tiempo”.

Por último, el contrato de trabajo debe ser personalísimo, al igual que las anteriores, esta es de suma importancia, ya que, es vital que se realice el trabajo indicado en el mismo directamente por quien fue contratado.

Según María Teresa Álvarez Morero (2021), en su libro *La Contratación electrónica mediante plataformas en línea*, define el contrato de trabajo personalísimo como:

El “intuitu personae” de la prestación de servicios que se ejecuta. Se ha considerado como la primera nota tipificadora de la relación laboral en la medida en que la libertad o la voluntariedad del trabajo sólo pueden ser ejercidas por el ser humano, persona física o natural. La prestación laboral es una actividad personalísima, un esfuerzo del individuo cuya capacidad productiva es la que el empresario contrata. (p. 44)

Por ende, es claro que un buen contrato de trabajo debe contener todas las características indicadas anteriormente para así, tener una buena utilización y manejo del mismo.

Título II. Marco jurídico del teletrabajo en relación con el modelo laboral en Costa Rica

En esta parte de la investigación se realizará un estudio exhaustivo sobre el teletrabajo, como el nuevo modelo laboral en Costa Rica, analizando su naturaleza jurídica, así como, el concepto de esta nueva tecnología laboral; además que se procederá a recalcar la importancia de dos tipologías muy importantes como lo son el teletrabajo puro y el teletrabajo por emergencia.

Por otro lado, se analizará también el impacto que ha provocado esta nueva modalidad de teletrabajo en el sector privado, y como esto ha evolucionado en ambas partes, es decir, entre el empleador y el trabajador.

Sección I. Naturaleza jurídica y concepto del teletrabajo

En esta sección se va realizar el análisis de la naturaleza jurídica del teletrabajo, es de suma importancia el estudio de este, ya que, se debe establecer e indagar cómo se ha establecido en una relación laboral.

Además, se establecerá el concepto del teletrabajo, puesto que esta forma de trabajo es la nueva forma de relación laboral, por lo que, se debe hacer el análisis del mismo.

Naturaleza jurídica del teletrabajo.: El teletrabajo hoy en día es una de las prácticas en las relaciones laborales con mayor crecimiento en los últimos años a nivel mundial, el inicio de la modalidad de teletrabajo se establece en Estados Unidos a inicios de la década de los setenta, creciendo de forma masiva en todo el país, obteniendo un 20% de la población adulta activa en jornada completa en teletrabajo.

Esta modalidad fue establecida, luego de que el científico Jack Nilles de la NASA, analizó cuál era la mejor opción para poder contribuir en la crisis petrolera que Estados Unidos estaba viviendo en esos momentos, crisis que se incrementaba por el traslado de las personas trabajadoras a los centros de trabajo, además de los costos de empresas (Arias, 2020).

Asimismo, Arcos (2017) expone en su investigación “Análisis Jurídico –Laboral del Teletrabajo” como el científico Jack Nilles utilizó por primera vez este término tan importante del teletrabajo:

Este término fue utilizado por primera vez, en Estados Unidos, concretamente en el año 1973 por Jack Nilles. Para este autor, el teletrabajo es «cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información» es decir, se trata de remitir el trabajo hacia el trabajador, en lugar de hacerlo, al contrario.
(p.9)

Por otra parte, ha sido difícil determinar la naturaleza jurídica del teletrabajo, ya que, al ser una nueva tendencia en los modelos laborales, se aleja del esquema tradicional del empleo, puesto que, en este el trabajador realiza sus labores desde un lugar ajeno a las oficinas centrales de la empresa.

Muchos de los doctrinarios han indicado que el trabajador al estar lejos de su centro de trabajo en la empresa, experimenta la inexistencia del elemento esencial de subordinación dentro de esta relación entre las partes, por lo que, hace que este carácter laboral se desnaturalice.

Es importante indicar que este elemento esencial de la subordinación, debe existir en toda modalidad de trabajo, ya sea presencial o por medio de teletrabajo, esto hace que la naturaleza jurídica del mismo, sea catalogada de carácter laboral.

Con respecto a lo anterior, el Tribunal de Apelación Civil y Trabajo en su resolución N. ° 00443 – 2020, de las siete horas y treinta cinco minutos del 20 de noviembre del dos mil veinte, ha indicado:

Tanto en la jurisprudencia como en la doctrina se ha establecido que tal subordinación o dependencia es el elemento fundamental para poder determinar si se está o no en presencia de una relación laboral. Esto por cuanto existen otros tipos de relaciones jurídicas donde los elementos de la prestación de los servicios o de la ejecución de obras y el de la remuneración también están presentes, configurando lo que se ha dado en llamar “zonas grises” o “casos frontera”. De esa manera, generalmente, el elemento determinante y diferenciador es el de la subordinación.

Al ser el teletrabajo una nueva opción de trabajo dentro de la práctica laboral, es de suma necesidad la creación de normas eficaces y específicas que lo regulen, y a pesar de que en Costa Rica se cuente con un ordenamiento jurídico bastante amplio en materia laboral, para la regulación

de la figura del teletrabajo, los vacíos legales se hacen presentes, lo cual podría provocar incertidumbre entre el trabajador y el empleador.

Concepto del teletrabajo: Se ha hecho referencia a que la figura del teletrabajo, no contiene un concepto claro y preciso, pero por la necesidad de su implementación, muchos doctrinarios han hecho énfasis en esta modalidad.

El autor Pedro Martín (2018) en su libro *Teletrabajo y comercio electrónico*, nos indica el siguiente concepto de teletrabajo:

El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; consiste en el des- empeño de la actividad laboral remunerada sin la presencia física del trabajador en la empresa que ofrece ni en la empresa que demanda los bienes o servicios, para la que se utiliza como herramienta básica las TIC. Sin utilizar necesariamente ningún local, oficina o domicilio durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. (p. 13)

Por otra parte, Costa Rica también ha empleado el concepto de teletrabajo, este ha sido establecido en diferentes formas, una de ellas ha sido establecida por la Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas MTSS (2021), y expresa el concepto de teletrabajo de la siguiente forma:

El término del teletrabajo se va a componer del prefijo “Tele” el cual tiene como significado Distancia, además de la palabra “Trabajo” es la realización del conjunto de actividades el cual tienen como objetivo el producir un bien o un servicio, por lo que, de ahí es que teletrabajo tiene como significado el “Trabajo a Distancia” y se ha desarrollado en el mundo debido a las necesidades entorno a los avances tecnológicos en los últimos años. (p. 15)

Otro de los términos que ha implementado Costa Rica, en cuanto a la modalidad del teletrabajo se encuentra establecido en la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, en su artículo 3 inciso a), el cual indica:

Teletrabajo: modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan. Esta modalidad de trabajo está sujeta a los principios de oportunidad y conveniencia, donde la persona empleadora y la persona teletrabajadora definen sus objetivos y la forma en cómo se evalúan los resultados del trabajo. (2019)

Esta modalidad de teletrabajo ha constituido una actividad profesional, la cual se ha caracterizado por la ejecución de la prestación de los servicios a distancia, los cuales requieren la utilización de herramientas de trabajo como las tecnologías informáticas y las telecomunicaciones (Cruz, 2016, p. 207).

Por otra parte, según Thornburn (1994), el aspecto clave del teletrabajo no es el carácter técnico, sino es aquel carácter organizativo y social, por ejemplo, la gestión del empleado a distancia, la información sobre los resultados del trabajo, la regulación, los impuestos, los seguros, las compensaciones y beneficios, así como las relaciones laborales

Por último, Turbé-Suetens (1995) considera que es “en el marco del estudio de la organización donde deberán ser decididas las formas que tomará el teletrabajo en la empresa, puesto que se trata de una decisión política” (p.48).

Sección II. Teletrabajo y teletrabajo por emergencia

El teletrabajo ha sido una de las modalidades más utilizadas hoy en día, en Costa Rica se ha incrementado de manera acelerada debido a la emergencia sanitaria que enfrenta el país y el

mundo debido al COVID-19, esto ha hecho que las autoridades den énfasis en promover el teletrabajo tanto en el sector público como en el privado.

Es importante indicar que esta modalidad fue promulgada principalmente para promover el aislamiento social y evitar el avance del virus.

Efectuar el teletrabajo en el contexto de la emergencia nacional, ha sido fácil implementarlo para muchas empresas u organizaciones, ya que, esta modalidad en Costa Rica no es algo nuevo para nuestro sector empresarial.

Según un sondeo, realizado por el Informe 2019 del Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento de la UCR (PROSIC), en las empresas nacionales asociadas a diversas cámaras del sector productivo nacional, un 42% de las empresas participantes señalaron realizar teletrabajo. Del total de empresas que señalaron realizar teletrabajo, 2 de cada 5 tenían al menos dos años de utilizar esta novedosa modalidad (Amador, 2020).

Esto hace que se establezcan dos formas de teletrabajo que serían el teletrabajo “puro” y el teletrabajo por “emergencia”, las cuales se van analizar y diferenciar, ya que es un estudio de suma importancia.

En primer lugar, el teletrabajo “puro” como lo vimos anteriormente, hace referencia aquella modalidad en la cual, se aplica una forma de trabajo a distancia mediante el uso de las telecomunicaciones, este tipo de teletrabajo se puede considerar como aquel que ha existido incluso antes de la llegada de la emergencia sanitaria, lo cual, en Costa Rica, antes de la misma era sumamente bajo.

Esto lo podemos verificar con base en la Encuesta Continua de Empleo del INEC (2020), la cual nos indica:

Con la pandemia la cantidad de teletrabajadores del país pasó de 21.524 en setiembre del 2019 a 282.632 en el mismo periodo del 2020, reportó la Encuesta Continua de Empleo del INEC. En el país de las 1.846.109 personas ocupadas, 282.632 desempeñan su trabajo desde casa o exclusivamente por Internet, para un aumento de 261.108 con respecto al mismo trimestre del año anterior. Lo que significa un crecimiento de 1.213% de un año al otro. (p. 1)

Por otra parte, se produjo la modalidad del teletrabajo por emergencia a raíz de la emergencia sanitaria por la que está enfrentando el país y el mundo, ya que al mantener de manera casi obligatoria el distanciamiento social en los centros de trabajo, muchas de las empresas tanto del sector público como del privado, tuvieron que implementar el teletrabajo por emergencia, siendo así que actualmente muchos trabajadores han regresado a sus centros de trabajos de manera normal.

Asimismo, la Presidencia de la República de Costa Rica ha indicado que, a raíz de la emergencia sanitaria, se produjo de forma masiva la utilización de herramientas como el internet, telecomunicaciones, entre otras, por lo que establecen que estas deben ser aseguradas, en tanto que esta modalidad pretende quedarse aun sin la emergencia sanitaria. La Presidencia ha indicado:

MICITT asegura que no se analiza regular el internet ni restringir contenido. Las medidas están enfocadas en atender necesidades de teletrabajo, trámites, información y entretenimiento. Durante la semana comprendida entre el 16 y 22 de marzo, debido a la gran cantidad de personas en teletrabajo, estudiantes en los hogares y personas en distanciamiento social, se dio un aumento en el patrón de uso de las redes fijas y móviles. Con base en lo anterior, el sector de telecomunicaciones se encuentra realizando acciones conducentes al aseguramiento y continuidad del servicio en las redes.

Además, Pérez Rubio (2021) en su artículo “Volviendo al lugar de trabajo: Lo que debe considerar la directiva”, brinda un mensaje muy importante para las empresas deben tomar en cuenta el teletrabajo por emergencia; el mismo nos indica:

De la misma forma, es esencial reconocer que las fuerzas laborales necesitarán tiempo para adaptarse a las nuevas formas de trabajo post-pandemia. Los empleados que vuelven después de ser suspendidos de forma extendida o período de teletrabajo pueden encontrar que el diseño físico de su lugar de trabajo ha cambiado y su horario de trabajo ha sido alterado. Para aquellos que trabajan en oficinas, volver al lugar de trabajo puede requerir un cambio de mentalidad si se han ajustado al teletrabajo. Para poder dirigir estos cambios, la gerencia debe asegurarse de que los empleados entiendan lo que se les está pidiendo y qué pasos está tomando la compañía para proteger su salud. (p. 5)

Lo anterior es de suma importancia, ya que se debe tomar en cuenta muchos aspectos de los trabajadores que vuelven de una modalidad de teletrabajo a sus centros de trabajo de manera presencial, estos aspectos pueden ser la salud a raíz de la pandemia, la salud mental, e incluso la economía.

Sección II. Impacto del teletrabajo en el sector privado en Costa Rica

La tendencia del teletrabajo en Costa Rica, es una modalidad bastante reciente; en cuanto al sector privado existen varias empresas, principalmente transnacionales, que tienen mucha experiencia en esta modalidad.

Con relación a lo anterior, la Asamblea Legislativa (2015), en su Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo ha indicado lo siguiente:

En relación a las empresas, actualmente se implementa el teletrabajo en su mayoría en las transnacionales en empresas de tecnologías, call center, etc. Lo implementan empresas

como Amazon, Hewlett Packard, Skypes, Cisco, Intel, Strattus, entre otras, las cuales van en aumento cada día. (p.1)

Como vemos, el teletrabajo ha sido una de las prácticas más comunes en el sector privado y el mismo ha impactado en menor grado con la transición del trabajo presencial hacia una modalidad a distancia.

Con base en estas ideas, se van a analizar y hacer referencia a unas empresas que han implementado el teletrabajo como modelo laboral, además opiniones de funcionarios de dichas empresas que han implementado esta modalidad.

Primeramente, se van a analizar algunas de las empresas que ya contaban con teletrabajo antes de la emergencia sanitaria

Amazon: Esta empresa mediante una llave de seguridad, permite que los funcionarios trabajen desde sus hogares, conectándose a un sistema en específico, el cual brinda acceso a trabajos remotos mediante intranet de la organización, muchos de ellos deben conectarse, con diferentes tipos de herramientas como audífonos o micrófonos, ya que la gran mayoría de estos trabajadores laboran en atención al cliente, tipo *call center*, además que ofrece a sus funcionarios llevarse su computadora portátil a sus hogares, con la finalidad que estos cumplan sus labores.

Gabriela Cuevas, funcionaria de la empresa Amazon explica que:

Es una gran ventaja para mí, ya que, vivo en Cartago y la empresa se encuentra actualmente en Calle Blancos, esto ha hecho que me ahorre tiempo e incluso dinero, para mí el teletrabajo es una de las mejores opciones que puede ofrecer una empresa porque trabajo cómodamente desde mi casa cumpliendo con mis objetivos laborales, además que nos brindan bastantes herramientas para poder acceder al programa, ellos nos dan el computador, línea telefónica incluso en muchas ocasiones acceso a internet.

(Comunicación personal, 2021)

Intel: Esta empresa posee en Costa Rica uno de los centros de investigaciones más grandes, el cual, cuenta con más de 1600 empleados, esta ofrece servicios como diseño, prototipos, prueba y validación de circuitos integrados y soluciones de *software*, o en el servicio corporativo multifuncional.

Este centro de investigaciones, se hace llamar “Pro-Tecnología” lo que ha hecho que sus trabajadores obtengan diferentes tipos de modalidades de trabajo como lo es el teletrabajo, incluso la misma lo ha tenido antes de la emergencia sanitaria que enfrenta el país.

Además de esto, la empresa al contar con sistemas informáticos que funcionan mediante intranet, cuenta con una gran variedad de herramientas para sus colaboradores, algunas de ellas son Skype y Webex, esta última permite que sus empleados envíen documentos multimedia e incluso pueden compartir escritorios.

Ernesto Herrera, funcionario de la empresa Intel expresa que:

El teletrabajo en nuestra empresa es muy útil, porque de mi parte tengo muchos viajes de trabajo, esto hace que nos facilite las labores porque me puedo conectar en cualquier parte del país incluso fuera del país, ya que, ingresamos a una página de internet de la compañía y mediante un acceso electrónico podemos acceder al sistema operativo del computador que tenemos en la oficina, aparte que es beneficioso en el ahorro del tiempo de viaje por que muchos de nuestros compañeros necesitan unas 3 o 4 horas al día, para llegar a la oficina por la lejanía de su hogar. (Comunicación personal, 2021)

Pertec Global Services: Esta empresa ha implementado el teletrabajo en algunos departamentos, lo que hacen es brindarles un acceso a sus trabajadores mediante una llave de seguridad con la cual los mismos pueden conectarse a un sistema en específico, además de utilizar

herramientas como Zoom, Teams y Skype, esto ha hecho que los medios de comunicación sean aún más sencillos.

Francisco Vargas, empleado de la empresa expresa:

Yo mantengo teletrabajo unos dos o tres días por semana, esto ha hecho que me ahorre dinero y tiempo, en el viaje hasta la oficina, mi lugar de trabajo específicamente se encuentra en Cartago y yo vivo en Sabanilla de Guadalupe, entonces se me ha facilitado bastante (comunicación personal, 2021)

Hewlett Packard: Esta organización ha permitido que sus empleadores, de diferentes departamentos, como ventas, desarrollo de *software*, incluso servicio al cliente efectúe sus labores desde su hogar, los mismos han equipado a sus funcionarios con computadoras portátiles y llaves de seguridad, llamadas “Active Key” misma que da acceso al intranet de la compañía.

Elena Artavia funcionaria de esta institución indica:

Esta empresa desde sus inicios ha implementado la modalidad del teletrabajo, por lo que, con la llegada de la pandemia no fue tan complicado, porque, ya teníamos las facilidades en nuestro hogar, ojalá muchas empresas que pusieron el teletrabajo por esta situación lo sigan brindando porque es una modalidad que da muchos beneficios. (Comunicación personal, 2021)

Por otra parte, existen algunas instituciones que han implementado el teletrabajo a raíz de la emergencia sanitaria entre las cuales se van analizar las siguientes:

Tigo: Esta empresa cuenta con servicios de internet por cable, telefonía fija, entre otros, los cuales siempre han llevado a cabo de manera presencial en diferentes lugares del país; a raíz de la emergencia sanitaria, la misma optó por implementar la modalidad del teletrabajo a sus

colaboradores, específicamente en el área de *call center*, y todos aquellos departamentos donde no implicara el servicio al cliente de manera presencial.

Al empezar de cero con esta modalidad a causa de una emergencia, no sabían cómo implementarlo, pero brindaron a sus empleados una opción bastante eficaz como lo fue adaptar en los hogares de cada trabajador, específicamente del *call center* un centro de trabajo como lo mantenían de manera presencial.

Nuria González, empleadora de una de sucursales de la empresa, nos expresa: Los resultados del teletrabajo fueron bastante buenos, los empleados aumentaron el nivel de productividad, por lo que, aunque ya muchos empleadores han vuelto a laborar de manera presencial, se pretende que el teletrabajo sea ahora una modalidad que permanezca de forma permanente en la empresa. (comunicación personal, 2021)

Align Technology: Esta empresa, logró implementar la modalidad del teletrabajo a raíz de emergencia sanitaria, lo hacen mediante un programa que sus colaboradores debieron descargar en sus computadores, por medio del cual se conectan de forma remota mediante intranet; anteriormente a la pandemia mantenían un plan piloto de esta modalidad, pero no lo habían llevado a cabo formalmente.

Sergio Chavarría, colaborador de la empresa explica:

Por mi parte ha sido bastante bueno, antes tenía que salir super rápido del trabajo para poder agarrar el bus, ahora incluso me quedo hasta más tiempo laborando, por que como estoy desde la comodidad de mi hogar no me preocupo por el viaje, siento que esto ha hecho que aumente mi productividad y también beneficie a la empresa. (comunicación personal, 2021)

Aerocasillas: La organización de Aerocasillas se vio obligada en implementar el teletrabajo incluso en el servicio al cliente; cuentan con colaboradores que atienden a usuarios por medio de telefonía, chat y correo, por lo que, desde una página en línea sus colaboradores ingresan para poder cumplir con sus labores.

Ana Laura Morales funcionaria de esta empresa, expone:

Yo antes nunca había tenido teletrabajo, de hecho, tengo cuatro años trabajando en esta empresa, y hasta que llegó la pandemia se implementó, si soy sincera fue bastante difícil porque en ese momento todos en mi casa estábamos en teletrabajo y no tenía un lugar adecuado, pero poco a poco nos fuimos acomodando y por el momento estoy sumamente satisfecha. (comunicación personal, 2021)

Florida Bebidas: Esta organización implementó el teletrabajo a unos cuantos departamentos, a causa de la emergencia sanitaria y por cumplir el distanciamiento social, ellos lo hacen mediante una plataforma llamada TeamViewer, mediante la misma se conectan de forma remota al computador que se encuentra en la oficina.

Gilbert Ortega trabajador de esta organización, indica:

Bueno para mí el teletrabajo ha llegado para quedarse, muchos pensarían como una empresa como Florida Bebidas pueden tener teletrabajo, pero no solo es lo que la gente ve, detrás de toda empresa hay mucho trabajo para conllevar a cabo la meta, yo por ejemplo como publicista de la empresa me he adaptado muy bien al teletrabajo además que por mi tipo de trabajo se me ha facilitado bastante. (comunicación personal, 2021)

Como se ha indicado anteriormente muchas de estas empresas ya contaban con la modalidad del teletrabajo, pero muchas otras lo empezaron a implementar a raíz de la emergencia sanitaria que afrontaba el país; con base en esto el presidente de la República de Costa Rica, Carlos

Alvarado, firmó un decreto de forma obligatoria para el sector público, y solicitaba que se implementara también en el sector privado.

Este mensaje de suma importancia a los empleadores del sector privado, indicaba:

El presidente de Costa Rica, Carlos Alvarado, solicitó este viernes implementar y reforzar las medidas de teletrabajo en las empresas privadas debido al aumento drástico de casos positivos de la covid-19 que está experimentando el país. El mandatario costarricense envió un mensaje a todos los empleadores del sector privado, para que apliquen el teletrabajo, sin que la medida afecte la continuidad de los servicios de atención al público. Además, las autoridades solicitaron la aplicación estricta de los protocolos sanitarios en los espacios presenciales. (Ledezma, 2020, p. 1)

Por último, es importante recalcar que a raíz de la emergencia sanitaria el teletrabajo ha llegado con muchos beneficios, no solo para las empresas, sino para sus trabajadores, esto hace que día con día muchas empresas más implementen esta modalidad, por lo que, es de suma importancia que el ordenamiento jurídico costarricense contenga una ley eficaz que regule una modalidad que cada día será más común.

Título III. Regulación jurídica del teletrabajo dentro del ámbito nacional e internacional

En este apartado se va a analizar la regulación jurídica del teletrabajo en diferentes ámbitos, ya sea nacional e internacional, partiendo primeramente con el sistema jurídico costarricense y cómo este ha regulado el teletrabajo.

Además, se va abordar el teletrabajo en el sistema europeo y en América Latina, y la forma en que se ha tratado jurídicamente esta modalidad tan nueva.

Sección I. El teletrabajo en el sistema jurídico costarricense

Hace unos cuantos años en Costa Rica no existía ninguna regulación para la modalidad del teletrabajo, pero en septiembre del 2019 entró en vigencia la Ley para Regular el Teletrabajo N. °9738, la cual por primera vez brindó un marco jurídico para los patronos y empleadores tanto del sector público como privado, para implementar esta modalidad de trabajo en el país.

Anteriormente a esta ley, existían una serie de decretos y lineamientos para que se implementara en el trabajo para el sector público, sin embargo, para el sector privado no había una norma vinculante; en esos momentos cada patrono tomaba la decisión de si permitía o no las labores del teletrabajo en su organización bajo sus propias reglas y condiciones (Café Laboral y Arias, 2021, pág. 2).

Rodríguez (2020), en su artículo Teletrabajo en Costa Rica, explica de una manera objetiva la Ley para Regular el Teletrabajo N. °9738:

El año anterior (2019) fue promulgada la Ley N°9738 “Ley para Regular el Teletrabajo” la cual tuvo como objeto promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y la modernización de las organizaciones públicas y privadas a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación, asimismo, con ella se buscó aumentar la productividad, la reducción de los costos y la movilidad urbana, entre otros. El aspecto más importante para la aplicación de esta figura es que se debe tener claro que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona trabajadora como para la persona empleadora y, por lo tanto, se debe llegar a un acuerdo entre las partes, por lo que se recomienda que la aplicación de la figura se dé por medio de un contrato o adenda, así como la inclusión de esta modalidad en la política laboral interna del centro de trabajo. En dicha adenda o contrato se deben incluir todos los aspectos acordados, incluidos los criterios de medición, evaluación y control de la persona tele

trabajadora, así como las condiciones, obligaciones, derechos y responsabilidades que deben asumir ambas partes. (p. 5)

Como se indicaba anteriormente, la Ley para Regular el Teletrabajo, contiene aspectos importantes, los cuales se abordará un estudio exhaustivo de la misma:

El artículo 1 de dicha ley, indica cuál es su objeto: promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento tanto para organizaciones públicas como privadas.

Este artículo hace referencia a que esta ley va a permitir el fomento de la modalidad del teletrabajo tanto en el sector público como en el privado, utilizándolo como un instrumento laboral.

Artículo 2, en este apartado se especifica el ámbito de aplicación de la ley tanto en el sector privado como en toda la Administración Pública, centralizada como descentralizada, incluyendo en ella el régimen municipal.

Por otra parte, en este mismo artículo, se hace énfasis al acceso voluntario, el cual es de suma importancia, ya que se hace referencia a que toda persona trabajadora, como empleadora actuarán mediante un acuerdo, el fin de este artículo es la protección de los derechos laborales bajo el principio de la relación laboral.

Artículo 3, este artículo hace referencia a diferentes definiciones, con las que se podría aclarar distintos conceptos situados en la ley, esto lo hacen para mantener una mejor claridad de la misma, unos ejemplos de estos son:

-Teletrabajo: Modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora. Persona teletrabajadora: Persona protegida por esta regulación. Telecentro: Espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura. Teletrabajo domiciliario: se da cuando las personas trabajadoras ejecutan sus actividades laborales desde su domicilio. Teletrabajo

móvil: se da cuando las personas trabajadoras realizan sus funciones de manera itinerante. (Ley para Regular el Teletrabajo N. ° 9738, 2019)

Artículo 4, se hace referencia al fomento del teletrabajo, cumpliendo diferentes objetivos, como el desarrollo social de los territorios, fomentar las acciones formativas, incentivar el diálogo tripartito para la creación de alianzas, este último punto se refiere únicamente para el sector público, además, el promover las condiciones necesarias para la implementación del teletrabajo.

Artículo 5, en este apartado se hace referencia que se brindarán reconocimientos gubernamentales para el fomento del teletrabajo, es decir, que por medio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social se va a otorgar un reconocimiento aquellas empresas e instituciones que implementen la modalidad del teletrabajo.

Artículo 6, en el mismo se establecen reglas generales las cuales se deben aplicar en toda organización para desarrollar de una manera más efectiva las funciones de las personas teletrabajadoras, unas de las reglas que se mencionan son: el horario de la persona teletrabajadora podrá ser flexible, los criterios de medición, evaluación y control de la persona teletrabajadora serán previamente determinados, la incorporación a la modalidad del teletrabajo es voluntaria, entre otras.

Artículo 7, este artículo se refiere al contrato o adenda del teletrabajo, en él se establece que en toda modalidad de teletrabajo se debe establecer una relación entre la persona teletrabajadora, el empleador y el teletrabajo, y en este debe ejecutarse las condiciones, derechos y responsabilidades entre las partes.

Artículo 8, en este apartado se estipulan las obligaciones de las personas empleadoras, entre las cuales se encuentran el proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos, capacitar para el adecuado manejo y uso de los equipos, informar sobre el cumplimiento de las normas y directrices,

coordinar la forma de restablecer las funciones de la persona teletrabajadora y el reconocer el salario al empleado por no poder teletrabajar.

Por último, se estipula el artículo 9, que establece las obligaciones de las personas teletrabajadoras, y se pueden mencionar el cumplir con los criterios de medición, evaluación y control determinados en el contrato o adenda, informar en un plazo no mayor a veinticuatro horas su situación, además que la persona teletrabajadora debe cumplir con el horario establecido.

Asimismo, una gran parte de la jurisprudencia costarricense en cuanto al teletrabajo, se ha establecido a raíz de la emergencia sanitaria que enfrenta el país.

Un ejemplo de ello es lo que expone la Sala Constitucional en la Resolución N. ° 17817 – 2021, de las nueve horas, del trece de agosto del dos mil veintiuno, en la cual indica: “El uso potencial del teletrabajo como medida para reducir la tasa de contagio -actividad que requiere como requisito indispensable una adecuada conectividad-.”

Por otro lado, otra gran parte de la jurisprudencia costarricense estipula la modalidad del teletrabajo en el sector público, estableciendo diferentes tipos de resoluciones en instituciones públicas en cuanto a problemáticas relacionadas con esta forma de trabajo, por tanto, la misma es sumamente escasa en relación con el sector privado.

Además, el Código de Trabajo, establece el trabajo a domicilio, el cual se ha determinado como una figura similar al teletrabajo, según el autor Francisco Peñailillo, en su artículo “Trabajo a domicilio: un caso paradigmático de la flexibilización del capital productivo el trabajo a domicilio”, se puede definir de la siguiente manera:

El trabajo a domicilio es una actividad que se realiza para un tercero, este puede ser una empresa, un subcontratista o un intermediario. Es un trabajo que le otorga al trabajador independencia: él fija el horario y la sistematicidad de su labor, pero el empleador es el que

determina el valor del servicio o producto y lo comercializa. Estos hechos permiten afirmar que nos encontramos en presencia de un trabajo asalariado que se encuentra bajo la subordinación del empleador. Pero al ser considerado como un empleo que no cuenta con la fiscalización inmediata por parte del empleador es reconocido solamente como una prestación comercial. (pp. 9,10)

A pesar que estas figuras tengan una gran similitud, las mismas cuentan con una gran diferencia. Ureña Martín (2018), en su libro *Tiempos laborales con las nuevas tecnologías*, explica la principal diferencia entre ambas modalidades:

La diferencia es principalmente que, en el teletrabajo, se puede ejecutar el trabajo en un lugar no elegido por el trabajador y distinto de su domicilio y porque además porque pueden existir formas de teletrabajo en las que exista una vigilancia empresarial. La empresa, en el teletrabajo, puede controlar al trabajador mediante programas de software que permiten registrar el número de operaciones llevadas a cabo, el tiempo que se ha invertido en cada una de ellas, marcando incluso la hora de comienzo y de finalización de las mismas, interrupciones, errores y demás. Por el contrario, en el trabajo a domicilio se va a requerir solamente entregar la tarea encomendada y la posible calidad de la misma. (p. 56)

En Costa Rica, el trabajo a domicilio se encuentra regulado en el Capítulo IX, del Título II en los artículos del 109 al 113 del Código de Trabajo.

En el artículo 109 el Código de Trabajo define el trabajador a domicilio de la siguiente forma:

Artículo 109: Trabajadores a domicilio son los que elaboran artículos en su hogar u otro sitio elegido libremente por ellos, sin la vigilancia o la dirección inmediata del patrono o del representante de éste.

Es claro, que esta figura tiene cierta similitud con el teletrabajo, lo cual hace que muchos de los juristas confundan esta modalidad con el teletrabajo, a pesar de que este pueda ejecutarse a través de sistemas telemáticos.

Sección II. Abordaje del teletrabajo en el sistema jurídico europeo

En cuanto a Europa el teletrabajo ha evolucionado sumamente rápido, convirtiéndose en una nueva opción de trabajo y una práctica bastante común. En algunas empresas, este sistema ha sido establecido incluso antes de la llegada de la emergencia sanitaria, pero después de ella se ha incrementado el porcentaje de teletrabajadores en Europa.

Pérez (2021) en su artículo “El teletrabajo en Europa: así ha cambiado la pandemia nuestra forma de trabajar”, indica sobre estos porcentajes:

Antes de la crisis del COVID-19, el porcentaje de personas que teletrabajan habitualmente en Europa era del 15%. En cambio, según estimaciones de Eurofound (2020), cerca del 40% de los trabajadores comenzaron a teletrabajar a tiempo completo como resultado de la pandemia. (p. 1)

A nivel de la Unión Europea el teletrabajo se empezó a regular bajo el Decreto-ley N.º 28, del 22 de septiembre del 2020 (Aspra, 2020)

Este Decreto-ley N.º 28 que regula el teletrabajo en la Unión Europea, cuenta con 25 artículos, de ellos se van a analizar aquellos de más importancia para llevar a cabo la modalidad del teletrabajo de la mejor manera:

Los artículos del 1 al 3 especifican puntos más generales, los cuales nos indican el ámbito de aplicación de este decreto-ley, así como las definiciones y algunas de las limitaciones que se deben tener en el trabajo a distancia, este último indica que todo trabajo a distancia será voluntario.

Uno de los artículos más importantes que estipula este decreto-ley son los artículos 4 y 5, referentes a la igualdad de trato y de oportunidades y no discriminación, además de la voluntariedad del trabajo a distancia.

Estos dos artículos, son de gran relevancia, ya que, regula uno de los derechos más importantes como lo es el derecho de igualdad, y así evitar en las empresas todo tipo de discriminación, mostrando puntos como los siguientes:

- Las personas que van a desarrollar el trabajo a distancia tendrán los mismos derechos que todo trabajador que se encuentre en su centro de trabajo de manera presencial.
- Las personas que desarrollan el trabajo a distancia no podrán sufrir ninguna modificación en las condiciones pactadas.
- Las empresas estarán obligadas a no tener discriminación, principalmente por razón de sexo.

Los puntos anteriores son de suma importancia, ya que, muchas empresas no tienen conocimiento de este derecho tan valioso que deben cumplir para que exista un buen funcionamiento de la modalidad del teletrabajo.

Los artículos 6,7 y 8 especifican aquellos acuerdos que se deben tomar en cuenta con respecto al trabajo a distancia, los cuales son aquellas obligaciones formales, el contenido y las modificaciones que se pueden hacer a este convenio.

De los artículos del 9 al 19 se establecen los diferentes derechos que se deben respetar cuando se está presente en la modalidad del teletrabajo, unos de estos derechos son el derecho a la

carrera profesional, que entre los mismos están, el derecho a la formación y el derecho a la promoción profesional

Además, se encuentran estipulados los derechos relativos a la dotación y mantenimiento de medios y al abono y compensación de gastos, estos derechos abarcan aquellos como el derecho a la dotación suficiente y mantenimiento de medios, equipos y herramientas y el derecho al abono y compensación de gastos.

Asimismo, se mencionan aquellos derechos con repercusión en el tiempo de trabajo, como el derecho al horario flexible en los términos del acuerdo, y el derecho al registro horario adecuado, también derechos a la prevención de riesgos laborales, y derechos relacionados con el uso de medios digitales tales como derecho a la intimidad y a la protección de datos, derecho a la desconexión digital, y por último derechos colectivos de las personas que trabajan a distancia.

Los últimos artículos de este decreto-ley, precisamente aquellos del artículo 20 al 25, nos indican puntos como facultades de organización, dirección y control empresarial en el trabajo a distancia, en el cual hace énfasis en el control empresarial, uso de equipos, protección de datos y seguridad de la información, y por último la tramitación para poder laborar bajo la modalidad del teletrabajo.

Con base a lo anterior, es importante indicar que España es uno de los países europeos que más ha impulsado el desarrollo e implementación del teletrabajo, siendo que este país ha presentado un papel muy importante en el sector de las telecomunicaciones, permitiendo que un mayor número de personas accedan a un puesto de trabajo sin la necesidad de estar presentes de forma física en su empresa, esto ha hecho que el mismo haya incrementado en gran parte el porcentaje de las personas que teletrabajan.

Según Leyre Soto (2021), en su blog “Ley de teletrabajo: 10 claves legales y prácticas”, establece los siguientes porcentajes:

En España con la llegada del Coronavirus y el decreto de Estado de Alarma, el teletrabajo en España pasó de ser la realidad de un tímido 4,8% de los trabajadores en 2019 según el INE a convertirse en la nueva modalidad para más de un tercio de los empleados de este país que hoy se encuentra en vías de regulación. (párr. 3)

Lo que hace que la Unión Europea sea uno de los países en los cuales mantienen un ordenamiento jurídico que regule el teletrabajo de forma efectiva (Cozzolino, 2020, p. 16).

Sección III. Marco jurídico del teletrabajo en América Latina

Muchos países de América Latina han implementado la modalidad del teletrabajo, tal es el caso de Chile, el cual fue uno de los primeros países en modificar su ordenamiento jurídico para regular la modalidad de teletrabajo a su sistema sin poner en peligro la protección a los derechos de los trabajadores (Correa 2015, p. 68).

Chile es uno de los países que tiene un marco legal para la modalidad del teletrabajo, ya que, desde el 20 de noviembre del 2018, la Cámara de Diputados aprobó el proyecto en general. No fue hasta, el 18 de octubre del 2019, cuando se originó de manera definitiva esta ley (Cortes, 2021, párr. 1). La misma lo que hizo fue llegar a modificar el Código de Trabajo en materia de trabajo a distancia en Chile al establecer 10 artículos, para la modalidad del teletrabajo.

En los primeros artículos se van a establecer cómo las partes podrán pactar un contrato de teletrabajo y qué condiciones se recomienda tener en el mismo. Por otra parte, se indican cómo deben implementarse los equipos, herramientas y materiales para una mejor eficacia de esta modalidad.

Además, se establecen condiciones específicas sobre la seguridad y salud que deben darse en las personas que vayan a cumplir con la modalidad del teletrabajo, y el deber de protección que debe tener el empleador hacia el trabajador.

Así mismo, se describen derechos muy importantes como lo es el derecho a la desconexión digital, derecho a la intimidad y a la igualdad, y recomiendan que estos deben estipularse de manera obligatoria en el contrato de trabajo.

Por último, otro de los países donde más relevancia tiene la modalidad del teletrabajo es en Argentina, ya que, este desde el 2013 aprobaron la primera ley que busca regular y habilitar la figura del teletrabajo y que tiene como principal objetivo “la inclusión de las personas con discapacidad” (Beltrán, 2018, p. 115).

Este país regula el teletrabajo en la ley que se encuentra basada en el Proyecto de Ley N.º 7603, que consta en el Expediente D – 308/12, la misma cuenta con 12 artículos.

Según Xubio Guevara (2020) en su blog “Ley de teletrabajo: cinco países líderes en implementación”, esta ley para regular el teletrabajo en Argentina ha sido criticada por muchas circunstancias, e indica:

La ley de teletrabajo aprobada en la Argentina recibió tanto elogios como críticas de los distintos sectores. Entre los puntos principales de la normativa se destacan: La igualdad de derechos y obligaciones entre teletrabajadores y los que lo hacen en forma presencial. El cambio al trabajo remoto debe ser voluntario y pactado por escrito. Este consentimiento es reversible en cualquier momento de la relación laboral. El trabajador tiene derecho a la desconexión digital. El empleador debe proporcionar el equipamiento para que el empleado pueda teletrabajar y asumir los costos de instalación, mantenimiento y reparación de los mismos, o compensar al trabajador por utilizar sus propias herramientas. (párr. 9)

En los primeros artículos de la misma se encuentran los conceptos generales, tales como son el teletrabajo, teletrabajador, entre otros, además de la inserción laboral, por otra parte, se indican los derechos a cumplir tales como la igualdad y la desconexión digital, asimismo indica como este contrato se debe hacer de forma voluntaria, el grado de responsabilidad que deben cumplir tanto del trabajador como del empleador.

Además, reconoce características muy importantes como lo son los riesgos de trabajo, la seguridad e higiene, aplicación de seguros, incapacidades y privacidad del domicilio del trabajador.

Es claro, que además de estos países existen muchos más que han regulado de alguna u otra forma la modalidad del teletrabajo, ya que, se espera que esta forma laboral sea utilizada en más países de América Latina, y aunque muchos ya la han implementado la gran mayoría cuentan con escasez de regulación para esta modalidad.

Título IV. Derechos constitucionales impactados en la modalidad del teletrabajo

En este apartado se va hacer referencia a los derechos constitucionales más relevantes que son impactados en la modalidad del teletrabajo y de qué forma estos se han relacionado con esta nueva forma de trabajo.

Se va hacer referencia a derechos constitucionales, por parte del trabajador y del empleador y si estos son regulados o no en el Ordenamiento Jurídico costarricense.

Por otra parte, es importante indicar que, en Costa Rica, se establecen derechos y garantías fundamentales regulados en la Constitución Política. Se reconocen diferentes derechos humanos como constitucionales, algunos de ellos de primera generación como lo son los derechos civiles y políticos, al igual que aquellos considerados de segunda generación como los derechos sociales, económicos y culturales.

Estos derechos fundamentales van a presentar una relación con aquellos valores y principios que garantizan un status jurídico del ser humano.

Sección I. Trabajadores

Derecho a la desconexión digital: El derecho a la desconexión en el ámbito laboral, es aquel derecho de los trabajadores y empleadores que, en su tiempo libre, ya sea, su descanso, vacaciones o permisos, su intimidad personal y familiar no se vean afectados de forma negativa por el uso de dispositivos digitales (Diccionario panhispánico del español jurídico, 2020, párr. 1).

Además, Martín (2020), en su artículo “Desconexión digital y Covid-19: un derecho más necesario que nunca para cuidar a nuestros trabajadores”, explica sobre este tema:

El derecho a la desconexión digital es el derecho de los empleados a no contestar comunicaciones, llamadas, emails, mensajes, WhatsApp, etc., de trabajo fuera de su horario laboral. Se reconoce para respetar el tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de la intimidad personal y familiar de los trabajadores. Es decir, la empresa puede enviar un email cuando quiera, pero el trabajador tiene derecho a no responder, hasta que comience la jornada laboral. (párr. 2)

Es decir, este derecho ha sido creado para una nueva era digital, y así poder garantizar de una manera más efectiva el respeto del tiempo de descanso de los trabajadores, este tiempo se refiere aquel fuera del trabajo legal, de esta manera se va a proteger el horario laboral, además que previene riesgos laborales, tales como sobrecarga mental, por la hiperconectividad (Fernández, 2018, p. 10).

En Costa Rica, este derecho se empezará a regular a partir del 5 de mayo del 2022, además es importante indicar que existen jornadas de trabajo estipuladas en el Código de Trabajo, por lo

que, si algún trabajador labora por encima de las mismas, se generará una opción de pagar tiempo extraordinario.

Esto hace que cuando un trabajador termine su jornada laboral, este pueda rechazar llamadas, contestar mensajes o correos si estos fueron enviados fuera de su jornada de trabajo (Valverde, 2021).

En cuanto al derecho a la desconexión digital, en la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, se encuentra únicamente un proyecto de ley del año 2020, donde solicitan la reforma del inciso D) del artículo 9 de la Ley para Regular el Teletrabajo N. 9738, y así poder garantizar la desconexión laboral de los trabajadores, el cual fue aprobado en segundo debate el 30 de marzo del 2022, mediante la Ley N.º 10168.

Este artículo de la Ley para Regular el Teletrabajo N.9738 estipula:

ARTÍCULO 9- Obligaciones de las personas teletrabajadoras. Sin perjuicio de las demás obligaciones que acuerden las partes en el contrato o adenda de teletrabajo, serán obligaciones para las personas teletrabajadoras las siguientes:

d) La persona teletrabajadora debe cumplir con el horario establecido, su jornada laboral y estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada. El incumplimiento de la jornada u horario de trabajo, o bien, el no estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada serán considerados como abandono de trabajo, conforme al inciso a) del artículo 72 de la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943.

Esto hace, que todo trabajador tenga el derecho de conocer cuál es su jornada de trabajo, esto implica el horario que dispone en la empresa, puesto que, el tiempo que dedique un trabajador fuera del horario laboral, va a implicar una vulneración del descanso del trabajador.

Con base en lo anterior, se debe tener claro que el derecho a la desconexión digital tiene relación con ciertos derechos fundamentales de los trabajadores, como lo es derecho al descanso, y este es de suma importancia, ya que, todo trabajador tiene el derecho a descansar, de forma diaria, semanal y anual, en todo caso de que este no se respete se van a producir consecuencias de manera negativa en el trabajador.

Ahora bien, Távora (2019), en su investigación “El uso de las nuevas Tic y el Derecho a la Desconexión Laboral: Un Límite al Poder de Dirección”, nos expone:

En este sentido, puede entenderse el descanso como ese tiempo que el trabajador necesita para reponer sus fuerzas; es decir, se podría considerar al trabajo como productor de “fatiga”, el descanso es entonces un reposo reparador debido a la acumulación de tensiones producidas por la jornada de trabajo. (p. 43)

Por otra parte, la legisladora Montiel Héctor (2020) manifestó que esta reforma es un paso adelante al momento histórico que vivimos y la desconexión laboral es un derecho fundamental de los trabajadores. (párr. 5)

Al mismo tiempo, si este derecho no es protegido de una manera eficaz en los trabajadores, estos pueden sufrir una serie de riesgos psicosociales, entre los cuales se pueden mencionar la dificultad de conciliar la vida familiar y laboral, ya que, este se puede ver afectado por el aumento en el desarrollo del trabajo en tiempo de descanso del trabajador y daños psíquicos o enfermedades mentales y depresivas, puesto que, va a existir una sobrecarga de tareas en el trabajador (Unión Sindical Obrera, 2020, párr. 4).

Como punto importante es necesario indicar que este derecho en muchas ocasiones, se ha interpretado solo para el sector público, pero se debe tener claro que los trabajadores del sector

privado, también requieren que se les respete un derecho tan importante como este, puesto que, estos cumplen de igual forma una jornada laboral.

Por último, Sánchez (2020) en su investigación “La Regulación de la Desconexión Laboral ante las nuevas formas de trabajo: Teletrabajo y Trabajo Remoto”, nos indica:

Es importante y necesario que el Derecho laboral y sus instituciones logren adaptarse a los cambios que se producen producto de la expansión de la tecnología y las formas de comunicación digital. Y, para que el derecho a la desconexión laboral pueda ser ejercido, es importante que cada sistema legal cuente con su regulación y protección a la estabilidad laboral. (p. 24)

Por lo que, a pesar de tener una regulación es necesario que este derecho, contenga dentro de la Ley N.º 9738 para regular el teletrabajo, un mejor desarrollo en cómo se debe proteger, además de adicionar una definición de este, ya que, al ser un derecho tan nuevo, muchas personas no tienen el conocimiento del mismo.

Derecho a la igualdad: El derecho de igualdad es aquel trato idéntico que brinda un organismo o empresa a las personas sin que vaya a mediar ningún tipo de discriminación o diferencia, ya sea, por raza, sexo, clase social, nacionalidad, o creencias. Este derecho lo tienen todos los seres humanos a ser reconocidos como iguales ante la ley (Asamblea Legislativa, 2021, p. 2)

Por otra parte, la Agencia de la ONU para los Refugiados (2018), nos indica sobre el derecho a la igualdad lo siguiente:

El concepto del derecho a la igualdad nace en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU del año 1948. Esta carta asigna de este modo el mismo valor y derechos a todos los seres humanos en el artículo 1. Este derecho significa que todo ser

humano debe ser reconocido como un igual ante la ley y disfrutar de todos sus derechos, sin discriminación por motivo de nacionalidad, raza o creencias. (, párr. 4)

Este derecho es regulado a nivel internacional por diferentes normas las cuales nos han expresado la gran importancia de este, tales como La Declaración Universal de Derechos Humanos, que indica:

Artículo 2.1: Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional, o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición

Por otra parte, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, establece la igualdad ante la ley, e indica que la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o de cualquier otra condición social, esto se encuentra estipulado en el artículo 26 de la dicha norma.

En Costa Rica este derecho se encuentra regulado en el artículo 33 de la Constitución Política de la República de Costa Rica de 1949, en el cual se estipula: “ARTÍCULO 33.- Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana”.

Además, La Sala Constitucional se ha hecho presente en cuanto a la regulación, y conocimiento de este derecho tan importante, esto se puede observar en la resolución N.º 03288-2021, que expresa:

La igualdad es entonces un derecho fundamental, protegido por sí mismo como exigencia frente a la ley y en la aplicación de esta, así como un principio de interpretación y de aplicación de todos los demás derechos fundamentales, salvo que ellos mismos veden expresa o implícitamente ese carácter.

En cuanto a la modalidad del teletrabajo este derecho es de suma importancia, ya que, los trabajadores que se encuentran en esta forma de trabajo al igual que aquellos que laboran de manera presencial poseen los mismos derechos, además que toda persona puede laborar bajo este tipo de modalidad sin discriminación siempre en respeto de este derecho.

En otras palabras, las personas que se vayan a desarrollar en la modalidad de teletrabajo van a contar con los mismos derechos que aquellos que presten sus servicios en los centros de trabajo en la empresa de manera presencial, por lo que, no van a poder sufrir ningún perjuicio, en cuanto a sus condiciones laborales, incluyendo retribución, estabilidad en el empleo, tiempo de trabajo, formación, promoción profesional, conciliación y corresponsabilidad y adaptación a la jornada (Peña, , 2021, párr. 8).

Como se indicó anteriormente, el derecho de igualdad ante la modalidad del teletrabajo también repercute en negar la posibilidad de poder teletrabajar, ya que, esto se basa en trato desigual que brinda la empresa al trabajador, y muchas de las veces no va a existir una razonabilidad en la causa para negar esta forma trabajo al mismo (Martín, 2020, párr. 20).

Esto hace que, ante una discriminación laboral, los trabajadores tengan grandes consecuencias, como lo son el daño moral, la salud mental y desmotivación lo cual provocaría una falta de productividad.

La discriminación se entiende por aquel fenómeno social que va a vulnerar la dignidad, los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas, esta se va a generar en los usos

y prácticas sociales entre las personas y se genera por el resultado de obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades (Cabrera, 2018, p. 5).

Con respecto a lo anterior, la Sala Constitucional en su Resolución N° 17807 – 2021, se ha pronunciado diciendo que el principio de la no discriminación pone en vulneración el principio de igualdad, y manifiesta:

ACERCA DEL PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN. El principio de igualdad, establecido en el artículo el artículo 33, de la Constitución Política, no tiene un carácter absoluto, pues no concede propiamente un derecho a ser equiparado a cualquier individuo sin distinción de circunstancias, sino que más bien permite exigir que no se hagan diferencias entre dos o más personas que se encuentren en una misma situación jurídica o en condiciones idénticas, sin que pueda pretenderse un trato igual cuando las condiciones o circunstancias son desiguales. Por esa razón, la discriminación, entendida desde un punto de vista jurídico, significa otorgar un trato diferente con base en características particulares que resultan injustas, arbitrarias o irrazonables. (párr.12)

Es por ello, que este derecho a la igualdad es de suma importancia. Para la modalidad del teletrabajo es vital que se implemente, puesto que, al no tener una regulación adecuada, los trabajadores van a sufrir una serie de consecuencias que van a repercutir en la productividad laboral.

Derecho a la intimidad: El derecho a la intimidad es aquel derecho que tiene todo ser humano al cual se le va a proteger de injerencias en cualquier relación, en cuanto a la información personal, ya sea, en el ámbito de su vida privada o familiar (Delgado, Baruch y Bernal, 2016, p. 98).

Además de esto, López Zarzosa (2018) en su investigación “Afectación del Derecho a la Desconexión Laboral por parte del empleador mediante el uso de las Tecnologías de la comunicación en el Ordenamiento Jurídico Peruano.” indica:

El derecho a la intimidad personal y familiar consiste en el derecho de toda persona “a rehusar a cualquiera, e incluso al Estado, el acceso a la esfera de su persona, esto es, a disponer de una esfera de intimidad no perturbada por nadie”. Por consiguiente, es un derecho que dispensa protección «contra los actos de intrusión que perturban el retiro y soledad de la persona» La Convención Americana de los Derechos Humanos lo enuncia de la siguiente forma “Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia... (p. 63)

El derecho a la intimidad contiene como bien jurídico la privacidad y la intimidad personal, esto hace que actúen ciertos sujetos para hacer efectivo este derecho, como lo son el sujeto activo, que es todo ser humano y el pasivo que se pueden considerar como aquellas autoridades o servidores públicos que en el ejercicio de sus funciones accedan, hagan uso o publiquen cualquier información personal (Delgado et al., 2016, p. 98).

En Costa Rica, este derecho se encuentra regulado en el artículo 24 de la Constitución Política, en el cual se indica:

Se va a garantizar el derecho a la intimidad, a la libertad y al secreto de las comunicaciones y son inviolables los documentos privados y las comunicaciones escritas, orales o de cualquier otro tipo de los habitantes de la República....

Este artículo de la Constitución Política va a garantizar un ámbito privado de la persona, el cual es de suma importancia, ya que, muchas de las nuevas modalidades de trabajo basadas en las nuevas tecnologías hacen que este principio se vea vulnerado de forma inusual.

Según, la Sala Constitucional en su resolución N° 06077 – 2015, establece para el derecho a la intimidad lo siguiente:

Sobre la acusada violación del derecho a la intimidad. El numeral 24, de la Constitución Política, consagra el derecho fundamental a la intimidad. Se trata de un fuero de protección a la vida privada de los ciudadanos. La intimidad está formada por aquellos fenómenos, comportamientos, datos y situaciones de una persona que normalmente están sustraídos al conocimiento de extraños y cuyo conocimiento por éstos puede turbarla moralmente por afectar su pudor y su recato, a menos que esa misma persona asienta a ese conocimiento. (párr.9)

Por ende, este derecho se va a entender como aquel que tiene toda persona, de no sufrir injerencias ni intromisiones, ya sea por parte del Estado o por otros ciudadanos, esto en cuanto a su ámbito de vida. Dentro de este se pueden incluir aspectos como las comunicaciones privadas, ideología política, creencias religiosas, preferencias sexuales, entre otros.

De lo anterior, se puede comprender que este derecho a la intimidad tiene como objetivo que se procure la protección de un espacio privado de la persona, salvo que este lo desee, es aquí donde se establece el fenómeno del consentimiento. Este fenómeno es aquel acto o resultado de aprobar algo, tener por cierto algo, u otorgar, este derecho al consentimiento es sumamente amplio,

ya que, puede abarcar diferentes manifestaciones del sujeto, puesto que, puede ser utilizado de diferentes formas como formalizar un contrato, para cualquier otra asunción de derechos y obligaciones que requiera voluntariedad, como la aceptación de herencias, contraer matrimonios, incluso en actos que por su propia voluntad se van a realizar en el ámbito privado o exclusión de terceros.

Según lo anterior Castillo González (1998) en su libro *El consentimiento del derecho habiente en materia penal*, nos indica que,

El consentimiento del derecho-habiente solamente tiene validez si cumple con determinados presupuestos: existencia de un derecho personal, facultad de disposición, capacidad de disposición y libertad de disposición y conocimiento y voluntad respecto a la renuncia del bien jurídico. La validez del consentimiento está condicionado también a determinadas condiciones: que el consentimiento sea previo al acto del autor, que el consentimiento no sea revocado y que se haya manifestado de determinada forma. (pp. 37-38)

En cuanto al ámbito laboral, el derecho a la intimidad va a implicar que el patrono, no va a poder incurrir en ningún tipo de injuria e intromisión injustificada ni arbitraria, esto en cuanto a la vida del trabajador, salvo que la misma esté justificada.

Además, no existe ningún convenio por parte de la OIT, aprobado por la Asamblea Legislativa, en el que se estipule el derecho a la intimidad de los trabajadores de una manera más específica, lo que hace que queden en descubierto falencias, respecto a esto.

Asimismo, el derecho a la intimidad del trabajador no tiene una regulación específica en el Código de Trabajo. Indirectamente el mismo se extrae de los artículos 12, 69, inciso c, 83 incisos b, c, e y j, pero estos no indican en específico que se va a referir al derecho a la intimidad de los

trabajadores, por esa razón se indica que este derecho en el Código de Trabajo se regula de forma indirecta.

Derecho a un trato digno: Cuando se hace referencia a un trato digno, este tiene como observancia el honor, el respeto o la consideración que todas las personas deben recibir, ya que, si este es respetado recibirán garantías especiales y medidas de protección, tomando en consideración sus particulares y grado de vulnerabilidad, este derecho tiene como bien jurídico tutelado la dignidad y la integridad (Delgado y Bernal, 2016, p. 91).

La dignidad humana es un gran valor que tiene como objetivo el carácter ético, y este tiene una absoluta aplicación en el ámbito laboral, no solo a favor del trabajador, sino también del empleador, partiendo en la existencia de la desigualdad propia de dicha relación.

Este derecho a la dignidad humana, lo define de una mejor manera la Organización Panamericana de Salud (2017), cuando indica:

Dignidad humana significa que un individuo siente respeto por sí mismo y se valora al mismo tiempo que es respetado y valorado. Implica la necesidad de que todos los seres humanos sean tratados en un pie de igualdad y que puedan gozar de los derechos fundamentales que de ellos derivan. (párr.10)

Además, la Declaración Universal de los Derechos Humanos brinda reconocimiento a la dignidad humana y ha indicado que las personas solo por el hecho de ser humanas son valiosas, lo que hace que cada una merezca el mismo respeto a su integridad.

Asimismo, con respecto al ámbito laboral, hace referencia en que todos los trabajadores se deben ver como iguales, como ser humano, esto se puede percibir mediante tratos denigrantes o menosprecios, ya que, como se ha indicado todas y todos son valiosos e importantes para ejercer cualquier modalidad de trabajo.

Por otra parte, el derecho a un trato digno, involucra como al trabajador no se le puede tratar como un objeto, y de ninguna forma que este sea denigrado como persona, por lo que, según Patlán (2016), en su artículo “Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo”, expresa:

El trato digno se refiere a la relación que existe entre personas, individuales o colectivas, que se consigue por el reconocimiento de los derechos humanos que le corresponden a la parte receptora y a la otra parte como obligada de cumplir con dichos derechos. En este rubro se incluye también el derecho a no ser discriminado en el ámbito laboral, derecho que es exigible en las relaciones laborales y que consiste en la diferencia de trato que se realiza arbitrariamente sobre una persona, sin justificación objetiva y razonable. Es por ello que el Estado debe proporcionar a los trabajadores los mecanismos de tutela jurisdiccional para garantizar la efectividad de este derecho. (párr. 37)

Es decir, que el trato digno en el trabajo va a implicar que se valore y respeten a las compañeras y compañeros, sin discriminarlos ni manipularlos para así poder brindar un buen trato.

A medida que toda empresa u organización reconozca que todos sus trabajadores son igual de valiosos, es cuando se va a establecer un trato digno y respetuoso entre los mismos, puesto que, este es de suma importancia en las relaciones de trabajo.

Con respecto a esta idea, Placencia (2012), en su artículo “Respeto a la dignidad humana en el ámbito laboral” nos brinda consejos en como generar o brindar un trato digno en el área de trabajo, los cuales los clasifica como fundamentales y son:

Valorar y respetar a las y los compañeros considerando que son personas, y no únicamente por su función o puesto en el trabajo, evitar tener conductas discriminatorias, generar igualdad en el trato hacia las personas, tener presente que todo trabajo es digno, valioso y

merece reconocimiento y respeto, no manipular a otra persona o utilizarla para lograr un fin, no suponer o asumir la información que se dice, hay que informarse antes de acreditar o asegurar algo (evitar dimes y diretes), brindar y recibir un buen trato. (p. 14)

Es muy importante que el trato digno y los consejos brindados anteriormente se vayan a aplicar en todas las modalidades de trabajo incluso en aquellas que se han generado con las nuevas tecnologías como lo es el teletrabajo.

En Costa Rica, el derecho a un trato digno se encuentra regulado en el artículo 56 de la Constitución Política en el que se indica:

El trabajo es un derecho del individuo y una obligación con la sociedad. El Estado debe procurar que todos tengan ocupación honesta y útil, debidamente remunerada, e impedir que por causa de ella se establezcan condiciones que en alguna forma menoscaben la libertad o la dignidad del hombre o degraden su trabajo a la condición de simple mercancía.

El Estado garantiza el derecho de libre elección de trabajo.

Además, en el artículo 7 de la Constitución Política, los convenios internacionales aprobados por la Asamblea Legislativa tendrán autoridad superior a la ley, por cuanto, aunque esto este estipulado no existe actualmente un Convenio de la Organización Internacional del Trabajo aprobado por la Asamblea Legislativa que se refiera expresamente a un trato digno con respecto a los trabajadores.

Indirectamente, se han aprobado diferentes convenios que protegen el trato digno y la dignidad humana, entre los cuales tenemos:

-Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (C029, núm. 29): En este convenio se indica la obligatoriedad de suprimir, el empleo forzoso u obligatorio de todas las formas.

-Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (C100, núm. 100): En él se establece que debe existir una remuneración o sueldo de forma igualitaria de la mano de obra entre un masculino y una femenina, ya que, el valor de ambos debe ser designada por igual.

-Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (C105, núm. 105): Se indica que después de la Convención sobre la esclavitud de 1926, se deberán tomar todas las medidas necesarias para evitar que el trabajo obligatorio o forzoso pueda dar lugar a condiciones de esclavitud.

-Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (C111, núm. 111): En este último, se va a indicar que se debe evitar en todo empleo u ocupación todo tipo de discriminación.

Los convenios anteriores, de una u otra manera, tienen como objetivo que se respeten los derechos de trato digno y dignidad humana, ya que estos pueden abarcar aspectos como el honor, integridad personal, libertad de opinión, libertad de asociación, entre otros.

Por último, en el Código de Trabajo no regula de forma específica la obligación del empleador, para brindar un trato digno a sus trabajadores.

Sección II. Empleadores

Derecho a la libertad de empresa: La libertad de empresa es aquel derecho perteneciente a un Estado constitucional y democrático, en el cual se va brindar la facultad a toda persona de constituir una empresa y este pueda decidir sobre las diferentes opciones que se van a relacionar con la actividad económica que va a desempeñar (Anzures, 2019, p. 87).

Este derecho está relacionado con la autonomía de la voluntad y la libre contratación entre las partes, además de estar relacionado con el poder de dirección, por medio del que un empleador va a ejecutar una subordinación jurídica, en la forma en que dirige a sus trabajadores y la que sea más conveniente para poder lograr una mayor productividad.

Guzmán (2020) su artículo “La libertad de empresa: Concepto y razón de ser” propone un concepto más claro sobre este derecho, y expresa:

La libertad de empresa es el mecanismo a través del cual el ser humano hace efectiva su deseo de procurar satisfacer las necesidades de los demás a través de la actividad empresarial y economía del mercado con un legítimo afán de lucro. (p. 4)

Al estar ligado íntimamente con la actividad económica y la productividad de la empresa, este derecho también es llamado como “libertad negocial” y esta se define como aquella libertad de escoger, el tipo negocial, contenido y parte contractual de una empresa (Félix, 2018, p. 196).

Además, muchos de los doctrinarios han hecho una gran relación entre el derecho a la libre empresa, autonomía de la voluntad y la libre contratación, ya que, muchos de estos han indicado que este es una derivación o especie de la libertad de empresa y en cuanto al teletrabajo, este ha sufrido un impacto muy importante en la productividad empresarial.

Por otra parte, la libertad de contratación en Costa Rica tiene que ver la disponibilidad que van a tener los habitantes sobre el patrimonio, capital, bienes, esto en cuanto a un Estado democrático y social de derecho.

En este sentido, Camacho (2003), en su artículo “Libertad de Contratación”, expresa:

La libertad de contratación es uno de los derechos fundamentales reconocidos por el ordenamiento jurídico costarricense. La Sala Constitucional ha señalado al respecto: "XIII- Partiendo del reconocimiento constitucional del principio y sistema de la libertad, en general (Art. 28), del derecho a la propiedad privada (Art. 45) y de la libertad de empresa (Art. 46), se inscribe como principio constitucional, *conditio sine qua non* para el ejercicio de ambos, el de libre contratación, cuyo contenido esencial la Sala resume en cuatro elementos, a saber: La libertad para elegir al co-contratante, la libertad en la escogencia del

objeto mismo del contrato y, por ende, de la prestación principal que lo concreta, la libertad en la determinación del precio, contenido o valor económico del contrato que se estipula como contraprestación y el equilibrio de las posiciones de ambas partes (p. 5).

En relación con la regulación del derecho a la libre empresa en Costa Rica, el artículo 28 de la Constitución Política ha realizado énfasis en diferentes libertades las cuales han permitido que todo habitante desarrolle múltiples actividades a la luz de la economía de mercado, ya que, en Costa Rica los ciudadanos pueden realizar intercambios de bienes y servicios, en los cuales se pueden ejercer otro tipo de libertades como lo son la libertad de contratación, de trabajo y comercio.

El artículo 28 de la Constitución Política expresa: “Nadie puede ser inquietado, ni perseguido por la manifestación de sus opiniones ni por acto alguno que no infrinja la ley”, este primer párrafo del mismo hace referencia a la expresión, el cual estipula un derecho muy importante como el derecho a la libertad de opinión, el cual, funciona como una garantía de supremacía constitucional para un sistema económico basado en el mercado, el cual va relacionado con el derecho a la libertad empresarial.

Por último, el derecho a la libertad de empresa no se encuentra regulado de manera específica en el ordenamiento jurídico costarricense, tampoco existe el algún convenio internacional aprobado por la Asamblea Legislativa.

Derecho a la propiedad privada: La propiedad privada es aquel derecho del individuo de las organizaciones de las cuales tienen un control o disposición de un bien, este derecho supone la protección de las personas frente al Estado, al igual que otras instituciones referentes a su patrimonio (Sánchez, 2017, párr.1 y 2)

Asimismo, el jurista costarricense Dr. Ricardo Zeledón Zeledón (1983) en su libro “En busca de un nuevo concepto de propiedad” nos indica de una manera más clara el concepto de propiedad privada, el cual nos indica:

La base de la calificación de la propiedad como un derecho sacro que entraña su inviolabilidad obedece a la puesta en práctica –en el plano jurídico- de los principios sobre los cuales cobró vida el movimiento de la revolución francesa. El razonamiento por el cual justificar este doble calificativo proviene de entrelazar una serie de hipótesis iusnaturalistas. El hombre se encuentra en el centro del sistema, su valor supremo es la libertad que en el plano económico se traduce en la posibilidad de ser propietario lo que obliga a declarar al derecho de propiedad como un derecho del hombre, pues le es consustancial, de ahí que el ordenamiento jurídico debe cumplir la misión de reconocerlo y tutelarlos, nunca someterle limitaciones, en cuanto constituye un derecho natural, es decir, un derecho que es sagrado e inviolable. (p. 43)

En cuanto a lo anterior, se hace referencia al derecho a la propiedad privada como un derecho fundamental el cual contiene una protección por parte del ordenamiento jurídico, por otra parte, en Costa Rica hoy en día se ha catalogado como un derecho relativo, por cuanto, puede ser un derecho con limitaciones.

Además, este derecho se encuentra regulado en el artículo 45 de la Constitución Política, y muestra de primera mano una disposición de suma importancia: “La propiedad es inviolable; a nadie puede privarse de la suya si no es por interés público legalmente comprobado, previa indemnización conforme a la ley”

A nivel internacional, la Declaración Universal de Derechos Humanos con respecto al derecho de la propiedad, estipula en su artículo 17, lo siguiente: “Toda persona tiene derecho a la propiedad, individual y colectivamente y nadie será privado arbitrariamente de su propiedad”.

Por otra parte, los doctrinarios han indicado que el derecho a la propiedad privada hoy en día con la cantidad de avances tecnológicos, debe adquirir características propias de un concepto moderno de la propiedad privada y hacen referencia a la tangibilidad y la intangibilidad, como lo es el derecho a la propiedad intelectual, el cual se encuentra contemplado en el artículo 47 de la Constitución Política.

De manera actual, muchos juristas lo han relacionado con diferentes mecanismos digitales como lo son el *hardware* (componentes físicos, tangibles), y *software* (componentes lógicos, programas operativos, intangible).

Asimismo, al hacer una relación de lo anterior, el artículo 47 de la Constitución Política, hace alusión que toda obra, marca o nombre serán propiedad exclusiva de su obra, por lo que, si algún trabajador hace uso de manera ilegal con los programas impuestos en la empresa, ya sea, trabajar en la modalidad del teletrabajo, este estaría incurriendo en una violación a la propiedad privada.

Por otro lado, la relación con las facultades de control y vigilancia que ejerce el patrono hacia el trabajador se ven íntimamente relacionadas con el derecho a la propiedad privada, puesto que el buen uso de la propiedad del patrono parte de esta facultad, el cual hace que en los casos más graves y extremos este realice previsiones de posibles delitos que se vayan a generar en contra de la propiedad por parte del trabajador.

Las facultades de control y vigilancia, también llamado poder de dirección, se puede definir según Solís (2002), en su artículo “Control y monitoreo de los trabajadores”, de la siguiente manera:

El poder de dirección se define “como un conjunto de facultades jurídicas a través de las cuales el empresario dispone del trabajador, ordenando las prestaciones laborales y organizando las labores de la empresa. Por ello, si partimos de un concepto amplio del poder de dirección, su contenido será conformado por todas las facultades que tienen por objeto la prestación del trabajo, la organización del mismo (...) El Poder de dirección ha de estar conformado por tres grandes facultades: la facultad decisoria (...); facultad de ordenación (...) y facultad de control, que ha de ser la capacidad de establecer medidas de control y vigilancia dentro del marco empresarial (párr. 12)

Por lo que, es el patrono quien debe velar por las organizaciones laborales dentro de la empresa, y aún más con las nuevas tecnologías; por esta razón, este debe mantener mayor control de los diversos sistemas o mecanismos para que se lleve a cabo una modalidad tan importante como lo es el teletrabajo, resguardando así el derecho a la propiedad privada.

Por último, en el Código de Trabajo no se regula de forma específica el derecho a la propiedad privada en el ámbito laboral, por cuanto este es de gran relevancia y aún más con los grandes avances tecnológicos que existen en las formas de trabajo.

Es claro, que, aunque exista una ley que regule el teletrabajo esta es sumamente deficiente en cuanto a aspectos importantes como los que se han indicado anteriormente.

Capítulo III: Marco Metodológico

Para efectos de la presente investigación se abordará el marco metodológico, explicando los lineamientos que se utilizarán con base en la metodología y mediante recopilación de doctrina, jurisprudencia e información.

Enfoque de la investigación

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo; los autores Monroy, Nava y Sanchezllanes (2018), en su libro *Metodología de la Investigación*, indican:

Los resultados de sus observaciones y análisis no son medibles, por lo tanto, no se les puede asignar cantidad o magnitud. Con la finalidad de obtener datos cuantificables se recurre al manejo de estadísticas. El objetivo principal de este tipo de modelo es describir, comprender, interpretar y explicar un fenómeno. (p. 70)

Además, Guerrero (2016), define el modelo de investigación cualitativa de la siguiente forma:

La Investigación Cualitativa o metodología Cualitativa es un método de investigación que se utiliza principalmente en las Ciencias Sociales. Se desarrolla a través de metodologías basadas en principios teóricos como la fenomenología que según la Filosofía Contemporánea es la práctica que aspira al conocimiento estricto de los fenómenos, que son simplemente las cosas tal y como se muestran y ofrecen a la consciencia. (p. 2)

Por otro lado, Angulo (2018) se refiere al método cualitativo de la siguiente forma:

Es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico, el proceso cualitativo inicia con la idea de investigación. (p.93)

Para esta investigación se ha elegido un enfoque cualitativo, puesto que, como indicaba Angulo (2018) el tema principal ha sido poco estudiado, si bien es cierto el teletrabajo es una de las modalidades más utilizadas hoy en día, pero no se ha estudiado de manera profunda cómo se regula dicha modalidad en Costa Rica.

Asimismo, se utilizará una recopilación de jurisprudencia nacional e internacional, como antecedentes para la conceptualización de diferentes tipos de variables los cuales se desarrollarán al transcurso de esta investigación.

Diseño metodológico

Para el diseño metodológico de esta investigación se utilizará el método transversal; en este sentido Di Fabio de Anglat y González (2016) en su revista electrónica *Actualizaciones Investigativas en Educación* de la Universidad de Costa Rica (2016) indica:

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, ya que, este estudio recolectará y analizará datos en un período de tiempo específico. (p. 58)

Este tipo de diseño metodológico el estudio transversal se define de la siguiente manera: “El diseño transversal es aquel que recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Huaire, 2019, p. 17).

Esta investigación se realizará bajo este tipo de diseño, ya que en la misma se llevará a cabo el análisis de una determinada ley y su comportamiento actualmente en la modalidad del teletrabajo o hasta el momento que exista una reforma de la misma para la verdadera protección de los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores.

Por otro lado, al escoger como diseño metodológico el estudio transversal se utilizará la aplicación de la metodología analítica, Pujalte y Jover Ruiz (2017), en su artículo científico “Los estudios analíticos como tipo de diseño metodológico” indican que:

Los estudios analíticos están dirigidos a contestar por qué sucede un determinado fenómeno. Es decir, implica analizar las asociaciones existentes entre variables o entre causa y efecto. En estos estudios se parte del planteamiento de una hipótesis sobre el comportamiento de determinados factores o variables su finalidad es establecer si aparece una relación significativa o no entre ambas. (p. 2)

Para este tipo de estudio metodológico, Orellana (2019) en su artículo “Método analítico” define esta metodología de la siguiente manera:

El método analítico es un proceso que requiere de observación constante en cada etapa, independientemente de que una de ellas lleve dicho nombre. Al mismo tiempo, la experimentación es crucial para determinar comportamientos de la muestra analizada. Tanto como un proceso, así como también, como diferentes partes que componen el proceso. (pp. 3)

También, Chaclan (2016) en su investigación *El método Analítico o Comparativo* define este tipo de estudio investigativo de la siguiente forma: “El método analítico, también conocido como método comparativo, es aquel cuando los datos particulares que se presentan permiten establecer comparaciones que llevan a una solución por semejanza hemos procedido por analogía” (p. 5).

Por lo anterior, es que se escoge el estudio metodológico analítico, ya que, en la presente investigación se va a proceder con la comparación de legislación costarricense con legislación

internacional, además que se van a analizar diferentes tipos de variables para así obtener un resultado.

Por último, esta investigación, parte de otro tipo de diseño metodológico como lo es el prospectivo, esto por cuanto la misma se va a realizar transcurrido un determinado tiempo, en el futuro.

Pavón Gogeochea (2018) indican que el estudio prospectivo “Estudio en el que toda la información se recogerá, de acuerdo con los criterios del investigador y para los fines específicos de la investigación, después de la planeación de ésta” (p. 4).

Igualmente, LISA Institute, en su artículo “Prospectiva y el Análisis Prospectivo: cómo anticipar el futuro” (2020), define el estudio prospectivo de la siguiente forma:

El Análisis Prospectivo es el ejercicio sistemático de la imaginación y la razón sobre el futuro. Para ello, no hay que limitar lo imaginado a sólo aquello que la razón aceptaría como posible, sino imaginar de manera razonada el futuro para poder construirlo. (p. 2)

Además, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2021) define el término Prospectiva como:

El conjunto de tentativas sistemáticas para la observancia a largo plazo del futuro, de la ciencia, la tecnología, la economía y la sociedad con el propósito de identificar las tecnologías emergentes que probablemente produzcan los mayores beneficios económicos o sociales. (p.1)

Por esa razón, es que se elige este estudio prospectivo, puesto que se va a realizar un análisis en diversas áreas y determinar cuál es el alcance de la legislación costarricense en cuanto al teletrabajo y lo que puede suceder en el futuro con los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores.

Tabla 1.*Operacional de las variables*

Objetivos	VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
1- Explicar los conceptos relacionados con la modalidad del teletrabajo en relación con el modelo laboral y su seguimiento con los trabajadores y empleadores del sector privado.	Modalidad del teletrabajo en relación con el modelo laboral en el sector privado.	El teletrabajo es un modelo laboral en donde el empleado realiza sus funciones desde su casa y que utiliza las tecnologías de la información en su máxima, en las empresas privadas.	Concepto y naturaleza del teletrabajo. Surgimiento de la modalidad del teletrabajo en Costa Rica. Aplicación del teletrabajo en Costa Rica. Efectos del teletrabajo en el sector privado. Importancia del teletrabajo.	Matriz de análisis. Cuestionario
2- Examinar las fortalezas y debilidades del ordenamiento jurídico costarricense en comparación con el ordenamiento jurídico internacional en cuanto a la tutela del teletrabajo.	Ordenamiento jurídico costarricense en cuanto a la tutela del teletrabajo.	Aquellas normas jurídicas establecidas en Costa Rica que regulan el modelo del teletrabajo.	Como se regula la modalidad de teletrabajo en Costa Rica. Cómo cumplen los derechos constitucionales. Protección de los trabajadores y empleadores en poblaciones vulnerables.	Matriz de análisis. Tabla comparativa

	Ordenamiento jurídico internacional en cuanto a la tutela del teletrabajo.	Aquellas normas jurídicas establecidas fuera de Costa Rica que regulan el modelo del teletrabajo.	Cómo se regula la modalidad de teletrabajo en otros países. Cómo cumplen los derechos constitucionales. Protección de los trabajadores y empleadores en poblaciones vulnerables.	
3- Analizar el impacto que puede generarse en los derechos constitucionales con el uso del teletrabajo.	Derechos constitucionales con el uso del teletrabajo.	Aquellos incluidos en la norma constitutiva de un Estado generalmente denominada Constitución que se consideran como esenciales, los cuales se deben respetar en la modalidad del teletrabajo.	Cumplimiento del derecho a un trato digno. Protección al derecho a la intimidad. Ejecución del derecho libertad de empresa. Defensa al derecho a la propiedad privada.	Matriz de análisis.

4- Recomendar el fortalecimiento de la protección de los derechos constitucionales en el ordenamiento jurídico costarricense con el uso del teletrabajo.	Fortalecimiento de la protección de los derechos constitucionales con el uso del teletrabajo.	Es un proceso judicial de carácter constitucional que tiene como finalidad proteger la libertad de la persona ante violaciones o amenaza de violación provenientes de una autoridad o de un particular.	Ejecución de la protección de los derechos constitucionales. Protección a la salud y seguridad social de los trabajadores y empleadores. Inclusión y trato igualitario hacia los trabajadores y poblaciones en condición vulnerable.	Matriz de análisis
--	---	---	--	--------------------

Tabla 2.*Técnicas e instrumentos*

Objetivos	Variables	Técnica	Instrumento	Sujetos, fuentes de información y muestra
1- Explicar los conceptos relacionados con el teletrabajo en relación con el modelo laboral y su seguimiento en los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores.	Modalidad del teletrabajo en relación con el modelo laboral en el sector privado.	Revisión documental. Entrevista.	Matriz de análisis. Ficha bibliográfica. Cuestionario.	Fuente secundaria: Doctrina jurídica en materia laboral con relación al teletrabajo Fuente primaria: Entrevista a trabajadores del sector privado, que mantenían la

				<p>modalidad del teletrabajo con un mínimo de 3 meses antes de la pandemia</p> <p>Fuente primaria:</p> <p>Entrevista a trabajadores del sector privado que iniciaron la modalidad del teletrabajo a raíz de la pandemia con un mínimo de 3 meses laborando para la misma empresa.</p>
<p>2- Examinar las fortalezas y debilidades del ordenamiento jurídico costarricense en comparación con el ordenamiento internacional en cuanto a la tutela del teletrabajo.</p>	<p>Ordenamiento jurídico costarricense.</p>	<p>Revisión documental.</p>	<p>Matriz de análisis.</p> <p>Ficha bibliográfica.</p>	<p>Fuente secundaria:</p> <p>Ley para regular el teletrabajo N.º 9738 Código de Trabajo costarricense.</p> <p>Fuente secundaria:</p> <p>Jurisprudencia judicial con respecto al teletrabajo y derechos constitucionales en Costa Rica.</p> <p>Fuente secundaria:</p>
	<p>Ordenamiento jurídico internacional.</p>	<p>Derecho comparado.</p>	<p>Tabla comparativa.</p>	

				Legislación que regula el teletrabajo en el sistema europeo y América Latina.
3- Analizar el impacto que puede generarse en los derechos constitucionales con el uso del teletrabajo.	Derechos constitucionales con el uso del teletrabajo.	Revisión documental.	Matriz de análisis Ficha bibliográfica.	Fuente secundaria: Doctrina jurídica en materia constitucional con respecto a los derechos constitucionales en Costa Rica. Fuente secundaria: Jurisprudencia judicial en materia constitucional con respecto a los derechos constitucionales en Costa Rica. Fuente secundaria: Artículos judiciales basados en los derechos constitucionales Fuente secundaria: Libros basados en los derechos constituciones

<p>4- Recomendar el fortalecimiento de la protección de los derechos constitucionales en el ordenamiento jurídico costarricense con el uso del teletrabajo.</p>	<p>Fortalecimiento de la protección de los derechos constitucionales con el uso del teletrabajo.</p>	<p>Revisión documental. Observación</p>	<p>Matriz de análisis.</p>	<p>Fuente secundaria: Jurisprudencia judicial en materia constitucional costarricense e internacional. Fuente secundaria: Artículos judiciales basados en los derechos constitucionales. Fuente secundaria: Legislación que regule el Teletrabajo. nacional e internacional. Fuente secundaria: Legislación que regule los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores.</p>
---	--	--	----------------------------	--

Técnicas de la investigación

El concepto de técnicas, en el ámbito de la investigación científica, hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos (Ander-Egg, 1995, p. 42).

De igual forma, Custodio Ruiz (2008), menciona sobre este concepto:

Las técnicas de investigación es más que nada la recopilación de datos para verificar los métodos empleados en lo investigado, para llegar a la verdad del suceso estudiado, teniendo las pruebas y una serie de pasos que se llevan a cabo para comprobar la hipótesis planteada. (p. 33).

Además, Morone (s. f) proporciona una definición más clara de las técnicas de investigación, el cual expresa: “Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas”. (p.24)

Para efectos de la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas:

Derecho comparado

Según Pegoraro (2001) el derecho comparado es sistematizar mediante materiales jurídicos de un ordenamiento en específico, y utilizarlo para el fin del conocimiento de otros ordenamientos con el fin de ofrecer una comparación para verificar diferencias y analogías. (p.14)

Además, Capitant (s.f.), expresa que el derecho comparado es una rama de la ciencia del derecho que tiene por objeto la comparación sistemática de las instituciones jurídicas de los diversos países. (p. 36)

Por otra parte, Mancera (2008), hace referencia al derecho comparado de la siguiente forma:

El derecho comparado es un método o técnica de investigación que permite su empleo en prácticamente todas las áreas del derecho, ya sea para identificar legislación extranjera o alcanzar una solución a problemas nacionales. Cuando se hace referencia a la comparación, generalmente, pensamos en cotejar e identificar las semejanzas y diferencias entre dos sujetos diferentes y así llegar a una conclusión, pero esto no es tan simple. (p. 12)

Para esta investigación se utilizará la técnica del derecho comparado, ya que se procederá hacer la comparación del ordenamiento jurídico costarricense que regula la modalidad del teletrabajo con el ordenamiento jurídico internacional que tienen regulaciones para dicha modalidad, para ello se harán diferencias y recomendaciones para nuestra legislación de la cual se pretende que protejan verdaderamente los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores que se encuentren en la modalidad del teletrabajo.

Entrevista

La entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (Sabino, 1992, p.116)

Por otra parte, Folgueiras (2016), explica la definición de la entrevista de una mejor manera, ya que, menciona:

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. Por tanto, todo lo que a continuación se expone servirá tanto para desarrollar la técnica dentro de una investigación como para utilizarla de manera puntual y aislada. (p. 2)

Para esta investigación se utilizará la técnica de entrevista, ya que se obtendrá información con base en diferentes teletrabajadores, mismos que se encontraban en la modalidad antes de la

pandemia, como después de ella, esto con finalidad de demostrar la gran importancia y las grandes ventajas o desventajas con las que cuentan dichos trabajadores.

Observación

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. (Medina, 2011, p. 176)

Además, la observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos (Pardinas, 2005, p.89).

También, agrega Fabbri (1998) en su libro *Las técnicas de investigación* lo siguiente:

La observación es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros). Los numerosos sistemas de codificación que existen, podrían agruparse en dos categorías: los sistemas de selección, en los que la información se codifica de un modo sistematizado mediante unas cuadrículas o parrillas preestablecidas, y los sistemas de producción, en los que el observador confecciona él mismo su sistema de codificación. (p.2)

Para esta investigación se utilizará la observación, ya que se va a observación de forma atenta la modalidad del teletrabajo y cómo la legislación costarricense protege los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores que laboran para esta modalidad, ya que, este

es un elemento esencial, que utiliza en esta investigación para obtener así una mejor información y así analizar y registrar aquellos aspectos en los que se trabajan en esta investigación.

Revisión documental

La revisión documental es aquella técnica que permite tener una idea del desarrollo y todas las características del proceso en estudio, además de poder disponer de información que confirme la información plasmada en la investigación (Gónima, 2021)

Según Ruiz (2011):

La técnica documental permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia. La técnica de campo permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva. (p.188)

Además, la revisión documental funciona como herramienta para la construcción del conocimiento, puesto que amplía y enriquece un vocabulario para la interpretación y realización de los procesos investigativos. (Ramos, 2017, p 8)

Para esta investigación se va a utilizar la técnica de revisión documental, ya que, por medio de doctrina, jurisprudencia, legislaciones, entre otros, se desarrollarán diferentes partes de esta investigación ampliando de una manera más eficaz en el conocimiento con los diferentes temas planteados y así poder cumplir a cabalidad con los objetivos expuestos.

Instrumentos de la investigación

Según Calderero (2000) los instrumentos son un recurso del que se puede extraer información, además que hace una distinción entre forma y contenido.

Así mismo, Garay (2020) en su libro *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos* menciona:

Los instrumentos de investigación son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos: formularios en papel, dispositivos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información sobre un problema o fenómeno determinado (p.12)

Para efectos de la presente investigación se utilizarán los siguientes instrumentos:

Matriz de análisis

La matriz de análisis es uno de los instrumentos de las técnicas de observación, ya que los indicios son detectados directamente por el investigador con base en la observación, sin recurrir a un diálogo con otras personas (Hurtado, 2006, p.137).

Así mismo, se puede definir como una herramienta que permite ordenar un conjunto de observaciones dentro de un esquema de filas y columnas, y a partir de ella, efectuar de una manera más efectiva un problema o fenómeno (Westreicher, s. f).

Además, Contreras (2015), muestra la matriz de análisis de una manera más conceptual, cuando indica:

La matriz de análisis de datos es una forma de ordenar los datos de manera que sea visible su estructura y es de suma importancia en toda investigación porque es la manera ordenada y estructurada de dar explicaciones de la realidad con la teoría para hacerla entendible (p.7)

Para esta investigación se va a utilizar el instrumento de matriz de análisis mediante la recopilación de datos distribuidos, y a partir de ideas que posibiliten un análisis de las variables; también proporcionará el conocimiento para dar respuesta a la pregunta formulada en el planteamiento del problema.

Cuestionario

El cuestionario es aquel procedimiento que se considera como “clásico” en las ciencias sociales, este se realiza para la obtención y registro de datos, además que, al usarlo como instrumento de investigación, va a facilitar la evaluación de personas, procesos y abarcar todos aspectos cualitativos de una investigación (García, 2003, p. 3)

Por otra parte, Pérez (1991) añade, que el cuestionario va a consistir en un conjunto de preguntar, sobre algún hecho o aspecto que van a interesar en la investigación y puede ser aplicadas en formas variadas.

El cuestionario cumple varias funciones, así como lo indica McCracken (1988), su primer papel es, asegurar que el investigador cubra todo el terreno (tema), en el mismo orden, para cada entrevistado, preservando de manera consistente el contexto conversacional de cada entrevista. La segunda función es cuidar el itinerario requerido para mantener la distancia con el entrevistado. La tercera función consiste en establecer los canales para la dirección y delimitación del discurso. La cuarta función es permitir al investigador prestar toda su atención al testimonio de su entrevistado. (p.6)

Este cuestionario será utilizado en la presente investigación puesto que mediante la técnica de la entrevista se podrá cubrir mejor los temas, de manera más ágil y ordenada hacia los diferentes tipos de trabajadores que se encuentran en la modalidad del teletrabajo.

Tabla comparativa

Las tablas comparativas, también llamados cuadros comparativos, son gráficos en los que se comparan dos o más objetos o ideas. En este tipo de organizador gráfico se señalan tanto las semejanzas como las diferencias que existen entre los dos elementos a comparar (Prosa, 2016).

Por otra parte, una tabla comparativa es considerada una herramienta visual, ya que ayuda a clasificar la información entre dos o más temas y así dejar todas las características en vista, para tener una mejor facilidad en la comparación de semejanzas, diferencias, ventajas y desventajas (Rangel, 2020).

Igualmente, Cajal (s. f) señala, de una manera más clara la siguiente definición:

Las tablas comparativas, también llamados cuadros comparativos, son gráficos en los que se comparan dos o más objetos o ideas. En este tipo de organizador gráfico, se señalan tanto las semejanzas como las diferencias que existen entre los dos elementos a comparar.

(p.2)

Para esta investigación se utilizarán los instrumentos de las tablas comparativas, puesto que, al comparar varios ordenamientos jurídicos, es decir, la legislación costarricense con legislaciones extranjeras se harán semejanzas entre cada una de ellas con el fin de establecer fortalezas y debilidades en nuestra legislación y recomendar criterios para la protección de los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores en la modalidad del teletrabajo.

Sujetos, fuentes de información y muestra

Sujetos

Los sujetos de la investigación, son aquellas personas que son seleccionadas para alguna investigación, que de alguna u otra manera pueden ser llamadas como objeto de investigación, también pueden ser llamadas como población (Schmidt, 2010, p.32).

Así mismo, añade Mata (2021), lo siguiente con respecto a los sujetos de una investigación:

Los sujetos de estudio son aquellas personas o grupos de personas que forman parte de los colectivos cuyas características, opiniones, experiencias, condiciones de vida, entre otros

rasgos y atributos cobran interés particular para investigaciones con un enfoque, ya sea, cuantitativo o cualitativo. (p. 3)

Los sujetos de estudio que estarán presentes en esta investigación serán aquellos trabajadores y empleadores que se encuentren actualmente en la modalidad del teletrabajo, con el fin de escuchar sus necesidades, ventajas, desventajas que se han presentado en dicha modalidad.

Entre ellos están:

- Trabajadores en la modalidad del teletrabajo que laboran para el sector privado, que mantenían la modalidad del teletrabajo con un mínimo de 3 meses antes de la pandemia.
- Trabajadores del sector privado que iniciaron la modalidad del teletrabajo a raíz de la pandemia con un mínimo de 3 meses laborando para la misma empresa.
- Empleadores en la modalidad del teletrabajo que laboran para el sector privado, que mantenían la modalidad del teletrabajo con un mínimo de 3 meses antes de la pandemia.
- Empleadores del sector privado que iniciaron la modalidad del teletrabajo a raíz de la pandemia con un mínimo de 3 meses laborando para la misma empresa.

Fuentes de información

Las fuentes de información son todos aquellos documentos que de alguna forma difunden los conocimientos propios de un área, estas fuentes al ser llevadas a cabo en dicha investigación, sirven como base para el desarrollo tanto del marco teórico como del trabajo de campo (Medina, 2011, p.167).

Por otra parte, según Maians (s. f) las fuentes de información son aquellos instrumentos que nos pueden servir para satisfacer una necesidad informativa, puesto que, su objetivo de estas son facilitar la localización e identificación de documentos.

Para esta investigación se utilizarán dos tipos de las principales fuentes de información, las cuales son fuentes primarias, como las entrevistas y también se utilizarán las fuentes secundarias como doctrina, jurisprudencia, legislación, libros, artículos, etc.

Fuentes primarias

Las fuentes primarias contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa (Miranda y Acosta, 2009, p.2).

Igualmente, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006) indican que las fuentes primarias o directas son aquellas que proporcionan información de primera mano, se pueden considerar los libros, las revistas, los periódicos, los artículos, las monografías y las tesis. (p.66)

Además, añade Coll (2021) una definición más concreta de las fuentes primarias:

La fuente primaria es uno de los distintos tipos de fuente de información. Esta proporciona información nueva y original, siendo el resultado de una investigación o trabajo intelectual.

La fuente de información primaria, por tanto, contiene información que no ha sido alterada, interpretada o analizada por otros autores, sino que es del propio autor. En otras palabras, información que se mantiene intacta desde su elaboración. (párr. 1)

Para esta investigación se utilizarán las fuentes primarias en las entrevistas que se realizarán a algunos trabajadores que se encuentran actualmente en la modalidad del teletrabajo, con el fin de apreciar aspectos de importancia para el análisis.

Entre ellos se pueden mencionar:

- Trabajadores en la modalidad del teletrabajo que laboran para el sector privado, que mantenían la modalidad del teletrabajo con un mínimo de 3 meses antes de la pandemia.
- Trabajadores del sector privado que iniciaron la modalidad del teletrabajo a raíz de la pandemia con un mínimo de 3 meses laborando para la misma empresa.
- Empleadores en la modalidad del teletrabajo que laboran para el sector privado, que mantenían la modalidad del teletrabajo con un mínimo de 3 meses antes de la pandemia.
- Empleadores del sector privado que iniciaron la modalidad del teletrabajo a raíz de la pandemia con un mínimo de 3 meses laborando para la misma empresa.

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias son aquellas que contienen información primaria, sintetizada y reorganizada, están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos (Miranda, U y Acosta, Z, 2009, p. 2).

Igualmente, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006) indican que las fuentes secundarias son compilaciones, resúmenes y listados de referencias de fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en donde se mencionan y discuten artículos, libros, tesis, entre otros (p.66).

Así mismo, Coll (2021) expone una definición más concreta de las fuentes secundarias:

La fuente secundaria es uno de los distintos tipos de fuente de información. Esta proporciona información organizada, elaborada, producto de análisis de terceros, traducciones, o la reorganización de una información obtenida de una fuente primaria. La fuente de información secundaria, por tanto, contiene información ampliada de los

resultados que expone la fuente primaria. En otras palabras, se trata de aquel contenido que se ha ido generando a partir de una fuente primaria. Puede ser un análisis, una valoración, una traducción o algún contenido que nos relacione con la fuente primaria. (párr. 1)

Para la presente investigación se utilizarán las fuentes secundarias provenientes de revisiones documentales de revistas, leyes, libros, doctrina y jurisprudencia con el fin de generar respuesta a la variante planteada y obtener gran cantidad de información para un análisis correcto.

Entre las mismas se pueden mencionar:

- Artículos judiciales basados en los derechos constitucionales
- Código de Trabajo costarricense
- Doctrina jurídica en materia constitucional con respecto a los derechos constitucionales en Costa Rica
- Doctrina jurídica en materia laboral con relación al teletrabajo
- Jurisprudencia judicial con respecto al teletrabajo y derechos constitucionales en Costa Rica
- Jurisprudencia judicial en materia constitucional con respecto a los derechos constitucionales en Costa Rica
- Jurisprudencia judicial en materia constitucional con respecto a los derechos constitucionales de manera internacional
- Legislación que regula el teletrabajo en el sistema europeo y América Latina
- Legislación que regule los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores
- Ley para regular el teletrabajo N.º 9738
- Libros basados en los derechos constitucionales

Muestra

Una muestra es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población. La muestra es importante ya que “pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población” (Hernández et al., 2006, pág. 240).

También, según Salas (2020) se establece qué es la muestra en una investigación cualitativa:

El muestreo se suele formalizar, por ejemplo, extrayendo una muestra aleatoria de la población, estableciendo algunos cupos en la muestra y tomando medidas análogas. La idea aquí es representar los rasgos y la distribución de una población mayor en la muestra que se ha extraído de ella. Las muestras deben ser representativas para permitir referir a las poblaciones (mayores) los hallazgos procedentes del estudio de la muestra. (p. 4)

Para esta investigación, se puede indicar que la muestra son los trabajadores que están presentes en la modalidad del teletrabajo, ya sean empleadores o trabajadores, puesto que, lo que se pretende analizar la regulación de dicha modalidad para la protección de los derechos constitucionales de los mismos.

Recopilación y análisis de información

Recopilación de información

Según Hernández Sampieri (1998, p. 234) “Una vez que seleccionamos el diseño de la investigación apropiada y la muestra adecuada de acuerdo con nuestro problema de estudio, la siguiente etapa consiste en recolectar datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación”.

Por otro lado, Loyo (2016) indica que la recopilación de información, es el proceso que consiste en recolectar datos con algún fin específico, en algunas ocasiones, el investigador se relaciona con los participantes para obtener información necesaria que le permita lograr los objetivos de la investigación.

Análisis de información

El análisis de información parte desde la simple recopilación y lectura de textos hasta la interpretación. Es decir, el análisis es una actividad intelectual que logra el arte o la virtud de perfeccionar capacidades profesionales por parte del analista; todo esto gracias al empleo de métodos y procedimientos de investigación (Sarduy, 2011).

Así mismo, se indica que es un proceso cíclico de selección, categorización, comparación, validación e interpretación inserto en todas las fases de la investigación que nos permite mejorar la comprensión de un fenómeno de singular interés (Sandín, 2003).

Capítulo IV: Análisis de resultados

En el presente capítulo se procederá a realizar un análisis de cada uno de los objetivos planteados en la presente investigación, además de los resultados obtenidos, esto se realizará con diferentes variables metodológicas.

Análisis de resultados de variables objetivo 1

Modalidad del teletrabajo en relación con el modelo laboral en el sector privado

El primer análisis corresponde al primer objetivo de esta investigación el cual es: explicar los conceptos relacionados con la modalidad del teletrabajo en relación con el modelo laboral y su seguimiento con los trabajadores y empleadores del sector privado.

Para este objetivo se ha definido la variable, la modalidad del teletrabajo en relación con el modelo laboral en el sector privado. Para esto se utilizaron diferentes instrumentos para obtener los diferentes resultados, los cuales se mostrarán a continuación:

Hoy en día el teletrabajo es una modalidad laboral bastante común, y es utilizada por diversas empresas, esta modalidad laboral es aquella donde la empresa brinda al trabajador la posibilidad de cumplir con sus actividades laborales desde su hogar, este lo hace conectándose mediante diferentes sistemas, con el fin de cumplir con los objetivos estipulados por la organización.

El procedimiento de esta modalidad contiene diferentes clasificaciones de cómo se debe cumplir, las cuales las han clasificado como según el lugar o el tipo de conexión entre el trabajador y la empresa.

Es importante indicar que, estas clasificaciones fueron obtenidas de las empresas de Amazon, Intel, Pertec Global Services, Hewlett Packard, Tigo, Align Technology, Aerocasillas y Florida Bebidas.

En primer lugar, se encuentra la clasificación “según el lugar”, estas empresas la han implementado, para que sus trabajadores puedan desarrollar su actividad laboral, mediante las modalidades de “a domicilio”, “oficinas satelitales”, “telecentros” o “teletrabajo móvil”.

El trabajo a domicilio es aquel donde los trabajadores van a realizar sus labores desde su hogar, ya sea, a tiempo completo o parte de su jornada, por lo que, la empresa puede ajustar las labores de sus trabajadores según el objetivo que vayan a cumplir desde su hogar.

Las oficinas satelitales y los telecentros son modalidades similares, ya que, en estos la empresa adecua y acondiciona para sus trabajadores lugares físicos para que estos funcionen como

oficinas o centros de trabajo, estos son de utilidad para aquellos que, por asuntos de distanciamiento geográfico, se les dificulta ir hasta las sedes u oficinas centrales.

Otra de las clasificaciones es el trabajo móvil, en esta modalidad se les otorga aquellas personas que por la naturaleza del puesto de trabajo requieren la movilidad constante fuera de su centro de trabajo, por lo cual van a requerir celulares o computadoras portátiles.

Por otra parte, las clasificaciones sobre el tipo de conexión que utilizan pueden ser en línea o fuera de línea, esto al igual que las anteriores las organizaciones las adecuan a sus trabajadores según la naturaleza y objetivos que debe de cumplir en sus puestos de trabajo.

Un primer tipo es la conexión “en línea”, esta modalidad permite que los trabajadores realicen sus actividades diarias, “contra pedido”, es decir, estos van a utilizar diferentes herramientas telemáticas para recibir especificaciones del trabajo y enviar los resultados del mismo. Este trabajador no necesariamente debe estar conectado siempre, sino que debe estar en constante comunicación con el centro de trabajo con el objetivo de intercambiar información.

Otro de los tipos de conexiones que se utilizan es aquel llamado “fuera de línea”, esta modalidad se refiere cuando el trabajador recibe indicaciones para la ejecución de sus actividades laborales, las mismas las puede recibir por teléfono o e-mail, posterior a esto realiza el trabajo asignado y hace llegar los resultados de este por los medios mencionados anteriormente.

Por otro lado, se realizaron más recopilaciones mediante un instrumento de muestra que fue distribuido en las empresas indicadas anteriormente.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que constó de 8 preguntas, acerca de la modalidad del teletrabajo implementado en las empresas donde laboran con el fin de determinar su efectividad.

Para la creación, aplicación e incluso la obtención de los datos de la encuesta se utilizó la herramienta de encuestas en línea (<https://www.encuesta.com>), la cual permite crear en la misma las preguntas y distribuirlo mediante un enlace, ya sea, por correo o WhatsApp.

Esta encuesta se aplicó con el fin de obtener mejor información acerca de cómo el teletrabajo ha llegado a modificar las diferentes empresas que lo han implementado, y como sus trabajadores se han adaptado a este. La misma no fue creada con algún fin probabilístico, es decir, las personas que fueron encuestadas no van a depender de probabilidades estadísticas de los resultados obtenidos.

Adicionalmente, se incorporarán elaboraciones propias aplicadas para la obtención de resultados en cuanto a las empresas indicadas anteriormente.

Resultados y análisis de la encuesta: Esta encuesta fue enviada a 30 funcionarios mediante correo electrónico, y fue acompañada con una breve explicación y resumen de la presente investigación.

Es importante indicar que la misma se mantuvo abierta aproximadamente 15 días, con la intención de que las personas a las que fue enviada tuvieran el tiempo necesario para poder completar la encuesta.

Las preguntas que componen esta encuesta varían de acuerdo a la información que se requiere para obtener resultados idóneos para la presente investigación, en la misma se utilizaron preguntas de selección múltiple, y preguntas de respuestas abiertas.

Por último, para el procesamiento de los datos, estos fueron obtenidos mediante dos herramientas, la primera es el analizador de resultados que incorpora la página web llamada encuestas en línea (<https://www.encuesta.com>), ya que, la misma almacena en tiempo real las

respuestas que se van obteniendo de las personas encuestadas, mostrando los resultados de la misma, en porcentajes y en gráficos con las respuestas de cada una de las preguntas.

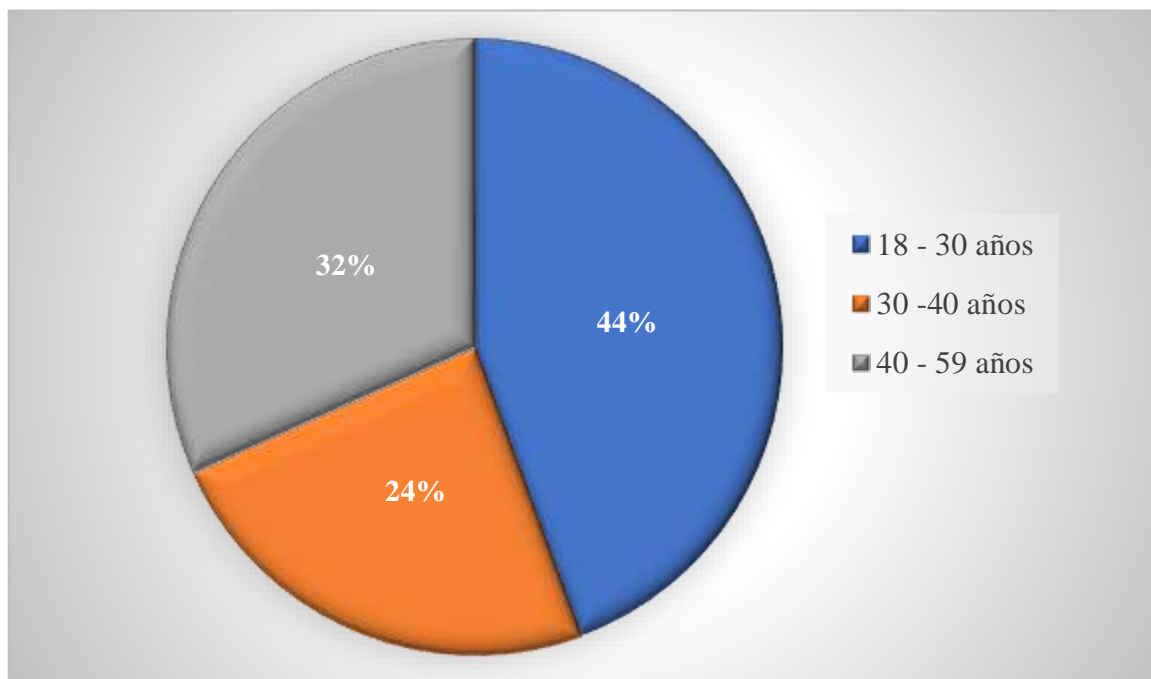
La segunda herramienta utilizada fue el programa Excel con el cual se obtuvo, de una manera más detallada, los cálculos de los resultados de cada pregunta, para un mejor análisis.

La primera pregunta de la encuesta es referente a la edad de los encuestados, como resultado se obtuvo que el mayor promedio se encuentra entre los 18 y 30 años, además se determina la existencia de diferentes rangos de edad que varían entre los 40 y 59 años. Esta pregunta se realizó con el fin de obtener una mayor información de las personas encuestadas, ya que, muchas de ellas han estado por años en la modalidad del teletrabajo, lo que facilita determinar que todo tipo de personas, en cuanto a su edad, están siendo tomadas en cuenta para realizar este modelo laboral, estableciendo el respeto al derecho a la igualdad.

Según lo anterior se puede verificar los porcentajes en el siguiente gráfico:

Gráfico 1.

Edad de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado

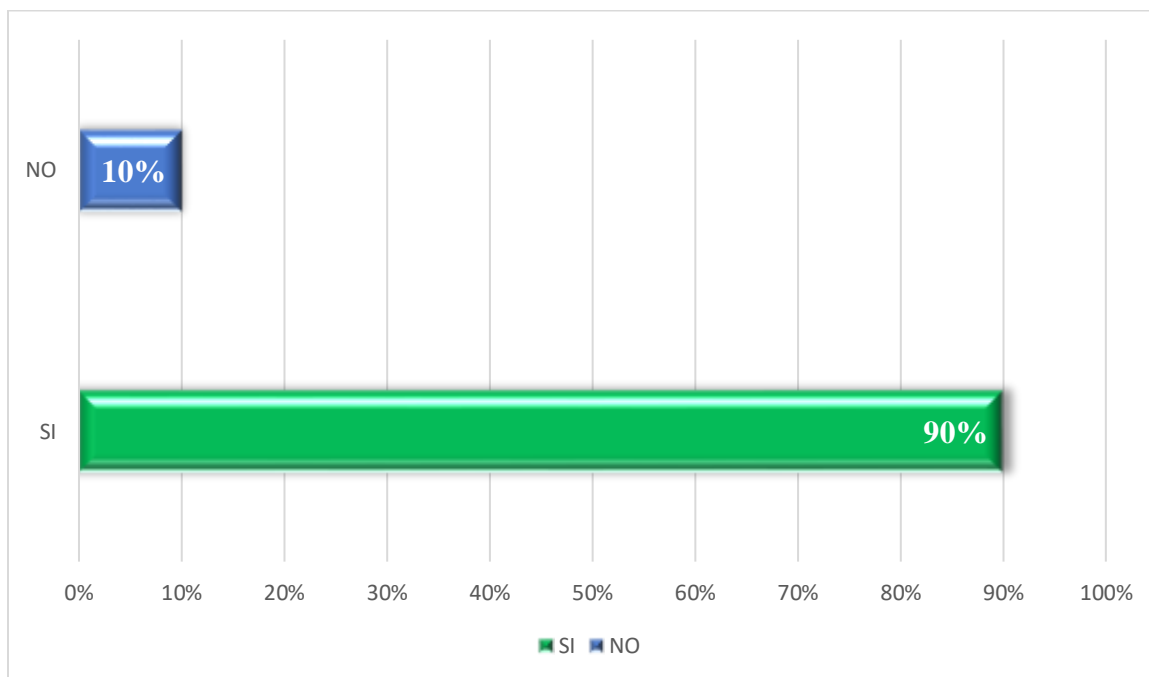
(2021)

Muchas personas han vinculado el teletrabajo únicamente con equipos o medios tecnológicos, lo cual, no es así, ya que, muchos de los teletrabajadores encuestados han indicado que el trabajado que realizan desde sus hogares no utiliza ningún tipo de medio tecnológico, lo cual nos lleva a la pregunta 2 y 3 de la encuesta.

En la pregunta 2, se hizo referencia si actualmente están laborando a la modalidad del teletrabajo, 27 personas indicaron que sí, mientras que las 3 personas restantes han indicado que no, lo anterior lo podemos verificar de una mejor manera en el siguiente gráfico.

Gráfico 2.

¿Trabaja actualmente en la modalidad del teletrabajo?



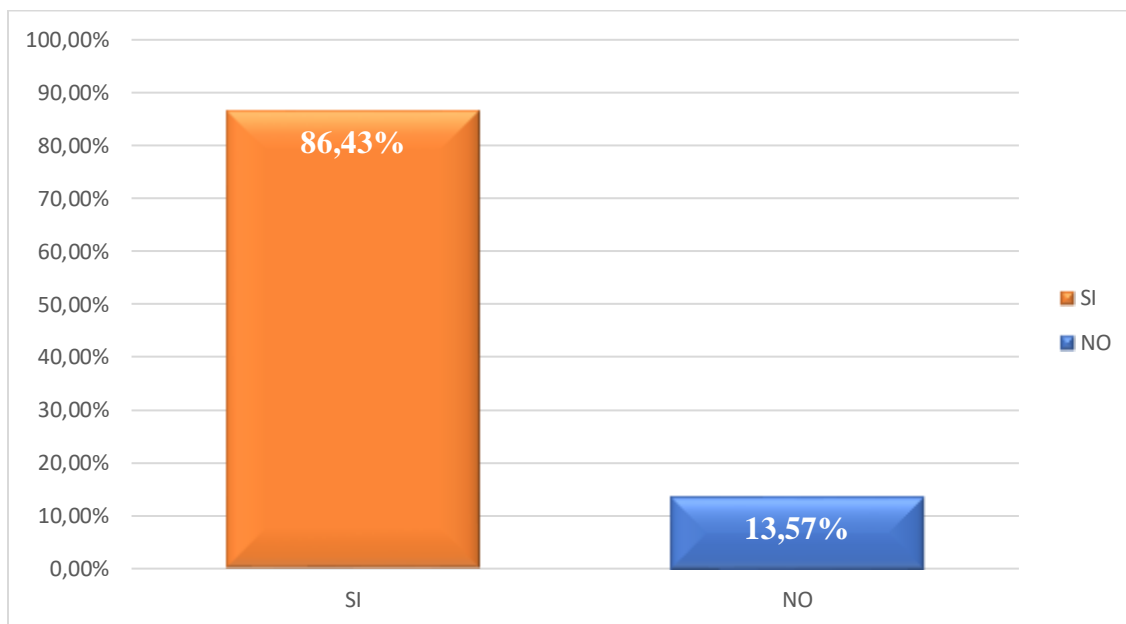
Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

Como se ve en el gráfico anterior, muchas de las personas, específicamente 3 de ellas indicaron que no laboran en la modalidad de teletrabajo actualmente, por muchas razones, mismas que igualmente fueron consultadas, entre las cuales, se pueden indicar, falta de acceso a internet, sus empleadores no les permiten, ya que, el trabajo que realizan no lo ameritan o por razones meramente personales.

Por otra parte, en la pregunta número 3 a las personas que indicaron que sí se mantenían actualmente en la modalidad del teletrabajo, se les consultó si el trabajo que realizan desde sus hogares lo realizan únicamente por medio de equipos o medios electrónicos.

Gráfico 3.

¿El trabajo que realiza desde su hogar requiere conectarse a equipos o medios tecnológicos?



Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

Este análisis es de suma importancia, puesto que, aunque en esta investigación el porcentaje fue bajo, siguen siendo personas que trabajan desde su hogar sin necesidad de conectarse mediante algún sistema o mantener siempre un equipo tecnológico para poder llevar a cabo sus labores diarias, esto hace que se analice de una manera más exhaustiva la pregunta 2, puesto que, varias de las personas encuestadas indicaron que no podían realizar el teletrabajo, porque no tenían los medios tecnológicos para poder trabajar bajo esta modalidad.

Es importante indicar que el teletrabajo no es sinónimo de tener que conectarse siempre a un sistema, red o medio tecnológico para poder llevar a cabo sus labores diarias, ya que, los encuestados que respondieron que no requerían este tipo de herramientas, indican que los trabajos que realizan desde sus hogares son diferentes a los que realizan desde su centro de trabajo, ya que, la empresa lo que realiza es dividir las tareas o funciones de acuerdo a la necesidad del trabajador. Un ejemplo de ello, es cuando, en el centro de trabajo realizan todas aquellas actividades laborales

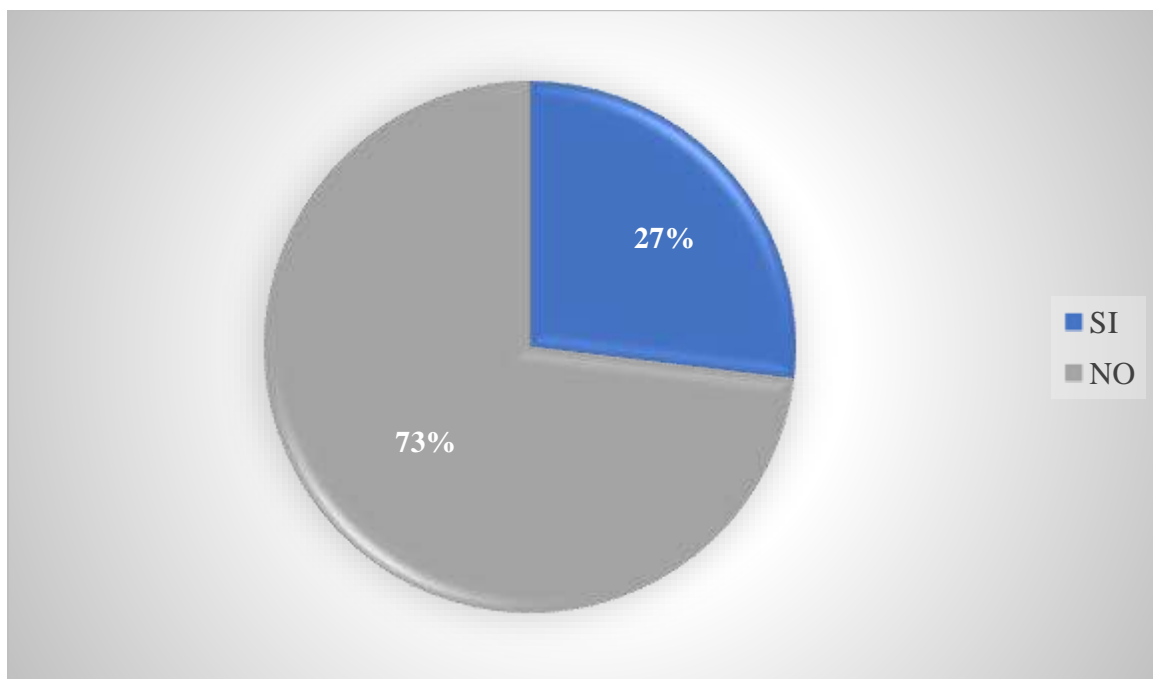
en las cuales el trabajador requiera la utilización de herramientas como el sistema de la empresa, el computador, audífonos, internet, entre otros.

Mientras que, cuando se encuentran en la modalidad del teletrabajo las actividades laborales que realizan serán aquellas donde no van a requerir ninguna de las herramientas indicadas anteriormente, unas de las actividades que mencionan los trabajadores las cuales realizan desde su hogar, sin la utilización de medios tecnológicos son: revisión de documentos, correcciones de formularios y elaboraciones de documentos y oficios, por cuanto, se debe tener claro que todo trabajador tiene el derecho de cumplir a cabalidad con sus labores de trabajo desde su hogar, siempre y cuando las actividades laborales que realicen lo permitan.

Por otro lado, entrando más de lleno a la parte del ordenamiento jurídico en cuanto al teletrabajo se les consultó a las personas encuestadas lo siguiente:

Gráfico 4.

¿Sabía usted que en Costa Rica existe una ley que regula el teletrabajo en el Sector Privado?



Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

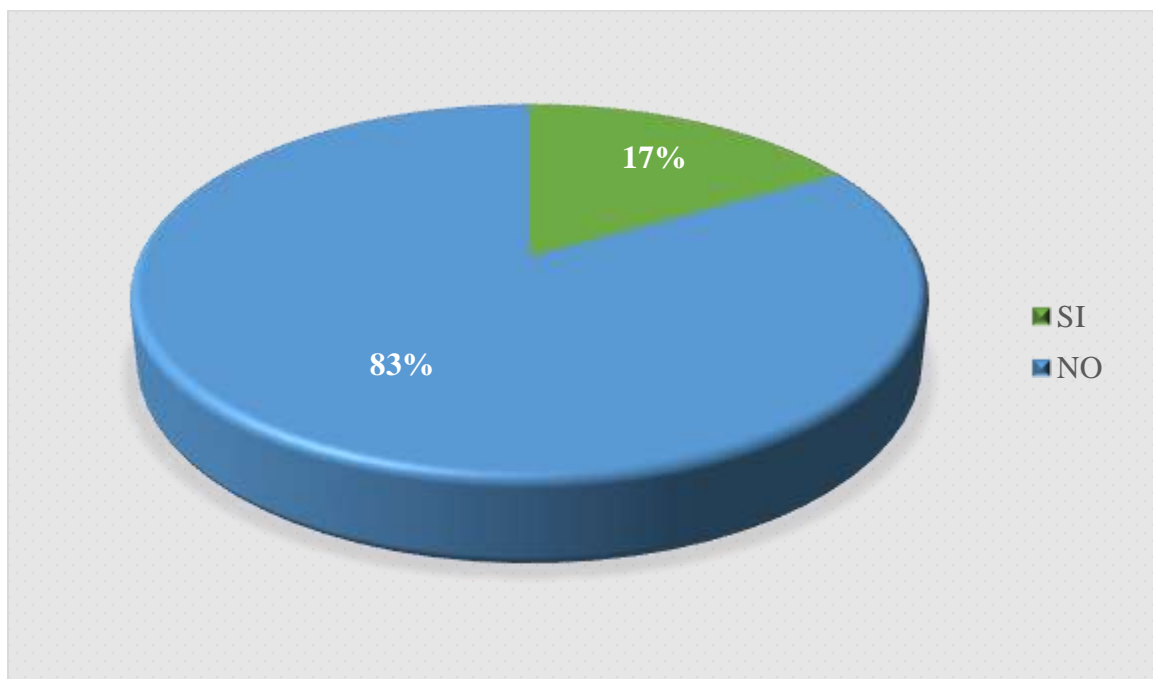
Como se puede verificar en el gráfico anterior, un 73% de las personas encuestadas, específicamente 23 trabajadores que realizaron la misma no tienen el conocimiento de la existencia de una ley que regula el teletrabajo en el sector privado, aun cuando los mismos se encuentran bajo esta modalidad. Mientras que, por otro lado, un 27% de ellos, 7 de las personas encuestadas, han indicado que sí tienen conocimiento de la ley para regular el teletrabajo.

La primera cifra es sumamente preocupante, puesto que gran parte de las personas encuestadas no tienen conocimiento de una ley que regula la forma de trabajo con la que cumplen sus labores de forma diaria, lo que va a generar que existan muchos conflictos entre las partes (empleador/trabajador), ya que no conocen cuáles son sus derechos, obligaciones y demás situaciones que actualmente ampara la ley para regular el teletrabajo.

Además, como sexta pregunta, se consultó un tema de suma importancia como lo es la legislación costarricense y sobre la cual, en el siguiente gráfico se puede analizar los resultados.

Gráfico 5.

¿Cree usted que la legislación costarricense protege verdaderamente los derechos de los teletrabajadores del Sector Privado?



Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

En el gráfico anterior, se puede observar que un 83% de las personas, específicamente 26 de ellas, han indicado que la legislación costarricense no protege verdaderamente los derechos de los teletrabajadores del sector privado, mientras que un 17%, es decir, 4 de las personas encuestadas, han indicado que los derechos de las personas que laboran bajo esta modalidad sí se protegen verdaderamente. Esta es una cifra sumamente baja, por cuanto la gran mayoría de los encuestados no tienen el conocimiento que, en Costa Rica, existe una legislación costarricense que actualmente regula el teletrabajo en el sector privado.

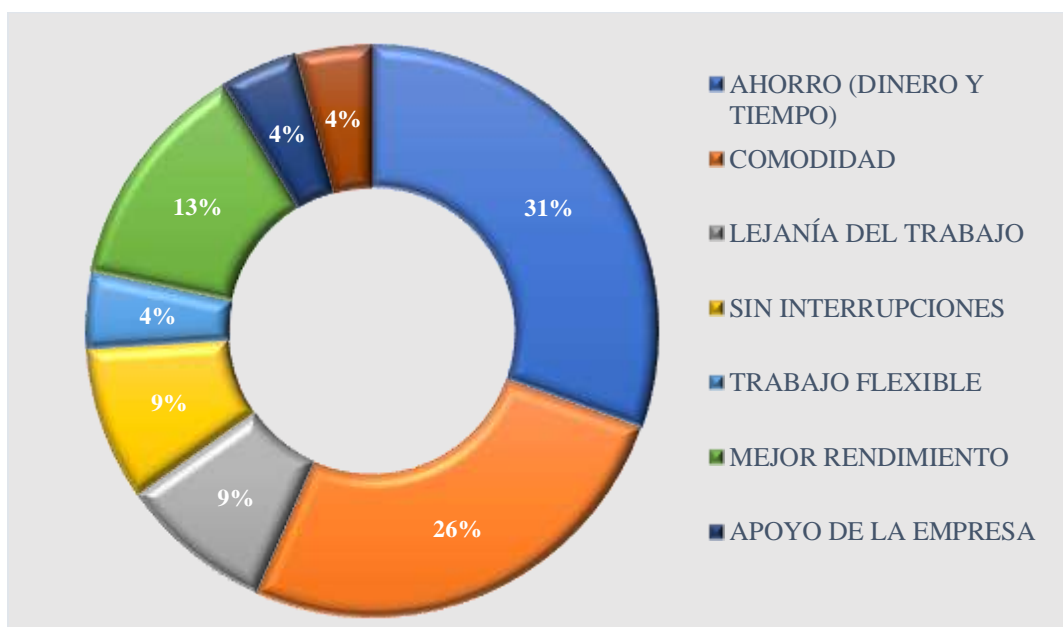
Es de suma importancia indicar, que los derechos de los trabajadores no solo son regulados mediante una ley que reglamenta la modalidad del teletrabajo, sino que, existen diferentes normativas las cuales protegen estos derechos tan importantes, como lo es la Constitución Política de la República de Costa Rica y que no es conocido por los encuestados

Es claro, que la Ley para regular el Teletrabajo N.º 9738, no es eficaz en cuanto a la protección de los derechos constitucionales, por lo que, se deben acudir a otras vías para que estos no sean verdaderamente impactados por esta modalidad laboral.

Por otra parte, en la pregunta 7, se realizó la consulta de cuáles eran las motivaciones que para seguir siendo una persona teletrabajadora, esta pregunta únicamente fue contestada por aquellas personas que indicaron que actualmente laboran en la modalidad del teletrabajo.

Gráfico 6.

¿Cuáles son las motivaciones para seguir siendo una persona teletrabajadora?



Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

Con los resultados anteriores, se puede indicar que la modalidad del teletrabajo es sumamente beneficiosa para las personas encuestadas, puesto que, según ellas en cuanto a su motivación para seguir laborando bajo esta modalidad están el ahorro de tiempo y dinero, puesto que, es claro que la personas que se encuentran en esta modalidad al no tener que trasladarse a sus

lugares de trabajo, van a mantener el ahorro de dinero, ya sea, por gasolina, pases de autobuses o trenes.

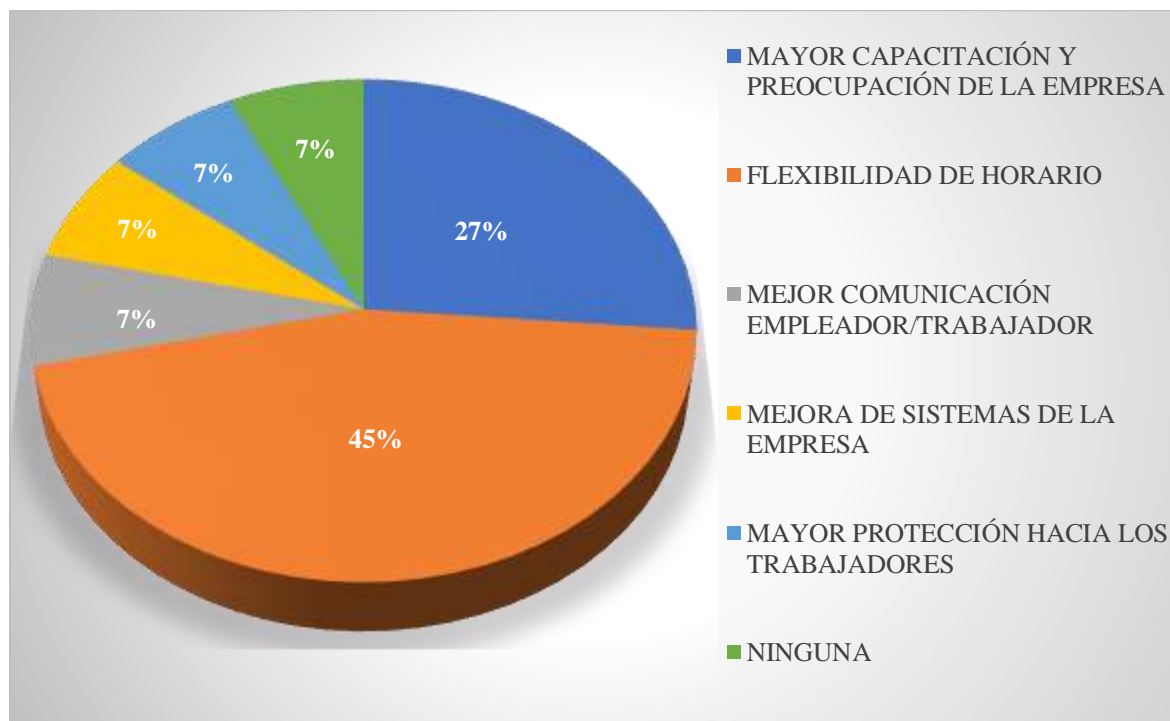
También se menciona el ahorro del tiempo, puesto que, muchos trabajadores laboran bastante largo de su casa de habitación esto ha hecho que los mismos consuman mucho tiempo en trasladarse hasta su centro de trabajo.

Por otra parte, otra de las respuestas más indicadas fue la comodidad que mantienen los trabajadores al laborar desde su hogar, además se indicaron respuestas como mejor rendimiento, inexistencia de interrupciones, entre otras, lo que nos hace conseguir con esto las grandes ventajas con las que cuenta la modalidad del teletrabajo.

Por último, se realizó la pregunta a los encuestados, de qué cambiarían de la modalidad del teletrabajo, ante la cual se obtuvieron diferentes respuestas.

Gráfico 7.

¿Qué cambiaría de la modalidad del teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

Es claro que muchas de las personas encuestadas tienen muchas circunstancias que cambiarían de alguna u otra forma en la modalidad del teletrabajo.

Una de las situaciones que cambiarían los encuestados es la flexibilidad de horario, puesto que, la gran mayoría, aunque estén en dicha modalidad deben cumplir la jornada completa aun habiendo cumplido con el objetivo impuesto por la empresa.

Esta flexibilidad de horario es una de grandes ventajas que se pueden obtener mediante la modalidad del teletrabajo, además que, cualquier empresa lo puede implementar siempre y cuando no se impacte de forma negativa el cumplimiento de los objetivos que la organización impone hacia sus trabajadores.

Este beneficio del horario flexible consiste en que el empleador puede adecuar la jornada de sus trabajadores de acuerdo a la naturaleza de los puestos de trabajo de estos, siempre y cuando puedan cumplir con sus objetivos.

La flexibilidad de horario trae consigo grandes ventajas como lo son el reducir el estrés de los trabajadores, puesto que no pasarán grandes cantidades de horas laborando, lo que trae como beneficio el aumento de satisfacción y productividad de los trabajadores, brindando un mayor compromiso para la organización.

Otra de las respuestas más indicadas por las personas encuestadas, es la mayor capacitación y preocupación por parte de la empresa.

Este punto es de suma importancia, ya que, muchos de los trabajadores que laboran en la modalidad del teletrabajo indican no tener mucha capacitación por parte de la empresa para poder llevar a cabo este modelo laboral.

Esto es vital que las empresas lo implementen, ya que, la mayoría de los trabajadores para poder cumplir con sus actividades laborales, deben utilizar comúnmente diferentes tecnologías de la información y comunicación.

Por consecuencia, al no contar los trabajadores con suficiente capacitación hacia sus trabajadores que laboran bajo esta modalidad, se producirán diferentes consecuencias, como lo son el deterioro del desempeño individual, puesto que, esta falta de capacitación en áreas técnicas hace que las funciones de los trabajadores sean un cargo más pesado, ya que, estos colaboradores no se encuentran preparados de una manera adecuada para adaptarse a esta nueva modalidad.

Por otra parte, se puede presentar una disminución en la motivación de los trabajadores, puesto que, las empresas que no contienen sistemas adecuados que vayan atender las necesidades individuales, podrían afectar la productividad de sus colaboradores, ocasionando, además, un ambiente laboral desagradable dentro de la organización.

Esto se vincula con otra de las respuestas indicadas la cual fue la mejora de los sistemas de la empresa, esto por cuanto los sistemas deben ser adaptados a las necesidades de los trabajadores y en caso de no ser así, debe existir una mayor capacitación de sistemas donde el trabajador pueda cumplir de forma satisfactoria sus actividades laborales.

Otra de las respuestas indicadas por las personas encuestadas son la mejora de la comunicación entre el empleador y trabajador, lo cual es de suma importancia puesto que, la comunicación es una base fundamental que toda empresa debe tener, y sobre todo en aquellas modalidades donde las actividades laborales se realizan en lugares fuera de sus centros de trabajo, ya que si las organizaciones tienen una buena comunicación interna van a poder potenciar la productividad y eficacia entre los empleadores y trabajadores y disminuir el riesgo del fracaso.

Hoy en día, con el surgimiento de las nuevas tecnologías, existen múltiples herramientas con las cuales se busca de mantener una comunicación interna entre el empleador y el trabajador, como lo son Teams, Zoom, WhatsApp, entre otros, con el fin de mantener diferentes beneficios dentro de la empresa, como lo es el fortalecer los canales de comunicación, incluso cuando se labora de manera presencial en los centros de trabajo.

Puesto que al ser tiempos donde las tecnologías de la información y comunicación, son cada vez más comunes, las empresas deben aprovecharlas para diferentes propósitos, como en este caso es la comunicación, ideando estas herramientas como interacciones formales en las actividades laborales.

En cuanto al tema de la mayor protección hacia los trabajadores, las personas encuestadas no sienten una gran protección hacia ellos cuando se encuentran en la modalidad del teletrabajo, ya que, estas modalidades al estar desde el hogar, se mantienen en una esfera privada, volviéndose incluso, en algunos casos, “invisibles”, por lo que, se debe propiciar que las empresas deben tener un mayor control de la seguridad y protección de los trabajadores que están laborando bajo la modalidad del teletrabajo.

Por último, 2 de las personas encuestadas indicaron que no cambiarían ningún aspecto de la modalidad del teletrabajo.

En conclusión, con este análisis es claro que existe una gran problemática, específicamente en el conocimiento de la legislación costarricense que regula una modalidad tan utilizada en estos tiempos como lo es el teletrabajo, al existir una falta de conocimiento de estas legislaciones tan importantes, y es en este momento cuando, los reglamentos internos de las empresas pueden llegar hacer deficientes y al ser así es cuando va a haber repercusiones de diferentes problemáticas entre los empleadores y trabajadores.

Principales hallazgos. De acuerdo a lo mencionado y analizado anteriormente, es importante hacer referencia a los principales hallazgos del tema de la presente investigación.

Conforme a las líneas anteriores, el teletrabajo es aquella modalidad laboral, donde el trabajador, puede cumplir con sus actividades labores fuera de su centro de trabajo, es decir, las puede realizar desde su casa de habitación. Esta modalidad de teletrabajo es utilizada y aplicada tanto en el sector público como en el sector privado.

Específicamente en el sector privado, las empresas aplican esta oferta laboral del teletrabajo en diferentes tipos de modalidades, entre ellas se encuentran: “a domicilio”, “oficinas satelitales”, “telecentros” o “teletrabajo móvil”.

Estas clasificaciones indicadas anteriormente pueden ser asignadas en las empresas si así lo deseen, es decir, estas no tienen que ser establecidas de forma obligatoria, cuando estas incorporen la modalidad del teletrabajo.

En cuanto al teletrabajo, esta modalidad ha sido mayormente utilizada por las empresas del sector privado, puesto que ha sido aplicada incluso antes de la emergencia sanitaria, por la cual, enfrenta el país.

Es claro que la modalidad del teletrabajo, mejora el bienestar de los trabajadores al igual que la rentabilidad no solo para los trabajadores, sino también para la empresa, puesto que, esta última va a obtener un ahorro en cuanto a servicios públicos, disminución de gastos operativos, entre otros; Además de la obtención de beneficios en la salud que brinda esta modalidad a los trabajadores, puesto que, regula la calidad de vida de estos, de igual forma ayuda directamente en mantener una mayor atención en las responsabilidades laborales.

Asimismo, en cuanto a la relación de las ventajas percibidas por las empresas, en la implementación de la modalidad del teletrabajo, entre las empresas en estudio se obtuvieron las siguientes:

- Aumenta la productividad de los trabajadores.
- Permite ahorrar recursos.
- Aumenta la satisfacción de los trabajadores.
- Permite mejoras a nivel organizacional.
- Mejora la eficacia y optimización de las tareas.
- Reduce la rotación del personal.

En cuanto a la eficacia organizacional, esta se podría encontrar relacionada con aquella posibilidad donde el trabajador, pueda desarrollar otras habilidades, como lo son la creatividad, comunicación, colaboración en la empresa, independencia e incluso el autoaprendizaje, entre otras habilidades más que el trabajador podría desarrollar mediante esta modalidad.

Una de las principales novedades, a la que antes no se le brindaba tanta importancia es la motivación laboral, ya que, esta se encuentra relacionada con el estrés en las jornadas de trabajo.

Esta motivación laboral es aquel conjunto de esfuerzos en los cuales el trabajador va a desempeñar diversas actividades, con el fin de alcanzar una meta.

Por otra parte, es claro indicar que según la encuesta aplicada la modalidad de teletrabajo en las empresas se está implementando a los trabajadores que únicamente tienen la accesibilidad de medios tecnológicos.

Es claro que no todos los empleos en los cuales se podría aplicar la modalidad del teletrabajo, deben ser estrictamente realizados mediante herramientas tecnológicas, puesto que,

existe la posibilidad que se adecuen los objetivos laborales para que todos trabajadores tengan la oportunidad de poder adquirir esta modalidad del teletrabajo.

Por otro lado, existen diversas situaciones que han limitado el desarrollo del teletrabajo dentro del sistema laboral costarricense, específicamente en el sector privado, tal es el caso de la falta de información que existe sobre el tema, específicamente, en cuanto a la regulación de esta modalidad, puesto que, según la encuesta realizada anteriormente la gran mayoría de las personas que realizaron el cuestionario, específicamente el 73% de ellos no tenía conocimiento de la existencia de una ley que regula el teletrabajo, aun encontrándose ellos en esa modalidad.

Es importante indicar, que muchos de los trabajadores y empleadores a los cuales les interesa poner en práctica esta modalidad o ya se encuentran en ella, deben recurrir a las pocas fuentes de información que existen, respecto a esta, como lo es el internet, los cuales no son suficientes para que ambas partes sientan la confianza de iniciar con la práctica del teletrabajo dentro de mercado laboral.

Otro punto de suma importancia, es la selección de los trabajadores que realizan muchas veces las empresas en el sector privado cuando estas desean implementar la modalidad del teletrabajo, puesto que, en muchas de las organizaciones existen requisitos objetivos en cuanto a la razonabilidad y proporcionalidad de estos.

En lo que respecta a los problemas o dificultades que podrían encontrar las empresas en el sector privado, en cuanto a la implementación de la modalidad del teletrabajo, se pudieron constatar gran cantidad, para esta investigación se expondrán las principales y obtenidas con más frecuencia.

- **Problemas de conectividad:** Este aspecto es de gran problemática en cuanto a la modalidad del teletrabajo, y sobre todo en las zonas rurales, es por eso que en

muchas ocasiones los empleadores han optado por adaptarse a esta problemática e implementar diferentes objetivos hacia sus trabajadores en los cuales no requiera la conectividad a herramientas tecnológicas.

- **Escasa capacidad técnica de los trabajadores:** Como se analizó anteriormente en la encuesta planteada, uno de las principales problemas es la falta de capacitación que han obtenido los trabajadores por parte de la empresa, para la utilización de las herramientas de trabajo que deben utilizar casi a diario cuando se encuentran en esta modalidad laboral para cumplir con sus objetivos, puesto que, incluso algunos de los empleadores consultados consideran que muchos de sus trabajadores no cuentan con la capacitación necesaria o conocimientos técnicos para realizar el teletrabajo en la manera adecuada.

Análisis de resultados de variables objetivo 2

Ordenamiento jurídico costarricense e internacional que regulan el modelo del teletrabajo

Un segundo análisis corresponde al segundo objetivo de esta investigación el cual es: Examinar las fortalezas y debilidades del ordenamiento jurídico costarricense en comparación con el ordenamiento jurídico internacional en cuanto a la tutela del teletrabajo.

Para este objetivo se ha definido la variable, ordenamiento jurídico costarricense e internacional que regulan el modelo del teletrabajo, para esta se utilizaron diferentes instrumentos para obtener los diferentes resultados, los cuales se mostrarán a continuación.

En Costa Rica han existido diferentes marcos jurídicos que van a regular el teletrabajo en la modalidad laboral en el sector privado, los cuales, se realizó una revisión bibliográfica, con el fin de confeccionar una recopilación de estas legislaciones, el cual fue confeccionado en un orden cronológico.

Tabla 3.***Recopilación jurídica que ha regulado el teletrabajo en Costa Rica en el sector privado***

<p>2009</p>	<p style="text-align: center;">Decreto Ejecutivo N.º 35434-S-MTSS</p> <p>Nombre: Implementación del teletrabajo en mujeres que se encuentren en estado de embarazo que presten servicios en instituciones públicas y empresas públicas del Estado y todas las empresas del Sector Privado.</p> <p>Finalidad: Este decreto fue implementado a raíz de la vulnerabilidad de contraer infecciones y virus producidos por la influenza AH1N1, en el cual, se faculta a las mujeres embarazadas del sector público o privado a cumplir sus actividades laborales desde su hogar, con el fin de propiciar bienestar en el periodo de gestación.</p> <p>Estado: No vigente.</p>
<p>2012</p>	<p style="text-align: center;">Proyecto N.º 18549</p> <p>Nombre: Ley para promoción del teletrabajo</p> <p>Finalidad: La finalidad de este proyecto es el promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para que exista una generación de empleo y modernización de las organizaciones, en la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, tanto del sector público como del privado.</p> <p>Estado: Archivado por vencimiento de plazo ordinario.</p>
<p>2014</p>	<p style="text-align: center;">Proyecto de Ley N.º 19355</p> <p>Nombre: Ley para regular el teletrabajo</p> <p>Finalidad: Promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.</p>

	<p>Estado: Archivado por vencimiento de plazo cuatrienal.</p>
2018	<p style="text-align: center;">Guía Técnica para la Implementación de Teletrabajo en las Empresas</p> <p>Este documento no es de carácter legal, sin embargo, fue una creación conjunta entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo. Su creación responde a orientar al sector privado en la implementación de esta modalidad laboral, tomando en cuenta la normativa vigente, las experiencias a nivel país y otras a nivel internacional.</p> <p>Finalidad: Esta guía fue realizada para brindar una orientación y apoyo técnico para la implementación del teletrabajo en las empresas. La misma no es vinculante y no tiene carácter de ley. De manera que, este documento brinda, únicamente, un marco de referencia técnico para la aplicación del teletrabajo.</p>
2018	<p style="text-align: center;">Proyecto de Ley N.º 21141</p> <p>Nombre: Ley para regular el teletrabajo</p> <p>Finalidad: Promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>Estado: Archivado por vencimiento de plazo ordinario</p>
2019	<p style="text-align: center;">Ley N.º 9738</p> <p>Nombre: Ley para regular el Teletrabajo</p> <p>Finalidad: Promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>Estado: Vigente</p>

Fuente: Elaboración propia (2021)

Como se muestra en la tabla anterior, hasta el año 2019 fue que empezó a existir un marco legal para regular el teletrabajo en el sector privado, puesto que, los diferentes proyectos de ley presentados en la Asamblea Legislativa de Costa Rica no han podido ser aprobados por alguna u otra razón, y la existencia de un solo Decreto Ejecutivo, presentado por una emergencia sanitaria, que ocurría en el país en el año 2012.

Primeramente, es importante aclarar el siguiente aspecto, la pirámide de Kelsen, es aquella jerarquía normativa, que va a expresar la prioridad de las normas, el cual debe ser restada, para fines de sometimiento de normas (Galindo, 2018, párr. 1).

El autor Hans Kelsen, ha ejemplificado esta jerarquía de forma gráfica por medio de una figura geométrica de pirámide, que se encuentra dividida en varios niveles, en la cúspide se encuentra la Constitución, en el segundo nivel, los tratados internacionales, en el tercer nivel, las leyes y códigos, en el cuarto nivel los decretos, en el quinto nivel los Reglamentos y por último en el sexto nivel las normas, directrices, sentencias y jurisprudencia.

El Decreto Ejecutivo N.º 35434-S-MTSS, era la única norma que la legislación costarricense mantuvo vigente por cierto tiempo la regulación del teletrabajo en el sector privado, pero el mismo actualmente, no se encuentra vigente, puesto que fue una norma que se estableció por la emergencia sanitaria producida por el virus de la influenza AH1N1, es por esto que con base en lo anterior se puede determinar, que, aunque el Decreto actualmente estuviera vigente, el mismo no tendría el suficiente peso legal que puede tener la Ley N.º 9738, esto según la explicación de la pirámide de Kelsen.

Por otra parte, el Proyecto de Ley N°18549 se encuentra en estado “archivado” desde el 7 de diciembre del 2015, por motivos de finalización del periodo cuatrienal, este proyecto fue promulgado por José Joaquín Porras Contreras, el 28 de agosto del 2012.

Además, el Proyecto de Ley N. ° 19355 se encuentra en estado “archivado” desde el 6 octubre del 2018, por motivos de finalización del periodo cuatrienal, este proyecto fue promulgado por tres diputados Otto Guevara Guth, José Alberto Alfaro Jiménez y Carmen Quesada Santamaría.

Asimismo, se encuentra la Guía Técnica para la Implementación de Teletrabajo en las Empresas, esta guía fue realizada en el año 2018, y fue creada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo.

Este documento fue creado únicamente para brindar un marco de referencia técnico en la aplicación del teletrabajo en las empresas costarricenses y así fortalecer las capacidades laborales y la modernización en la organización del trabajo, entorno a esta nueva modalidad laboral.

Dentro de esta guía se encuentran puntos muy importantes como lo son, el marco conceptual que abarca el concepto, modalidades y beneficios del teletrabajo, esto en cuanto al primer capítulo.

En su segundo capítulo, se hace referencia a la implementación del teletrabajo en las organizaciones, por consecuencia hace alusión a los elementos claves para implementar el teletrabajo, además de los pasos para poder hacerlo.

Por último, en su tercer capítulo se abarcan los aspectos legales para la implementación del teletrabajo, así como las conclusiones y fuentes de información.

Como se ha indicado anteriormente, este documento ha sido elaborado como guía, pero, este no es vinculante, por lo que, no tendría ningún carácter de ley.

Por otra parte, la Asamblea Legislativa, elaboró el proyecto de Ley N.º 21141, el cual fue propuesto por varios diputados, entre los cuales están Pablo Heriberto Abarca Mora, Ana Karine Niño Gutiérrez, Daniel Isaac Ulate Valenciano, Giovanni Alberto Gómez Obando, Luis Ramón Carranza Cascante, Marulin Azofeifa Trejos, Pedro Miguel Muñoz Fonseca, Paola Viviana Vega Rodríguez y Roberto Hernán Thompson Chacón, obteniendo el mismo fin que el proyecto de ley N.º 19355, con algunas modificaciones realizadas por los diputados anteriores.

Al existir tantos proyectos de ley, se evidencia en esos momentos el interés por parte de la Asamblea Legislativa en tener una norma que regule la modalidad del teletrabajo por medio de una ley específica, puesto que, hasta ese momento se contaba con la existencia de un vacío legal.

Por consiguiente, a partir del año 2019, se promulgó la Ley N.º 9738, la cual tiene como objetivo el regular la modalidad del teletrabajo tanto en el sector público como en el privado, al ser la primera ley en el ordenamiento jurídico costarricense es claro que, la misma podría contener deficiencias, por lo cual, se procederá a realizar una tabla comparativa con el ordenamiento jurídico internacional, el cual, regule esta modalidad, obteniendo como tal las fortalezas y debilidades de esta.

Tabla 5.

Comparación Ley N.º 9738 con el ordenamiento internacional que regula la modalidad del teletrabajo

NORMAS	SEMEJANZAS	DIFERENCIAS
Decreto-ley N.º 28 (Unión Europea)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definiciones de algunos conceptos de la modalidad del teletrabajo. 2. El contrato de teletrabajo debe ser voluntario 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estipulación del derecho de igualdad de trato en el contrato de teletrabajo.

	<p>3. Obligaciones formales de los trabajadores y empleadores.</p>	<p>2. Indicación del respeto a la no discriminación dentro del contrato de teletrabajo.</p> <p>3. Modificaciones del contrato del teletrabajo</p> <p>4. Se establecen diferentes tipos de derechos fundamentales los cuales se deben indicar de forma obligatoria en el contrato de teletrabajo.</p> <p>5. Derecho a la escogencia del empleador de trabajar en la modalidad de horario flexible.</p> <p>6. Dirección y control empresarial, uso de equipos, protección de datos y seguridad de la información</p>
Ley N.º 19.759 (Chile)	<p>1. Definiciones de vocablos para el entendimiento de diferentes conceptos del teletrabajo.</p> <p>2. Obligaciones de los trabajadores y empleadores.</p> <p>3. Condiciones necesarias para la realización de sus</p>	<p>1. Inclusión de artículos y modificación del Código de Trabajo para la introducción de la regulación del Teletrabajo.</p> <p>2. Se hizo el reemplazo de términos planteados en el Código de Trabajo de "en su propio hogar" por "en su domicilio".</p>

	<p>funciones bajo la modalidad del teletrabajo.</p> <p>4. Respeto y regulación al derecho a la desconexión.</p>	<p>3. Se indica como las partes deben pactar el contrato de teletrabajo, como se realiza el contrato y que documentos se deben adherir.</p> <p>4. Determinación del lugar donde el trabajador prestará sus servicios.</p> <p>5. Se podrá abarcar el horario flexible cumpliendo, ya sea, una parte o toda la jornada laboral.</p> <p>6. Estipulaciones obligatorias que deben indicarse en el contrato de teletrabajo.</p> <p>7. Los equipos, las herramientas y los materiales para el teletrabajo deben ser proporcionados por el empleador al trabajador.</p> <p>8. Condiciones específicas de seguridad y salud hacia los trabajadores.</p> <p>9. Se implementa el deber de protección que tiene el empleador, este siempre se deberá informar por escrito al trabajador acerca de los</p>
--	---	--

		riesgos que entrañan sus labores.
Ley N.º 7603 (Argentina)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obligaciones de los trabajadores y empleadores. 2. Protección del derecho a la desconexión digital. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se estipula que el contrato de teletrabajo debe ser reversible. 2. Indican diferentes tipos de derechos fundamentales, los cuales, deben ser estipulados de manera obligatoria en el contrato de teletrabajo. 3. Cumplimiento del derecho a la remuneración igualitaria. 4. Implementan horarios flexibles en cuanto a la jornada laboral. 5. Se indican los elementos, herramientas y equipamientos que debe proveer el empleador hacia el trabajador que se encuentre en la modalidad del teletrabajo. 6. El empleador debe garantizar capacitaciones a sus trabajadores con respecto a las nuevas tecnologías que debe

		<p>utilizar el trabajador en esta modalidad.</p> <p>7. Dictan normas sobre la higiene y seguridad en el trabajo para proteger a quienes trabajan bajo la modalidad de teletrabajo.</p> <p>8. Protección de los bienes del empleador resguardando el sistema de control del mismo.</p> <p>9. Se prohíbe que el empleador no puede usar <i>software</i> de vigilancia que viole la intimidad del trabajador.</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia (2021)

Fortalezas y debilidades del ordenamiento jurídico costarricense dirigido al teletrabajo. Una vez que se ha analizado la legislación y jurisprudencia de nuestro ordenamiento jurídico, como también las legislaciones internacionales, se va a proceder a determinar fortalezas y debilidades de nuestra legislación con respecto a la modalidad del teletrabajo, en materia constitucional y laboral.

Fortalezas. Con respecto a la materia constitucional una de las mayores fortalezas que presenta nuestra legislación es uno de los conjuntos de normas más importantes del país, como lo es la Constitución Política, ya que, esta ha reconocido en sus artículos muchos de los derechos fundamentales, a excepción de otros países que no tienen una regulación como tal que vaya a regular los derechos fundamentales de todos los ciudadanos.

En la Constitución Política de la República de Costa Rica se abarcan muchos derechos fundamentales, entre los cuales se pueden mencionar algunos que no fueron analizados anteriormente:

- Derecho a la libertad y derecho a las comunicaciones orales y escritas, estos se encuentran regulados en el artículo 24.
- Derecho a la vida, regulado en el artículo 21.
- Derecho a un salario mínimo, artículo 57.
- Derecho a una jornada justa de trabajo, artículo 58.
- Derecho al descanso, artículo 59.
- Derecho de atención a la salud, estipulado en el artículo 73.

Los derechos mencionados anteriormente, también forman gran relevancia en las modalidades de trabajo que se han implementado hoy en día con las nuevas tecnologías como lo es el teletrabajo.

Por otra parte, dentro de las funciones y competencias de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, indica en primera línea, que el Tribunal es quien va a garantizar la dignidad, las libertades y los derechos fundamentales de las personas que se van a consagrar en la Constitución Política y de los instrumentos internacionales de los derechos humanos (Sala Constitucional, 2021, párr. 1).

Con respecto a los instrumentos internacionales de los derechos humanos, que se mencionan anteriormente, nuestro país ha ratificado una serie de convenciones, convenios o tratados internacionales con respecto a los derechos humanos. Según la Constitución Política, en su artículo 7, los tratados públicos, convenios internacionales y concordatos, que son debidamente aprobados tendrán autoridad superior a las leyes, por cuanto estos son sumamente importantes y

es una gran fortaleza para nuestra legislación, ya que, van a brindar mayor seguridad y protección jurídica a los ciudadanos, entre los cuales se van a mencionar:

- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Contra La Tortura y Tratos o Penas Cruelles o Degradantes.
- Convención sobre Derechos Políticos de la Mujer.
- Convención sobre Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convenio para Protección de la Propiedad Industrial.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Protocolo a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos y Sociales y Culturales.

Además de la lista anterior existen más convenios aprobados por la Asamblea Legislativa, pero en cuanto a esta investigación los anteriores tomarían mayor relevancia e importancia, dicho lo anterior se puede afirmar que nuestro país cuenta con un cuerpo normativo en cuanto a los derechos fundamentales bastante completos.

Por otra parte, para la protección de los derechos fundamentales existen diferentes leyes que se van a encargar de darle contenido; estas leyes incluso hacen alusión a derechos fundamentales que se encuentran plasmadas en la Constitución Política, entre ellas se pueden mencionar:

- Ley sobre el Registro y Secuestro de Documentos Privados e Intervención de las Comunicaciones: Da un complemento al artículo 24 de Constitución Política, en cuanto a la posibilidad de intervenir las comunicaciones.

- Ley de Información no divulgada: Da sustento al Derecho a la Intimidad regulado en el artículo 47 de la Constitución Política, esta ley conlleva aspectos sobre el tratamiento a la información confidencial.
- Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales: Esta ley protege datos aquellos datos personales, o sensibles de toda persona, además que hace alusión a los artículos 24 y 30.

Asimismo, en Costa Rica, se encuentra la existencia de instituciones que protegen de igual forma los derechos fundamentales de las personas, una de ellas es la Agencia de Protección de datos de los habitantes (PRODHAB). Es una institución que tiene por objetivo garantizar a cualquier persona, independiente de su nacionalidad, residencia, domicilio el respeto a su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes (Agencia de Protección de datos de los habitantes, 2021, párr. 3).

Con respecto a lo anterior, la Sala Constitucional en su resolución N. ° 05996-2015, sobre la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, nos indica:

Además, debe destacarse también los artículos 15 al 22 que regula la creación de la “Agencia de Protección de Datos de los Habitantes” (PRODHAB) con amplias atribuciones para dirimir los conflictos en que estén involucrados datos personales de los habitantes, según el texto del artículo 16 de la norma legal. (párr. 20)

Defensoría de los Habitantes (DHR): El fin de esta institución es velar por las habitantes y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de

legalidad, justicia y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses. Derechos e intereses (Defensoría de los Habitantes, 2021, parr. 2)

Instituto Nacional de la Mujer (INAMU): Es aquella institución que promueve y tutela los derechos humanos de las mujeres, pone a disposición de la sociedad costarricense y de las mujeres en particular, información acerca de sus áreas de trabajo y los servicios ofrecidos. Derechos e intereses (Instituto Nacional de la Mujer, 2021, párr. 1)

Al igual que las anteriores, existen muchas otras instituciones y organizaciones que van a proteger los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Con respecto a lo anterior, queda claro que la legislación costarricense vela de una u otra manera por el cumplimiento de los derechos fundamentales, aun así, existen muchas vulneraciones a estos, de ahí la importancia de crear entes y legislaciones que respalden o brinden una mayor cobertura en cuanto a la protección de derechos.

Por otra parte, en lo que respecta la materia laboral, esta nace en el año 1943 y ha sufrido una gran variedad de reformas, con el fin de adaptarla y ampliar su contenido; a nivel general se puede decir que este cuerpo normativo laboral es sumamente completo.

Este Código de Trabajo trae consigo muchos beneficios para la clase trabajadora, el código fijó disposiciones sobre contratos individuales y colectivos, convenciones colectivas, así como, regulaciones para el trabajo de las mujeres, menores de edad, servicio doméstico, el descanso, el salario mínimo, accidentes de trabajo y condiciones mínimas de higiene y seguridad en los centros de trabajo.

Además, hubo una Reforma Procesal Laboral, misma que fue aprobada el 9 diciembre del 2015 en la Asamblea legislativa, esta se implementó con el fin de evolucionar o modernizar la

legislación laboral en Costa Rica. Derechos e intereses (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2021, párr. 1)

En cuanto a lo anterior el Tribunal de Apelación Civil, en su Resolución N. ° 00058 - 2020, con respecto a la Reforma Procesal Laboral, expresa:

Uno de los motivos inspiradores de la reforma procesal laboral fue la intención de dar mayor proyección al contenido constitucional del artículo 41 de nuestra Carta Magna; el cual, entre otros derechos procura garantizar una justicia pronta y cumplida; lo cual, se ha venido reforzando en las últimas reformas procesales en los distintos ámbitos del derecho costarricense. (párr. 2)

Otra de las mayores fortalezas que se tiene conforme a la materia laboral, es la creación de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el cual fue creado para fomentar diversas políticas y estrategias para una generación de empleo estable, además de la protección de los desempleados, para así poder educar a la población en materia de deberes y obligaciones laborales para así evitar la conflictividad laboral (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2021, párr. 3 y 4)

Asimismo, con respecto a las nuevas modalidades de trabajo, específicamente el teletrabajo, en materia laboral es muy poca la regulación que se maneja, pero es de gran importancia el gran avance que obtuvo nuestra regulación con respecto a este, ya que, desde el 18 de septiembre del 2019, Costa Rica cuenta con una ley para regular el teletrabajo, lo cual es de suma importancia.

Como se analizó anteriormente, esta ley cuenta con puntos sumamente importantes, entre los cuales se pueden mencionar varios de los artículos con mayor relevancia:

Primeramente, el artículo 5 de la Ley hace referencia al reconocimiento gubernamental para el fomento del teletrabajo, este punto es sumamente importante, puesto que, la ley al regular

tanto el sector público como el privado, el Gobierno de la República, por medio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, va a otorgar a las empresas un reconocimiento para aquellas empresas que implementen esta modalidad del teletrabajo, lo cual, es una gran motivación para aquellas organizaciones que aún no han querido implementarla.

Otro aspecto importante, es el artículo 6, ya que, en el inciso a, hace énfasis al punto de carácter voluntario y reversible, esto quiere decir, que el teletrabajo es voluntario, ya sea, para la persona trabajadora como para el empleador, y no se puede obligar a laborar en esta modalidad. De igual forma, al ser reversible la persona trabajadora y el empleador podrán tomar la decisión si quiere dejar de laborar en esta modalidad, en cualquier momento de su contrato.

Es claro, que nuestra regulación en materia laboral tiene muchas fortalezas, en las cuales como se indicaba anteriormente el Código de Trabajo es sumamente completo en cuanto a las modalidades laborales tradicionales, pero, nuestro ordenamiento jurídico con respecto a las nuevas formas de trabajo, específicamente aquellas que se han implementado con las nuevas tecnologías, como lo es el teletrabajo aún es bastante escasa o contiene grandes cantidades de falencias.

Debilidades. Con respecto a las debilidades o aspectos negativos en la legislación nacional en cuanto a la materia constitucional, no se ha encontrado ninguna, puesto que, las regulaciones constitucionales han estipulado y protegido los derechos fundamentales de las personas, así como también la aprobación de convenios que han hecho que estos se fortalezcan.

Por otro lado, en materia laboral sí se han observado o determinado ciertas debilidades o aspectos negativos con respecto a la legislación.

Primeramente, se ha determinado que el Código de Trabajo costarricense, a pesar de ser una normativa bastante completa en cuanto a las nuevas tecnologías, como lo es el teletrabajo el mismo, no cuenta con alguna normativa que vaya a regular esta modalidad, como sí lo hizo la

legislación chilena, ya que estos en lugar de implementar una ley nueva, modificaron el Código de Trabajo chileno e insertaron 10 artículos para la modalidad del teletrabajo.

Otra falencia que se puede determinar, gracias al análisis de la legislación de Chile y Argentina, es que en ambos ordenamientos se va a determinar la regulación de los controles a los cuales tiene derecho el empleador; por una parte, Chile establece una serie de características que deben tener en los sistemas de controles, mientras que Argentina lo implementó en su Código de Trabajo con el fin de que no se incurra con ningún tipo de violación de los derechos de los trabajadores. Es importante indicar que el control y vigilancia del empleador si no se controlan o limitan estos derechos de los trabajadores como la dignidad y la intimidad van a ser violentados de forma más continúa.

Como se analizó anteriormente la libertad de empresa es un derecho muy importante, pero en nuestro Código de Trabajo está ausente la conceptualización de “Empresa” como sí lo recalca la legislación chilena, además que hace una relación con el poder de dirección que posee el empresario.

Al analizar que no existe una conceptualización de “Empresa” ni tampoco de “Poder de dirección”, es claro que tampoco hay algún tipo de limitación a ese derecho del empresario, únicamente se estipula un artículo que podría hacer una relación con esto, que es el artículo 70 inciso i), del Código de Trabajo, el cual indica: “ARTÍCULO 70.-Queda absolutamente prohibido a los patronos: i. Ejecutar cualquier acto que restrinja los derechos que el trabajador tiene conforme a la ley.”

Otro aspecto que no contiene el Código de Trabajo costarricense, pero sí las legislaciones analizadas es la forma en que la desean garantizar los derechos de los trabajadores, ya que, estos

incluso han optado por establecer dentro del mismo contrato, cláusulas de los diferentes derechos que se debe respetar para cada trabajador.

Es el caso de la legislación chilena, ha estipulado que todo contrato de teletrabajo debe establecer los derechos a la desconexión digital, derecho a la intimidad y a la igualdad.

Por otra parte, la Ley para regular el Teletrabajo N.º 9738, a pesar de ser un gran avance para la regulación de una modalidad tan importante como lo es el teletrabajo, esta es deficiente en cuanto a la protección de derechos de los trabajadores y empleadores.

Como se ha indicado anteriormente la legislación chilena y europea han indicado puntos importantes como lo son incluir derechos fundamentales de los trabajadores dentro del mismo contrato, en los cuales hacen mención de más de 5 derechos que debe por obligación contener cada contrato.

Otros aspectos importantes que la misma no contiene y las cuales se pueden considerar como deficiencias son la inclusión laboral de poblaciones vulnerables, el acceso a la seguridad social, salud y seguridad laboral.

Por otro lado, en el análisis de la legislación argentina, esta ha incluido dentro de su ley para regular el teletrabajo, un punto de mucha relevancia, mismo que la costarricense no regula. Indica que el empleador debe proporcionar el equipamiento para que el empleado pueda teletrabajar y asumir los costos de instalación, mantenimiento y reparación de los mismos, o compensar al trabajador por utilizar sus propias herramientas.

Este es de suma relevancia, ya que, todas las personas tienen el derecho de trabajar bajo la modalidad del teletrabajo, pero en muchas de las empresas no se proporciona a ciertas personas por el hecho de no tener el equipo adecuado para poder estar en esta modalidad, lo cual, caería en una discriminación hacia el trabajador.

Es importante indicar que muchos de los puestos de trabajo que tienen la posibilidad de estar en la modalidad del teletrabajo, no requieren de herramientas tecnológicas para poder cumplir con sus objetivos, o existe otra opción donde se pueden dividir ciertas actividades para que se cumplan bajo esta modalidad.

Principales hallazgos. De acuerdo a lo mencionado y analizado anteriormente, es importante indicar un análisis de los principales hallazgos del tema de la presente investigación, entre los cuales están:

Primeramente, es importante indicar que en Costa Rica a pesar de contar con una normativa a nivel nacional en cuanto a los instrumentos legales que funcionan como un marco regulatorio para la modalidad del teletrabajo, estos cuenta con un gran vacío legal, debido a que esta ley que regula actualmente el teletrabajo es sumamente deficiente en comparación con las legislaciones internacionales, ya que la misma no cuenta con los respaldos suficientes que contemplen todos aquellos puntos de importancia en la modalidad del teletrabajo.

Es por esto, que las empresas deben contar con un marco normativo adecuado en el que se indiquen todas aquellas reglas a cumplirse en la modalidad del teletrabajo, para saber que está permitido y que no, entre otras cosas más.

Este marco normativo puede confeccionarse mediante un reglamento o política de teletrabajo, este va a recaer en la administración o dirección de la institución, además que se puede delegar al Departamento de Recursos Humanos, inclusive pueden existir en muchas de las empresas Comisiones Institucionales del Teletrabajo.

Esta Comisión Institucional del Teletrabajo puede realizarse por medio de un equipo que va a coordinar y administrar esta modalidad del teletrabajo en la institución, la misma será la

responsable de asesorar, ya sea, la planificación y la implementación de acciones que vayan de acuerdo con esta modalidad.

Con respecto a la regulación de la modalidad del teletrabajo en el sector privado, se obtuvo la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, el cual, hasta el día de hoy es la única ley que regula esta modalidad tan importante como lo es el teletrabajo.

La Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, en específico, cuenta con fortalezas y debilidades, por lo cual, la misma requiere de una reforma de manera tal que los trabajadores y los empleadores estén seguros a la hora de desarrollar e implementar este tipo de modalidades de teletrabajo.

Es importante indicar, que esta ley no regula otros puntos de suma importancia, puesto que no cuenta con la regulación suficiente para cumplir con todos los puntos, reglas, y lo más importante la protección de los derechos constitucionales de estos, para que verdaderamente exista una buena regulación para una modalidad del teletrabajo.

Por otra parte, como se ha analizado anteriormente en nuestra legislación costarricense ha existido una gran cantidad de interés por la existencia de diversos decretos ejecutivos y proyectos de ley que han sido desestimados.

Nuestra regulación actual para el teletrabajo es insuficiente para regular todo lo que implica esta figura, por ello es necesario aplicar de manera supletoria las normas laborales vigentes en materia de: jornadas, descansos, remuneración, derechos colectivos y seguridad y salud en el trabajo.

También se ha constatado que hay disposiciones normativas que necesitan ser modificadas y es en este punto donde la normativa que los países de Latinoamérica y Europa tienen sobre teletrabajo puede servir de modelo, puesto que la forma en que otros países han regulado el

teletrabajo nos muestra la existencia de nuevos indicios de laboralidad tales como: el uso de programas informáticos de propiedad de la empresa, la recepción de comunicaciones y/o instrucciones de parte del empleador por medios telemáticos, entre otros.

Análisis de resultados de variables objetivo 3

Derechos constitucionales con el uso del teletrabajo

Como tercer análisis se encuentra el tercer objetivo de esta investigación: Analizar el impacto que puede generarse en los derechos constitucionales con el uso del teletrabajo.

Para este objetivo se ha definido la variable, derechos constitucionales con el uso del teletrabajo, para esta se utilizaron diferentes instrumentos para obtener los diferentes resultados, los cuales se mostrarán a continuación:

Los derechos constitucionales de los trabajadores con el surgimiento de las nuevas tecnologías pueden llegar a ser sumamente impactados, es por esto que debe existir una regulación efectiva que proteja cada uno de estos derechos para que así no se dé una colisión entre los mismos.

Regulación del derecho a la desconexión digital. El derecho a la desconexión digital va a implicar que un trabajador puede desconectarse de los medios informáticos o de las telecomunicaciones cuando haya concluido su jornada laboral o fuera de su horario establecido.

Este derecho a la desconexión digital ha llegado a convertirse en un derecho de las nuevas tecnologías, ya que, ha adquirido una gran relevancia en la modalidad laboral del teletrabajo, puesto que su objetivo principal, es la desvinculación o separación entre la vida profesional y la personal de las personas trabajadoras.

Es claro, que los nuevos avances tecnológicos han llegado a cambiar de manera drástica las relaciones laborales, donde en muchas ocasiones, estos trabajadores son obligados a estar

conectados casi de manera permanente a sus teléfonos o equipos de cómputo y así recibir afuera de su horario laboral, correos electrónicos, llamadas, reuniones, entre otros.

En caso de no respetarse, hace que se afecte la vida privada, personal e incluso familiar de los trabajadores, puesto que, limita sin alguna justificación el derecho al descanso de estos el cual es un derecho constitucionalmente garantizado.

En otros países este derecho a la desconexión digital, ya se ha implementado como parte de la legislación que regula la modalidad del teletrabajo, dando grandes pasos en momentos históricos, en el cual, las nuevas tecnologías han llegado a contribuir en las modalidades laborales.

Por otra parte, en Costa Rica, no existía una legislación que regulara este derecho tan importante, es por ello que la señora Aida María Montiel Héctor, diputada de Liberación Nacional presentó un proyecto de ley N. ° 22230, para garantizar ese derecho, el cual, comenzará a regir a partir del 5 de mayo del 2022.

Este proyecto tiene como objetivo la Reforma del inciso D) del Artículo 9 de la Ley para Regular el Teletrabajo N. ° 9738, y así garantizar la desconexión laboral en los trabajadores tanto al sector privado como a toda la Administración Pública, tanto centralizada como descentralizada, incluyendo aquellos entes pertenecientes al régimen municipal, así como las instituciones autónomas y semiautónomas, las empresas públicas y cualquier otro ente perteneciente al sector público.

El artículo 9 de la Ley para Regular el Teletrabajo N. ° 9738, establece las obligaciones de las personas que se encuentran laborando bajo la modalidad del teletrabajo, específicamente el inciso D.

Con esta nueva reforma, el artículo anterior, según el Proyecto N. ° 22230, tendrá como el nuevo texto lo siguiente:

d) La persona teletrabajadora debe cumplir con el horario establecido, su jornada laboral y estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada. El incumplimiento de la jornada u horario de trabajo, o bien, el no estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada serán considerados como abandono de trabajo, conforme al inciso a) del artículo 72 de la Ley 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943. (p.2)

Sin bien es cierto, aunque el derecho a la desconexión digital se encuentra regulado en la legislación costarricense, existe la vulneración del derecho a descanso, vacaciones, permisos, entre otros derechos que tiene el trabajador ya que pueden verse interrumpidos por funciones o tareas que no le corresponden fuera de su horario establecido, puesto que, en el mismo no se indica como se puede respetar este derecho, por lo que, se evidencia la existencia de un vacío legal respecto a estas situaciones, y es donde el empleador puede seguir vulnerando estos derechos sin consecuencia alguna, creando la posibilidad de nuevas formas de explotación laboral.

Este derecho a la desconexión digital ha sido regulado a nivel internacional, como lo es el caso de Francia, que desde el año 2016, que iniciado con la regulación de este derecho, por medio de una ley llamada “El Khomri”, en el cual, establece los procedimientos para el ejercicio completo por parte del trabajador de su derecho a la desconexión y como debe establecerse por parte de la empresa y así regular el uso de dispositivos y herramientas digitales, con el fin de garantizar el respeto de los periodos de descanso, licencia, vida personal y familiar.

Por otra parte, Italia también ha regulado en su ordenamiento en el año 2017, donde identifica los periodos de descanso del trabajador, así como las medidas técnicas y organizativas que son necesarias para garantizar la desconexión del trabajador.

Estos últimos contienen una política, la cual es completamente voluntaria para las empresas que lo quieran implementar, para que los servidores de la misma dejen de funcionar 30 minutos después de su jornada laboral y estos vuelven a su funcionamiento 30 minutos antes de comenzar con la nueva jornada laboral.

Esto lo realizan mediante un sistema que tiene programado el horario de cada trabajador, por lo que, de manera automática las herramientas de trabajo tecnológicas, dejarán de funcionar. En caso de que el trabajador se encuentre cumpliendo horas extras se tiene una opción donde el trabajador, con autorización del empleador, puede seleccionar que estará cumpliendo sus funciones laborales en tiempo fuera de su jornada.

Estas dos leyes han sido fundamentales en el ordenamiento jurídico europeo, ya que, estas tienen en común regular como una garantía, el derecho a la desconexión digital y el respeto que debe darse en los tiempos de descanso, a través de negociaciones colectivas, estableciendo esquemas de acuerdos sociales y adaptando así un modelo productivo de la era digital.

Es claro que el tiempo de trabajo se debe limitar fuera de la jornada laboral para así permitir el cumplimiento del descanso y otros derechos laborales, y sobre todo en estas modalidades tan modernas como lo es el teletrabajo, puesto que, si este derecho se respetara de la manera adecuada se incrementarían una serie de ventajas, no solo en el trabajador, sino además que también beneficiaría al empleador. Algunas ventajas que se podrían encontrar están:

- Favorece el rendimiento de los trabajadores.
- Beneficia la salud y seguridad.
- Mejor equilibrio general entre el trabajo y la vida personal.
- Mayor descanso y desconexión laboral
- Mejora en la calidad del sueño y el descanso.

- Fomento de la conciliación de la vida laboral y personal.

Aplicación del derecho a la igualdad. Este derecho es aquel donde todos los seres humanos deben ser tratados por igual en su dignidad y respeto, es por esto que la igualdad, en el mundo laboral, se ha convertido en un acceso de efectividad, ya sea, de oportunidades y de un salario digno.

Este derecho en Costa Rica, se encuentra regulado en la Constitución Política y es suficientemente aplicado en muchas modalidades del trabajo, la gran mayoría presenciales; en cuanto a la modalidad del teletrabajo, en muchas ocasiones puede verse ser colisionado si no adaptan de forma correcta, estas nuevas modalidades.

Es importante indicar que la igualdad es uno de los derechos fundamentales y un pilar del derecho, puesto que, junto con la no discriminación son grandes garantías que toda modalidad del trabajo debe cumplir. Es por esto, que este derecho debe aplicarse de forma efectiva para que exista una mayor protección en diferentes tipos de personas, adoptando medidas en las poblaciones discriminadas o marginadas, ya que, en materia laboral es importante la existencia de políticas que permitan la inclusión de la población vulnerable en esta modalidad del teletrabajo.

Con respecto al derecho a la no discriminación, este se encuentra relacionado con el derecho a la igualdad, ya que, si este último se vulnera por ende va a constituirse un acto discriminatorio, puesto que, la discriminación laboral es aquella donde exista un trato diferente que recibe un trabajador dentro de una empresa con respecto al resto de sus demás compañeros, por razones que no son con respecto a su desempeño laboral.

Con respecto al ámbito laboral existen muchos motivos de discriminación que comúnmente son alegados en Costa Rica, puesto que, cualquier motivo que atente contra la dignidad humana será discriminatorio.

Entre estos motivos se pueden mencionar:

Discriminación por motivo de género. Esta discriminación es aquella donde por acción u omisión tenga como resultado la producción de las desigualdades entre hombres y mujeres en el mercado laboral.

Esta discriminación normalmente se muestra bajo una serie de estereotipos con el trabajo de algunas mujeres, un ejemplo de esto es cuando no son contratadas por no tener las mismas condiciones físicas con las que cuentan los hombres para el desempeño de ciertos trabajos, puesto que, podrían repercutir en la productividad del mismo.

Pero esto no solo es en cuanto a las mujeres, ya que, muchas veces en las modalidades del trabajo, la discriminación se presenta hacia los hombres, un ejemplo de ello es cuando en los supermercados, por ejemplo, es mayor el número de mujeres que atienden una caja; es decir, son muchos los lugares donde la atención al cliente no se da por hombres, sino siempre por mujeres.

En cuanto a la modalidad del teletrabajo esta discriminación se muestra con mucha frecuencia, puesto que, gran parte de las mujeres llevan en su ámbito privado, el cuidado de la familia y las tareas domésticas, esto provoca que muchas mujeres no sean tomadas en cuenta para este modelo del teletrabajo, ya que, muchas empresas tienen la idea errónea de que por tener las tareas en hogar no van a producir el rendimiento necesario para la realización de sus objetivos desde su hogar.

Según la encuesta denominada “Living, working y COVID-19” aplicada por Eurofound en España las mujeres como personas trabajadoras han obtenido mayor desempleo y estas lo han sufrido desde el inicio de la pandemia (González, 2020)

Es claro que la discriminación por género es una situación que no va a terminar de un día a otro, pero muchas empresas deben tener por entendido que los hombres y las mujeres tienen las

mismas capacidades y condiciones, siempre y cuando el puesto lo permita, para cumplir con los objetivos que se le han impuesto para que se cumplan en la modalidad del teletrabajo.

Discriminación por edad. Este tipo de discriminación consiste en tratar a una persona de manera desfavorable por su edad.

En Costa Rica esta es una de las principales manifestaciones de discriminación que se presentan en el ámbito del empleo, y con mayor frecuencia en personas con mayor edad, puesto que, muchas de las empresas prefieren trabajadores con menor edad.

Un ejemplo de ello es cuando a la hora de contratación de un trabajador, se discrimina comúnmente a las personas con una edad mayor entre los 50 y 55 años, sin tomar en cuenta las diversidades capacidades de las mismas, tanto físicas como intelectuales, para desempeñar el puesto en cuestión; y se prefiere contratar a una persona joven, incluso por el hecho de poder pagarle un salario más bajo por no contar con tanta experiencia como la podría tener una persona con mayor edad.

Una de las ideas que aplican los empleadores para sus empresas a la hora de contratación de una persona es que cuando este es joven se va a adaptar más rápidamente, puesto que, tendrían una menor complicación que una persona con mayor edad, hecho que no es así, ya que, muchas veces podría suceder lo contrario y es de esta forma donde se genera una discriminación por motivo de la edad.

En cuanto a las nuevas modalidades de trabajo, al ser realizados por medios tecnológicos, es cuando mayor discriminación ha existido en diferentes empresas, puesto que, estas son ejercidas por medio de la utilización de diferentes herramientas tecnológicas.

Se debe tener claro que las personas con mayor edad, al igual que los trabajadores de menor edad, son un recurso valioso para las empresas, por lo que se debe mantener el respeto sobre las

mismas, y en caso de no contar con el suficiente conocimiento de la utilización de tecnologías, es importante que las empresas tengan la disposición de contar con capacitaciones suficientes con el fin que todos sus trabajadores tengan la misma posibilidad de cumplir con sus objetivos laborales en las nuevas modalidades, que día a día surgen como lo es el teletrabajo.

Además de las discriminaciones descritas anteriormente existen otras que son aplicadas en menor escala, pero no dejan de ser importantes, puesto que en Costa Rica existe la prohibición de discriminar por diferentes razones.

Con respecto a la legislación costarricense en cuanto a la prohibición de discriminar, en el Código de Trabajo, en el artículo 404, se establece la prohibición de discriminar por diferentes razones, el cual indica:

Artículo 404- Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, condición de salud, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación.

Si bien es cierto, aunque exista este artículo, muchas empresas han desarrollado estos tipos de discriminaciones y ante ese hecho existen diferentes vías para la defensa del derecho de los trabajadores a no discriminación. Entre ellas están la vía ordinaria, ya que, si existiere un conflicto donde involucre la violación de los derechos de los trabajadores, estos pueden acudir a esta vía para hacer valer sus derechos. El trámite para los casos que se presenten en un proceso ordinario de trabajo, se encuentra regulado a partir del artículo 443 del Código de Trabajo de Costa Rica.

Otra de las vías a las que se puede acudir, es el Recurso de Amparo, el cual se encuentra estipulado en Ley de la Jurisdicción Constitucional. En el artículo 2 dispone:

Le corresponde específicamente a la jurisdicción constitucional: a) Garantizar, mediante los recursos de hábeas corpus y de amparo, los derechos y libertades consagrados por la Constitución Política y los derechos humanos reconocidos por el Derecho Internacional vigente en Costa Rica.

Por otra parte, en esta misma ley, pero en el artículo 29, con respecto al Recurso de Amparo, se indica:

El recurso de amparo garantiza los derechos y libertades fundamentales a que se refiere esta ley, salvo los protegidos por el de hábeas corpus. Procede el recurso contra toda disposición, acuerdo o resolución y, en general, contra toda acción, omisión o simple actuación material no fundada en un acto administrativo eficaz, de los servidores y órganos públicos, que haya violado, viole o amenace violar cualquiera de aquellos derechos. El amparo procederá no sólo contra los actores arbitrarios, sino también contra las actuaciones u omisiones fundadas en normas erróneamente interpretadas o indebidamente aplicadas.

Con respecto al artículo anterior, el nombre del capítulo hace referencia al amparo contra órganos o servidores públicos, pero, se debe tomar el Capítulo II de esta ley, específicamente en el artículo 57 que indica:

Artículo 57. El recurso de amparo también se concederá contra las acciones u omisiones de sujetos de Derecho Privado, cuando éstos actúen o deban actuar en ejercicio de funciones o potestades públicas, o se encuentren, de derecho o, de hecho, en una posición de poder frente a la cual los remedios jurisdiccionales comunes resulten claramente insuficientes o tardíos para garantizar los derechos o libertades fundamentales a que se refiere el artículo 2, inciso a), de esta ley.

Es claro que este derecho tiene múltiples protecciones para que este no sea violentado, aun así, muchas de las empresas costarricenses siguen colisionando este derecho tan importante como lo es el derecho a la igualdad, el cual, va de la mano con el derecho a la no discriminación.

Cumplimiento del derecho a un trato digno. El derecho a un trato digno en las relaciones laborales es aquel donde se mantiene un ambiente de forma respetuosa y empática entre las personas que trabajan para una misma institución, independientemente de sus jerarquías, se debe eliminar todo trato irrespetuoso, prepotente y discriminatorio.

Además de esto, se desprende un término de suma importancia, el cual se denomina: buen trato laboral, cuando este es cumplido, se respeta el derecho a un trato digno entre los trabajadores de la empresa.

Este buen trato es aquella relación o entorno donde las interacciones con el otro se caracterizan por la empatía, comunicación efectiva y respeto dentro de su espacio laboral.

Es de suma importancia que, en toda modalidad de trabajo, inclusive las nuevas modalidades como lo es el teletrabajo, se mantengan como prioridad poner fin a los abusos que se derivan por el mal trato a los trabajadores.

Con respecto a la modalidad del teletrabajo al ser una de las modalidades más utilizadas hoy en día, se debe mantener un mayor control de la protección y cumplimiento a un trato digno, cuando se vaya a fijar una jornada, con periodos de descanso e incluso estableciendo el derecho a la desconexión sobre sus trabajadores, además de potenciar una verdadera igualdad, asegurando una protección en la salud y seguridad, que garantice los medios para que la persona trabajadora realice sus objetivos en un teletrabajo digno.

Para que este derecho al trato digno sea cumplido es necesario que existan pilares en cada una de las empresas, entre las cuales se podrían mencionar:

- **Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres:** Este aspecto es de suma importancia, ya que, ambos deben recibir las mismas condiciones en sus puestos de trabajo, entre estos aspectos se puede indicar la igualdad de salarios cuando estos se encuentren en un mismo puesto laboral.
- **Protección frente a la discriminación:** Estas protecciones deben brindarse por diferentes motivos, entre las cuales, se pueden indicar, por motivos de raza, sexo, religión, edad, discapacidad y orientación sexual, si en cada institución se protegiera de forma efectiva estas discriminaciones, el derecho a un trato digno se estaría cumpliendo de forma positiva.
- **Salario justo:** Para que el derecho a un trato digno se aplique para este tipo de casos, se debe tomar cuenta que el trabajo que se realiza debe ser remunerado de forma justa teniendo en cuenta el tiempo de dedicación, la experiencia, las habilidades y la formación de cada persona trabajadora.
- **Salud y seguridad en el trabajo:** Las empresas deben tomar medidas para garantizar la salud y la seguridad de sus trabajadores, en este caso, para poder realizar estas acciones, los empleadores podrían proporcionar los equipos apropiados, además de proteger a las personas más vulnerables.

Para que en las empresas se respete un derecho tan importante como lo es el derecho a un trato digno, deben aplicarse medidas como las indicadas anteriormente.

Además, para la modalidad específicamente del teletrabajo, se deben aplicar otras medidas adicionales, puesto que, según la Organización Internacional del Teletrabajo hablar de un teletrabajo digno es:

- Fomentar la igualdad entre las personas que teletrabajan y realizan trabajo presencial en sus centros de trabajo.
- Respetar derechos de los trabajadores aun estando en la modalidad del teletrabajo.
- Impedir el abuso, jornadas excesivas y asegurar el derecho a la desconexión entre las personas que se encuentren laborando bajo esta modalidad.
- Ofrecer seguridad al trabajador o trabajadora en el lugar de trabajo.

En conclusión, es importante recalcar que además de las medidas que las empresas pueden implementar para el cumplimiento al derecho al trato digno, este también se encuentra íntimamente ligado con la atribución de las personas y las interrelaciones que se generan dentro de la empresa.

Es por esto que muchos de los aspectos ligados con la conducta y las relaciones humanas en el campo laboral se manifiestan en el trato de las personas, ya sea, por obra o de palabra.

Protección al derecho a la intimidad. El derecho a la intimidad ha sido mayormente impactado por el surgimiento de las nuevas tecnologías; como consecuencia de esto muchas de las personas que se encuentran en la modalidad del teletrabajo han sufrido la violencia en su derecho a la intimidad.

Por otro lado, la intimidad y la libertad son derechos que se encuentran ligados, puesto que, este principio a la libertad, abarca aquellos datos personales, que pueden ser registrados o divulgados con el consentimiento libre, expreso o tácito del titular.

Además de este principio de libertad, este derecho comprende otros principios de suma importancia, entre los cuales se pueden indicar:

- Principio de veracidad: Este derecho exige que los datos personales los cuales se pueden divulgar correspondan a situaciones reales.

- Principio de integridad: La información que vaya hacer objeto de divulgación debe ser suministrada de manera completa.

Estos principios permiten garantizar y brindar acceso legítimo a la información personal, además, de la neutralidad en la divulgación de esos, con el fin de asegurar un proceso de comunicación.

Este derecho a la intimidad va a otorgar a su titular la facultad de exigir, ya sea, al Estado o a los demás particulares una abstención de la disposición de sus datos.

Lo anterior se deriva de una situación de suma importancia como lo es el derecho al secreto a las comunicaciones, el cual tiene una cierta relación con el derecho a la intimidad, al igual que la inviolabilidad del domicilio y la autodeterminación informativa, puesto que, estos son considerados como manifestaciones de derecho a la intimidad, mismos que son regulados en el artículo 24 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.

Primeramente, la inviolabilidad del domicilio se vincula con el derecho a la intimidad de las personas, ya que este protege el ámbito donde la persona va a desarrollar su intimidad al amparo de domicilio, es decir, gracias a este derecho no se permite que nadie pueda entrar o registrar el domicilio sin el consentimiento del titular o por resolución judicial.

Con respecto al teletrabajo, este derecho tiene vinculación con el control del trabajador, puesto que, la vigilancia de estos, podría afectar la intimidad, un ejemplo de esto es:

- Cuando el trabajador realiza sus objetivos laborales desde su hogar, al querer controlar que este cumpla con sus obligaciones y objetivos muchos han optado por la instalación de videocámaras en el domicilio de este.

En Costa Rica, la inviolabilidad del domicilio no se encuentra regulada tan específicamente como los demás derechos que se han mencionado, puesto que la única norma donde se regula el

domicilio y de todo otro recinto privado, se encuentra en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual indica:

ARTÍCULO 23.- El domicilio y todo otro recinto privado de los habitantes de la República son inviolables. No obstante, pueden ser allanados por orden escrita de juez competente, o para impedir la comisión o impunidad de delitos, o evitar daños graves a las personas o a la propiedad, con sujeción a lo que prescribe la ley.

Es decir, que la inviolabilidad del domicilio ampara a la persona desde su dignidad, por lo que es necesaria la protección de la esfera de la vivienda de esta.

Por otra parte, se encuentra también el secreto a las comunicaciones, este derecho es aquel que va a proteger cualquier comunicación, independientemente de su contenido.

En Costa Rica, este se encuentra regulado en el artículo 24 de la Constitución Política, al igual que el derecho a la intimidad.

Por una parte, se encuentra el control del correo electrónico, que es uno de los medios que podrían ser considerados como el más utilizado, ya que es requerido como herramienta en las empresas para mantener comunicación.

Lo anterior, es un gran problema, ya que controlar una herramienta como esta podría llegar a violentar el derecho a la intimidad y por tanto del secreto a las comunicaciones del trabajador, puesto que, el empleador tendría que proceder con una monitorización, esto involucraría la intromisión en el contenido de los mensajes, identificando ambas partes como lo son el emisor y destinatario, es lo que, podría irrespetar estos derechos.

Otro de los aspectos sobre el cual podría tener control el empleador es sobre la navegación por internet, esta vigilancia se podría cumplir sobre todo en aquella modalidad de teletrabajo *on line*, puesto que, el trabajador podría tener la posibilidad de utilizar el internet para fines

personales, esto hace que empleador, quiera controlar este uso, pero si no se realiza de forma correcta, podría afectar los derechos constitucionales de los trabajadores.

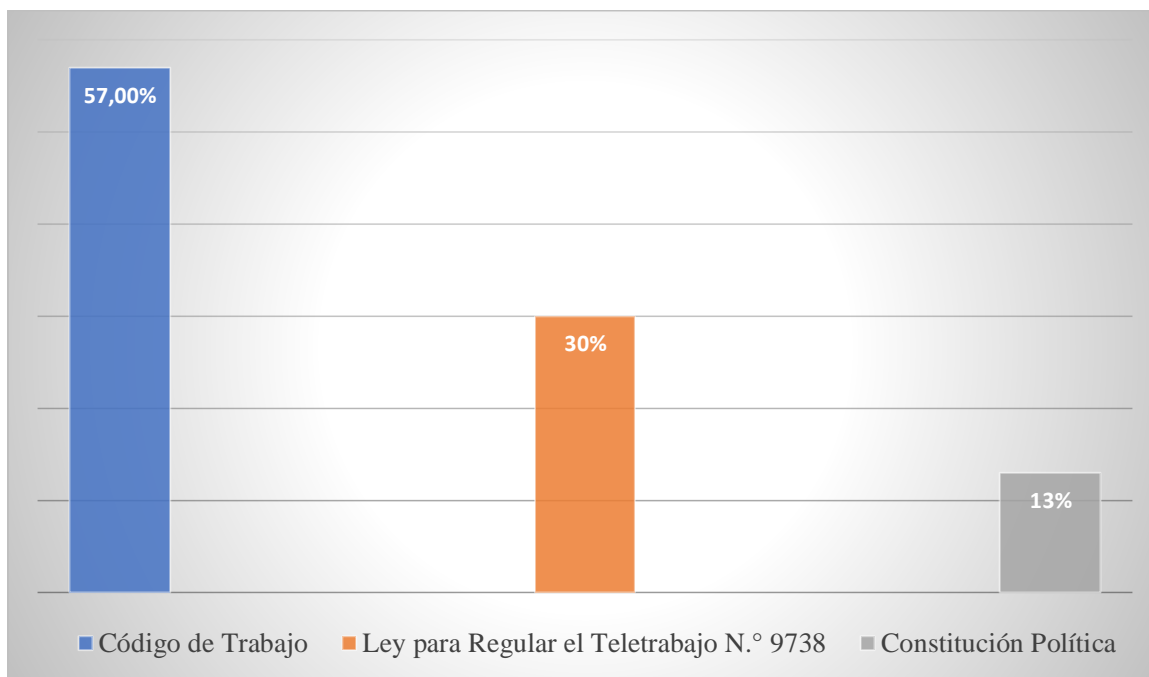
Por último, se encuentra el derecho a la autodeterminación informativa que se refiere a la facultad de toda persona a ejercer un control sobre la información personal, ya sea, sobre los registros públicos o privados (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, p. 1, 2013).

En definitiva, no se trata con lo anterior de negar aquella facultad del empleador de controlar el uso de los medios y herramientas informáticas, pero sí es de suma importancia que si se realiza este se encuentre bajo el respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores.

En conclusión, es claro que los derechos anteriores aunque estén establecidos en la Constitución Política de la República de Costa Rica, muchas de las personas, ya sean empleadoras o trabajadoras que están bajo la modalidad del teletrabajo no tienen este conocimiento, además al no contar con la suficiente información de cuáles son los derechos fundamentales aplicables es cuando radican las deficiencias en los contratos y reglamentos que se encuentran establecidos en las empresas que brindan esta modalidad laboral.

Para confirmar lo anterior se realizó una pregunta adicional en la encuesta de la cual se obtuvieron diferentes resultados, los cuales se mostrarán a continuación.

Gráfico 8. ¿Dónde cree usted que se regulan los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores del sector privado que laboran bajo la modalidad del teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

Con lo anterior se puede indicar que la gran mayoría de las personas trabajadoras tienen el conocimiento de que los derechos fundamentales de los mismos se encuentran regulados en diferentes normativas.

Como primer lugar con un 57%, específicamente 17 personas, indicaron que los derechos fundamentales de los trabajadores se encuentran regulados en el Código de Trabajo.

Una segunda respuesta es la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, la cual obtuvo como resultado un 30%, específicamente 9 de las personas encuestadas.

Por último, la respuesta con menos porcentaje fue la Constitución Política de la República de Costa Rica.

Estos resultados son sumamente preocupantes, puesto que la gran mayoría de las personas encuestadas tienen el conocimiento de que los derechos fundamentales de los trabajadores se encuentran en normativas como el Código de Trabajo o la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, en este caso, es cuando los reglamentos o contratos resultan deficientes, puesto que, los

mismos no tienen el conocimiento de dónde se regulan estos derechos tan importantes, por lo que es de suma necesidad que la Ley para Regular el teletrabajo N.º 9738, contenga puntos tan importantes como este.

Principales hallazgos. De acuerdo a lo mencionado y analizado anteriormente, es importante llevar a cabo un análisis de los principales hallazgos del tema de la presente investigación.

Los derechos constitucionales de los trabajadores buscan que la persona trabajadora tenga garantías, ya sean básicas o elementales, que se encuentran regulados en la Constitución Política de la República de Costa Rica, norma que se encuentra en primer nivel en la pirámide de Kelsen, convirtiéndose así en una protección no solo para los trabajadores, sino también para los empleadores en cualquier modalidad laboral.

Además, se deben respetar en cualquier modalidad de trabajo, aquellos derechos no solo establecidos en la Constitución Política, sino también aquellos contemplados en los Convenios y Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos, la Ley, los contratos, los Acuerdos y Convenios de Trabajo.

Es claro que los derechos constitucionales en cualquier modalidad laboral van a funcionar como valores aplicables y exigibles, y esto se debe realizar en cualquier país del mundo, ya que, son catalogados como universales, además de ser indispensables para el funcionamiento de la sociedad.

Asimismo, se debe tener claro que cualquiera de los derechos contemplados, se deben respetar, específicamente en el ámbito laboral, tanto para los trabajadores como los empleadores.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta que los trabajadores, en los cuales se encuentran en la modalidad del teletrabajo no solo cuentan con derechos constitucionales establecidos en la

Constitución Política de la República de Costa Rica, sino también aquellos derechos laborales que han estado vigentes desde hace muchos años, los cuales se han venido transformando y mejorando con las llegadas de nuevas tecnologías, y por las diversas situaciones sociales.

Entre estos derechos se pueden mencionar, derecho a un salario justo, derecho a jornadas de trabajo, derecho al descanso, derecho a vacaciones, entre otros.

Así mismo, la inserción de los derechos laborales en el ámbito jurídico, con estas nuevas modalidades de teletrabajo, han creado una estrecha relación con la Constitución Política, razón por la cual, no deben ser desconocidos dentro de un acuerdo de voluntades de naturaleza privada. Análisis de resultados de variables objetivo 4

Fortalecimiento de la protección de los derechos constitucionales con el uso del teletrabajo

Como cuarto y último análisis se encuentra el cuarto objetivo de esta investigación el cual es: Recomendar el fortalecimiento de la protección de los derechos constitucionales en el ordenamiento jurídico costarricense con el uso del teletrabajo.

Para este objetivo se ha definido la variable, fortalecimiento de la protección de los derechos constitucionales con el uso del teletrabajo, para esta se utilizaron diferentes instrumentos para obtener los resultados que se mostrarán a continuación.

Protección a la salud y seguridad social de los trabajadores y empleadores. La seguridad social es aquella protección que se proporciona a los individuos y así asegurar el acceso a la asistencia médica y garantizar la seguridad, esto se puede implementar para diferentes casos en particular como lo son la vejez, el desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes en el trabajo, o maternidad (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2021, párr.1)

La seguridad social desempeña un papel clave en el logro del desarrollo sostenible y la justicia social y se debe garantizar su acceso para todos y todas, por lo que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social brinda además de los anteriores otras protecciones como lo son:

- Enfermedades profesionales.
- Pensiones de vejez, invalidez y sobrevivientes.
- Protección de la salud; abordando todas estas ramas mediante una combinación de regímenes contributivos (seguro social)
- Prestaciones no contributivas financiadas con impuestos, en particular estímulos sociales como los que se otorgan con recursos del Fondo de Asignaciones Familiares.

Para que estos puntos, sean garantizados y obtener así una verdadera Seguridad Social, existen otras instituciones que brindan esta protección tan importante; entre ellas están:

- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
- Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).
- Patronato Nacional de la Infancia (PANI).
- Instituto Nacional de la Mujer (INAMU).
- Ministerio de Salud.

La seguridad social se encuentra definida en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo e incluso consta de instrumentos de la Organización de las Naciones Unidas, incluso determinándola como derecho fundamental.

Con respecto a lo anterior en Costa Rica lo ha reconocido como un derecho constitucional, es por esto que, en el artículo 73 de la Constitución Política, indica lo siguiente:

ARTÍCULO 73.- Se establecen los seguros sociales en beneficio de los trabajadores manuales e intelectuales, regulados por el sistema de contribución forzosa del Estado, patronos y trabajadores, a fin de proteger a éstos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte y demás contingencias que la ley determine.

La administración y el gobierno de los seguros sociales estarán a cargo de una institución autónoma, denominada Caja Costarricense de Seguro Social.

No podrán ser transferidos ni empleados en finalidades distintas a las que motivaron su creación, los fondos y las reservas de los seguros sociales.

Los seguros contra riesgos profesionales serán de exclusiva cuenta de los patronos y se regirán por disposiciones especiales.

Es por eso que en Costa Rica todas las personas que se encuentran laborando en el territorio nacional deben estar afiliadas al Sistema de Seguridad Social, de la Caja Costarricense del Seguro Social, esto con el fin de garantizar los derechos irrenunciables que estas tienen y así puedan contar una mejor calidad de vida.

Además, el ordenamiento jurídico costarricense sobre la constitucionalidad de la Seguridad Social se complementa con otras disposiciones que acogen otros principios como lo son el derecho a la salud, a la vida, entre otros.

Con respecto al derecho a la salud, este engloba diversas instituciones en las cuales se brindan diferentes programas para la protección y ejecución de la seguridad social de los trabajadores costarricenses, entre las cuales se encuentran:

- Ministerio de Salud.
- Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)
- Instituto Nacional de Seguros (INS)

- Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AYA)
- Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)
- Instituto de Investigación y enseñanza en Nutrición y Salud (INCIENSA)

Con respecto al teletrabajo, al ser una nueva forma de flexibilización de trabajo, muchos países y empresas han hecho esfuerzos por desarrollar normativas que permitan regular lo relacionado con la salud y la seguridad en el trabajo cuando el trabajador realiza sus actividades laborales desde su domicilio.

Tal es el caso de la preocupación mostrada por la Unión Europea y algunos países de América Latina, los cuales se han concentrado en el desarrollo de normativas para regular el teletrabajo en relación con la salud y la seguridad.

Es importante que estos derechos sean regulados de forma adecuada, puesto que, el fin de realizarlo es incentivar la inclusión del teletrabajo de manera segura y responsable, de ahí que se debe regular varios elementos en el teletrabajo, y crear normativa más detallada que permita controlar aspectos importantes, como lo son la seguridad y salud.

Inclusión y trato igualitario hacia los trabajadores y poblaciones en condición vulnerable. La inclusión y trato igualitario para las poblaciones vulnerables es un punto muy importante que toda modalidad de teletrabajo debería cumplir para que no existan discriminaciones para algunas personas en específico.

Se debe tener claro que, toda persona tiene el derecho de incorporarse en esta nueva modalidad laboral, siempre y cuando sus actividades laborales lo permitan, independientemente de su condición socioeconómica, situación de discapacidad, edad, género, ubicación geográfica, entre otros.

Con respecto a la población con discapacidad, es importante que se fomente su acceso a la modalidad del teletrabajo, ya que, incluso podría funcionar como un medio para poder mejorar la calidad de vida de estas personas, puesto que existe una alta tasa de desempleo existente en esta población.

Según el Centro Centroamericano de Población (2021), más del 18% de los costarricenses mayores de 18 años son personas con discapacidad, además la desocupación laboral en este grupo es mayor que la de la población general, alcanzando el 60% de desempleo (párr. 3).

Es claro que muchas de las normativas han regulado la inclusión del derecho a un empleo decente en el mercado laboral para las personas con discapacidad, un ejemplo de ello es el artículo 27 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, el cual indica puntos de suma importancia como lo son:

- Los Estados reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.
- Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad con respecto a todas las cuestiones relativas a cualquier forma de empleo.
- Proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables.
- Asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales.

Además de las anteriores, existen demás puntos importantes que protegen a la población con discapacidad en cuanto a la situación del empleo, a pesar de esto, persisten grandes diferencias de empleo entre las personas con discapacidad y las personas sin discapacidad.

Parte del problema radica en que muchas de las empresas o empleadores no tienen el conocimiento de estas normativas tan importantes, por esto es necesario que todos estos puntos tan importantes sean regulados en nuestro ordenamiento jurídico costarricense.

Por otra parte, se encuentran aquellas poblaciones vulnerables por su ubicación geográfica, en este caso es importante que las empresas implementen la modalidad del teletrabajo, con el fin de incrementar de fuentes de empleo para aquellas personas que se encuentren alejadas de su centro de trabajo.

Esto es de suma importancia ya que se obtendrá un mayor beneficio y se aprovechará al máximo el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, ya que estas serán utilizadas para conectar a todo el territorio nacional, y así permitir que las poblaciones que se encuentran alejadas geográficamente, ya sea, en zonas fronterizas, territorios indígenas, entre otros, puedan tener acceso a este tipo de modalidades en la misma calidad e igualdad de condiciones.

Otro de los tipos de poblaciones vulnerables que podrían ver afectadas y por lo que es de suma importancia regular, son aquellas con dificultades socioeconómicas, puesto que esta situación les podría dificultar el acceso al teletrabajo. De esta forma, la regulación costarricense debe poner especial atención a los habitantes de las zonas marginales y aquellos jóvenes que se encuentran en riesgo social.

Estas condiciones socioeconómicas, se pueden ver beneficiadas por ambas partes, es decir, existen las condiciones económicas de la empresa y las condiciones económicas del trabajador.

Primeramente, la empresa, cuando aplique la modalidad del teletrabajo a todos sus trabajadores sin exclusión, podría obtener la mejora de productividad del trabajador, y reducir costos de operación, lo que hace que exista mayor eficiencia en la misma.

Por otra parte, la condición económica del trabajador se podría ver beneficiada, al reducir los costos de transporte de su lugar de habitación hasta su centro de trabajo, estos consumos pueden ser: pasajes, mantenimiento del vehículo, combustible, entre otros.

En conclusión, es importante que este tipo de poblaciones vulnerables obtengan estas garantías laborales y así poder cumplir con la igualdad de trato de las personas que laboran bajo la modalidad del teletrabajo, puesto que, los derechos deben ser aplicables de igual forma para personas con discapacidad y las personas sin discapacidad.

Respeto de un contrato de teletrabajo de carácter voluntario y reversible.

Primeramente, es importante indicar que el contrato reversible en la modalidad del teletrabajo es aquel donde se podría tener la posibilidad de que los trabajadores que se encuentren en cumpliendo sus actividades labores bajo la modalidad del teletrabajo, por alguna situación, puedan conservar el derecho de solicitar volver a cumplir con sus actividades laborales de manera presencial. Esta situación se puede realizar mediante una negociación ya sea colectiva o individual.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la negociación colectiva es aquel proceso voluntario que se lleva adelante mediante, asociaciones de trabajadores y asociaciones de los empleadores; es una manifestación particular del diálogo social, y está considerado como un derecho fundamental el cual se encuentra ligado al principio de libertad sindical.

Este principio de la libertad sindical es un derecho fundamental regulado en el artículo 60 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, el cual expresa:

Artículo 60: Tanto los patronos como los trabajadores podrán sindicalizarse libremente, con el fin exclusivo de obtener y conservar beneficios económicos, sociales o profesionales. Queda prohibido a los extranjeros ejercer dirección o autoridad en los sindicatos.

Mientras que, a lo que se refiere a la negociación individual es cuando en un proceso solo participan dos personas, cualesquiera de estas negociaciones podrían ser utilizadas para requerir la reversibilidad de un contrato bajo la modalidad del teletrabajo.

Con respecto al carácter voluntario, es importante indicar que, aunque el teletrabajo no forme parte de alguna cláusula de su contrato inicial y dentro de la empresa apliquen la modalidad del teletrabajo, el trabajador tiene la posibilidad, ya sea de aceptarla o rechazarla, por otra parte, si fuera el trabajador quien propone la idea de aplicar la modalidad del teletrabajo es el empleador quien podría aceptar o rechazarlo, es decir, el teletrabajo es voluntario tanto para el trabajador como para la empresa.

Además, a los contratos de teletrabajo que sean completamente voluntarios, ya sea, para los trabajadores y empleadores, se requerirá que exista la firma en el acuerdo de estar bajo esta modalidad de ambas partes (trabajador, empleador).

En todo caso, aunque el contrato de teletrabajo sea estipulado de forma voluntaria, este debe seguir cumpliendo con los derechos y obligaciones que fueron estipulados y otorgados en el contrato inicial, cuando en principio cumplía sus actividades laborales de manera presencial, ya que, en toda relación contractual se adquieren una serie de derechos y obligaciones de las cuales se derivan del mismo contrato.

Con respecto a lo anterior se debe tener claro que el contrato es una de las fuentes de las obligaciones ya que él cumple una reglamentación específica de derechos y deberes para las partes

que lo celebran, esto se encuentra regulado en el artículo 632 del Código Civil de Costa Rica y el mismo indica:

ARTÍCULO 632.- Las causas productoras de obligación, son: los contratos, los cuasicontratos, los delitos, los cuasidelitos y la ley.

Según lo anterior, entre los derechos que se podrían adquirir dentro de una relación contractual son:

- Derecho recibir información, orientación o capacitación por parte del empleador en cómo se llevará a cabo las actividades laborales desde la casa de habitación.
- Derecho a ser tratado, con respeto, con trato igualitario y sin ningún tipo de discriminación.
- Derecho a estar asegurado frente a accidentes y/o enfermedades que se produzcan bajo la modalidad del teletrabajo.
- Aplicación de aquellos derechos constitucionales que se impacten bajo la modalidad del teletrabajo, como, por ejemplo: El derecho a la desconexión digital, derecho a la igualdad, entre otros.

Por otra parte, en lo que respecta a las obligaciones, algunas de ellas podrían ser:

- Cumplir con los compromisos que haya adquirido en la empresa.
- Seguir las instrucciones que se te proporcionen para realizar tus tareas.
- Utilizar debidamente todas las herramientas que otorgue la empresa.
- Durante la jornada laboral estar disponible con el empleador y con los compañeros del trabajo.

Ejecución de la protección de los derechos constitucionales. Las personas que laboran bajo la modalidad del teletrabajo, gozan de la protección de sus derechos constitucionales al igual que el resto de los trabajadores.

Es por esto que la ejecución de los derechos constitucionales es de suma importancia, ya que, tenemos claro que la Constitución Política es la normativa más importante según la pirámide de Kelsen. El problema está en que muchas personas desconocen cuáles son los derechos que se pueden ver impactados bajo la modalidad del teletrabajo.

Este desconocimiento produce que sean violentados los derechos constitucionales que se presentan en esta modalidad, ya sea de los trabajadores y empleadores de las empresas en las cuales mantienen esta modalidad del teletrabajo, como oferta laboral.

Se podría indicar que el desconocimiento es uno de los principales problemas que causa que se vean violentados los derechos constitucionales al no saber cómo se regulan y sobre todo qué normativa costarricense es la que los protege.

Con respecto a esto, es importante indicar que el desconocimiento de las leyes tiene como consecuencia que surjan aún más los conflictos legales, puesto que va a generar un tipo de vulnerabilidad jurídica que se traduce en un escaso nivel de protección de los derechos.

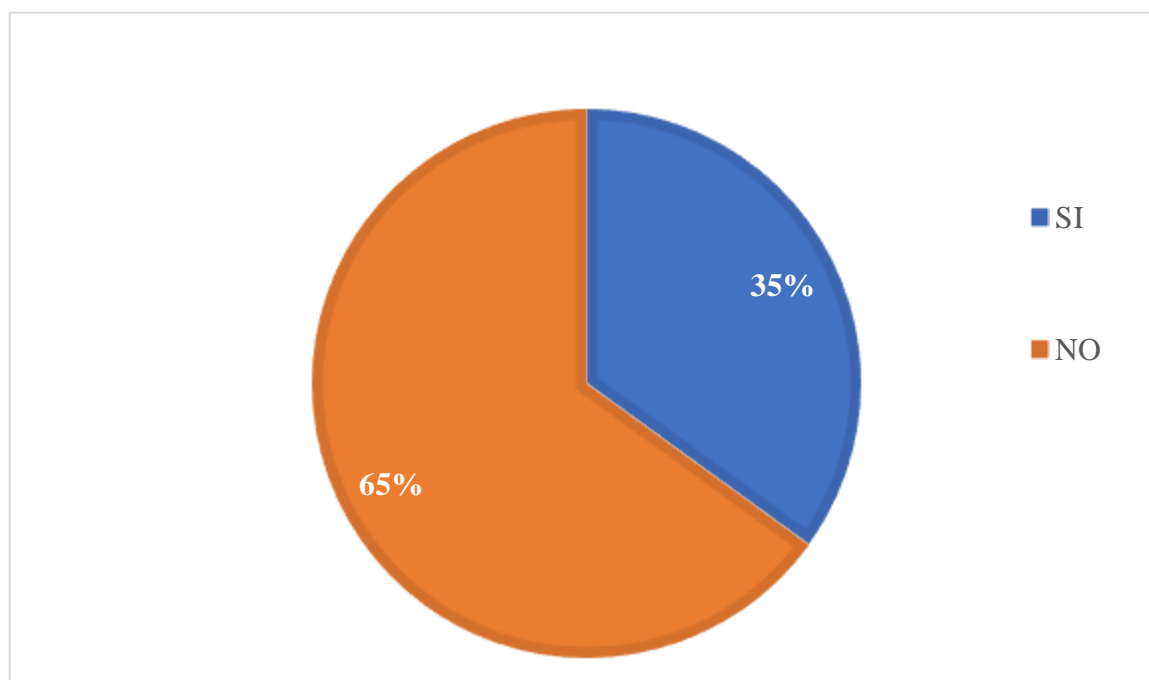
Lo anterior se puede confirmar con una encuesta realizada únicamente a empleadores de empresas del sector privado, entre las cuales se encuentran: Amazon, Intel, Pertec Global Services, Hewlett Packard, Tigo, Align Technology, Aerocasillas y Florida Bebidas.

Esta encuesta se realizó a 30 patronos de las diferentes empresas indicadas anteriormente, los cuales, son patronos de diferentes departamentos de las mismas, en las cuales se encuentra actualmente en la modalidad del teletrabajo.

La misma fue realizada con el fin de obtener mayor información, acerca de cómo los empleadores han intervenido en diferentes situaciones que se puedan presentar en la modalidad del teletrabajo y la forma en que han resuelto diferentes conflictos para la protección de los derechos constitucionales de sus trabajadores.

Gráfico 9.

¿Sabe usted dónde se regulan los derechos constitucionales de los trabajadores que se encuentran en la modalidad del teletrabajo?



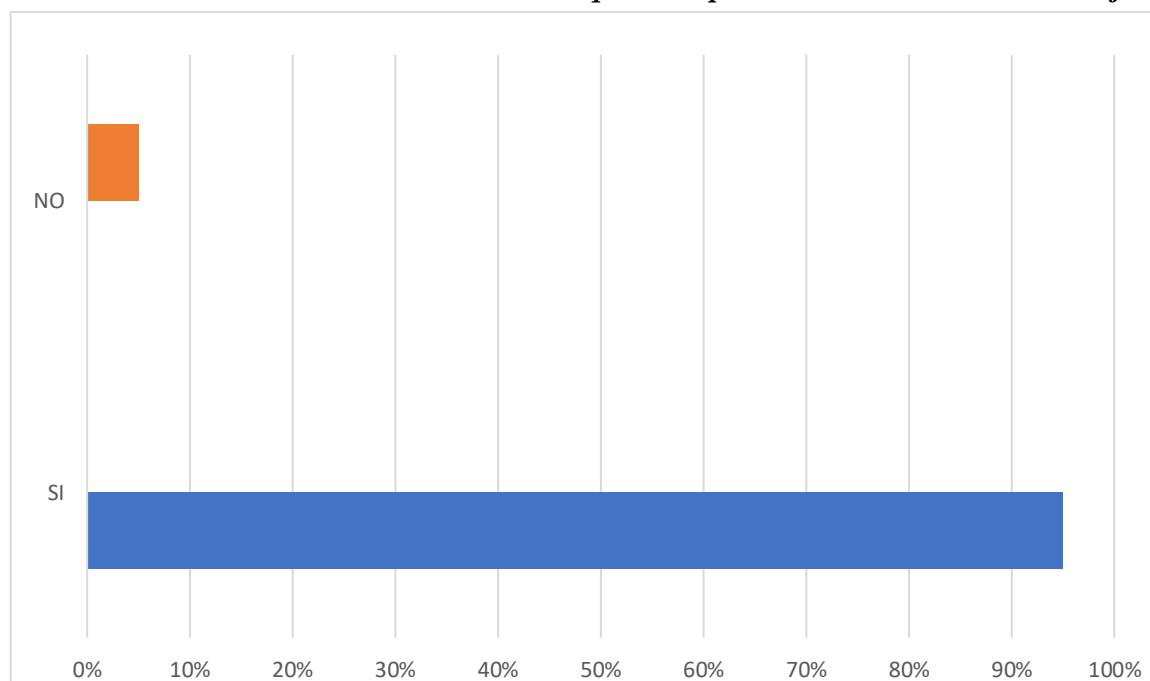
Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

Con el resultado anterior, se ha obtenido que un 65% de los empleadores encuestados, específicamente 20 de las personas han indicado que no saben específicamente dónde se regulan los derechos constitucionales de sus trabajadores, esta cifra es sumamente preocupante, puesto que es responsabilidad de las empresas el respetar y velar por los derechos de estos.

Con lo anterior se muestra un gran desconocimiento de la legislación costarricense que regula los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores en las empresas donde fueron obtenidos estos resultados.

Gráfico 10.

¿Tiene conocimiento de cuáles son los derechos que se impactan con el uso del teletrabajo?



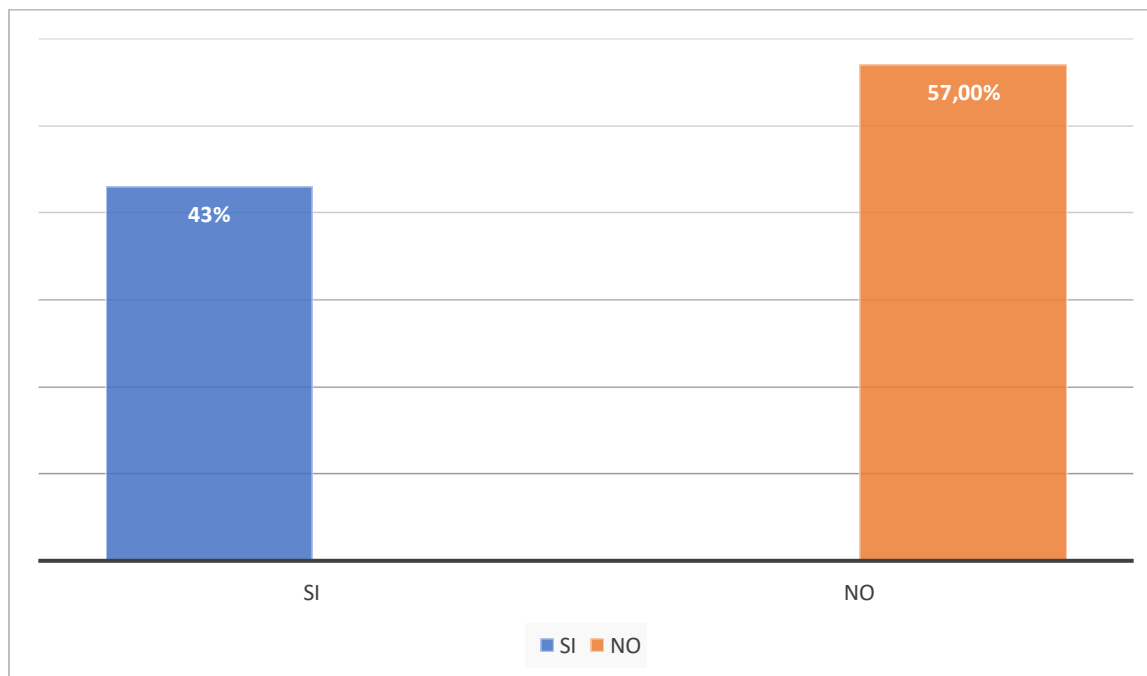
Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

Con el gráfico anterior los resultados obtenidos fueron bastante favorables, puesto que, 28 de 30 empleadores encuestados tienen el conocimiento de cuáles son aquellos derechos constitucionales que se ven impactados por el uso del teletrabajo.

El problema de esto, es que, aun teniendo el conocimiento de cuáles son estos derechos, no tienen la información sobre en cual normativa se regulan, por lo que, es ahí donde se obtienen consecuencias sumamente preocupantes, como puede ser los conflictos que se pueden generar entre las partes por la falta de desconocimiento de las leyes costarricenses.

Gráfico 11.

¿Ha tenido alguna situación o problema con algún trabajador que se encuentra en la modalidad del teletrabajo?



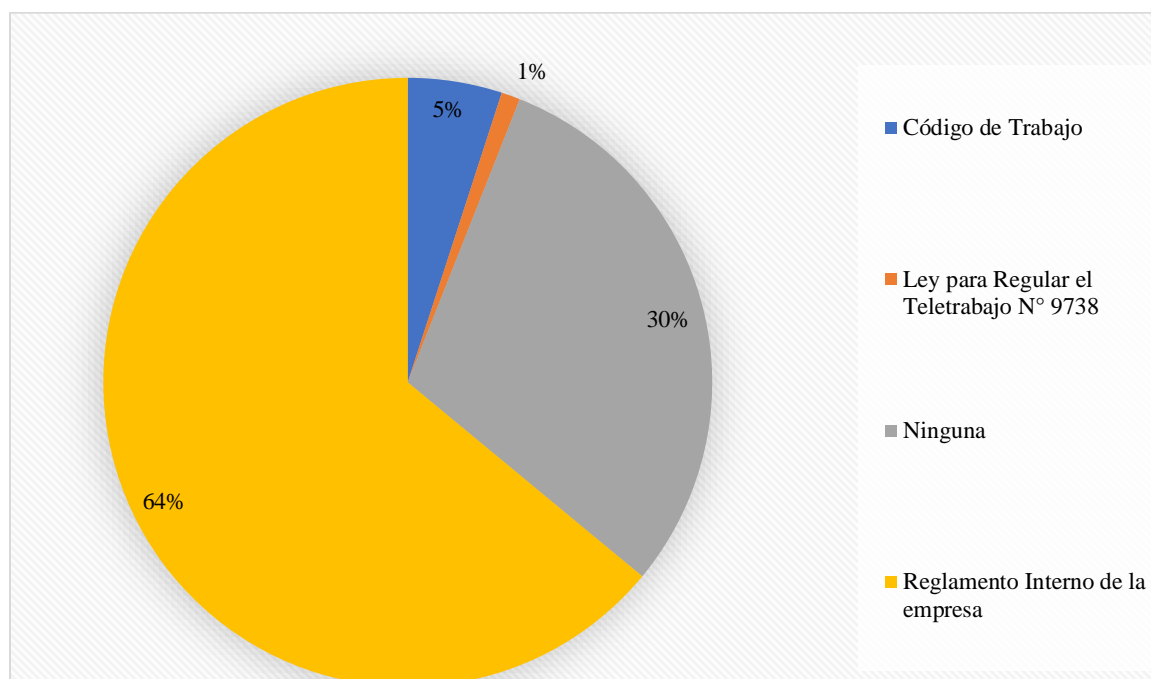
Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

Con la pregunta anterior, se obtuvo resultado que un 57% de los empleadores encuestados no han tenido ningún problema con los trabajadores que se encuentran en la modalidad del teletrabajo, mientras que, un 43% de ellos han indicado que sí.

Para el último caso, se ha determinado que no es necesario que en todas las situaciones los problemas que se presenten vayan a colisionar con los derechos constitucionales de estos, pero surge una gran problemática en cómo han resuelto las situaciones los empleadores cuando esto sucede, puesto que, la gran mayoría no tienen el conocimiento de dónde se regulan los derechos constitucionales, por lo que, se presenta una última pregunta en la encuesta en la cual se consulta a cuál norma se ha recurrido en caso de conflicto en la modalidad del teletrabajo.

Gráfico 12.

¿A qué normativa ha recurrido cuando se encuentra ante una situación o conflicto cuando se encuentra algún trabajador en la modalidad del teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado (2021)

Con esta última pregunta realizada en la encuesta se da como resultado que la gran mayoría de los empleadores recurren al Reglamento interno de la empresa cuando se presenta algún problema en la modalidad del teletrabajo, y con menor es en porcentaje acuden a la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738.

Además de esto, otra cifra sumamente alta y por ende preocupante es la respuesta brindada por algunos de los empleadores, que han indicado no recurrir en ninguna norma cuando se encuentra en alguna situación o problema con sus trabajadores, en la modalidad del teletrabajo.

En consecuencia, como se observó anteriormente la gran mayoría de estos empleadores encuestados han recurrido a los Reglamentos Internos de la Empresa, pero ¿verdaderamente estos reglamentos internos protegen los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores en la modalidad del teletrabajo?

A continuación, se hará el análisis del Reglamento Interno de Trabajo de diferentes empresas del sector privado en las que se implementa actualmente la modalidad del teletrabajo. Se analizarán únicamente aquellos puntos de interés para esta investigación.

Reglamento Interno de la empresa Florida Bebidas. Este reglamento implementado por la Empresa Florida Bebidas se caracteriza por contener un Código de Ética para el cumplimiento de sus políticas.

Primeramente, el mismo estipula el objetivo y la introducción de las Responsabilidades, dentro de este objetivo se indica que la creación del presente reglamento es indicar aquellas reglas y principios sobre cómo se debe ser el comportamiento de los empleadores y trabajadores de la empresa.

Otra de las indicaciones que se establecen en este reglamento es el cumplimiento con las leyes y regulaciones externas, políticas y procedimientos internos.

En este punto, se establece que todos los miembros de la empresa tienen como obligación y responsabilidad el cumplir con todas las leyes, regulaciones y ordenamientos externos que rigen o limiten dentro de su área de trabajo.

Con respecto a lo anterior, es claro que la empresa tiene como objetivo que sus miembros están en la obligación de cumplir con todas aquellas leyes en donde se regule su área de trabajo, es importante indicar, que si bien es cierto las personas que se encuentran bajo la modalidad del teletrabajo deben cumplir a cabalidad con la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, pero según la encuesta realizada anteriormente, específicamente en el gráfico 4, la gran mayoría de los empleadores y trabajadores ni siquiera tienen el conocimiento de la existencia de esta ley por lo que existiría una ineficacia en su cumplimiento.

Un punto muy importante en este reglamento son aquellas prácticas que establecen para que existan labores justas y diversidad, es decir, esta empresa ha considerado que la diversidad es un elemento sumamente esencial para las organizaciones, es por esto que, contemplan el contratar personas talentosas independientemente de su edad, género, etnia o religión, dejando de lado toda discriminación para el cumplimiento de prácticas laborales justas.

Lo anterior es de suma importancia, puesto que hacen referencia al derecho de igualdad y a la no discriminación dentro de la empresa haciendo referencia a los artículos tan importantes como lo son el artículo 404 del Código de Trabajo y el artículo 33 de la Constitución Política de la Republica de Costa Rica.

Conforme a lo anterior sobre la no discriminación, este reglamento hace énfasis sobre esto estableciendo la prohibición de la discriminación por motivos de género, acoso, intimidación, raza, color, origen nacional, edad, incapacidad, estado civil, orientación sexual y situación socioeconómica.

Este reglamento ha realizado mucho énfasis en el derecho a la igualdad que deben recibir sus trabajadores dentro de la empresa, puesto que, igualmente establecen un trato justo y equitativo, ya sea, con sus proveedores, competidores y trabajadores.

Con respecto al teletrabajo, el mismo no contiene ningún punto sobre esta modalidad, se indica que las disposiciones de este únicamente vienen contenidas en el Contrato Laboral de Teletrabajo.

Por último, establece el glosario de aquellos términos y definiciones que del presente reglamento.

Reglamento Interno de la empresa Intel. Este reglamento implementado por la empresa Intel es sumamente concreto, y establece puntos de suma importancia como las formas de comunicación, capacitaciones, planteamiento de dudas, valores, entre otros.

Como primer punto importante para esta investigación, se puede indicar que este reglamento hace énfasis en el trato hacia los demás de manera equitativa, manteniendo igualdad de oportunidades laborales y cero tolerancia a la discriminación, puesto que, ofrecen las mismas oportunidades de empleo a todos sus trabajadores, y no discriminan por raza, color, religión, sexo, nacionalidad, ascendencia, edad, discapacidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género; al igual que el reglamento anterior menciona un derecho muy importante como lo es el derecho a la igualdad, respetando así los artículos indicados anteriormente.

Con respecto a los demás derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores, que puedan verse impactados en materia laboral el mismo no hace ningún otro énfasis.

Finalmente, en relación a la modalidad del teletrabajo, este indica que se deben cumplir las mismas condiciones que establece este reglamento.

Reglamento Interno de la empresa Amazon. Dentro de este reglamento, se establecen una serie de elementos de suma importancia, y sus empleadores lo han catalogado como uno de los mejores reglamentos internos de trabajo.

Como un primer punto de importancia para esta investigación, se establece un sistema de política de seguridad y salud en el trabajo, dentro de este capítulo se pretende el garantizar la seguridad, salud e incluso el desarrollo de personas a través de una serie de controles de riesgos y accidentes en todas las instalaciones de la empresa.

Esta política solo se establece en oficinas, establecimientos anexos, plantas y embarcaciones, no hacen alusión a lugares externos a las instalaciones como, por ejemplo, la casa de habitación del empleador cuando se encuentra en teletrabajo.

Además, han optado por adaptar un sistema de gestión la seguridad y salud en el trabajo, el cual cuenta con una organización donde cada departamento debe coordinar con el Comité de Seguridad y Salud, para la supervisión y brindar las capacitaciones necesarias.

Por otro lado, en su Título III, Capítulo I, nos indica aquellos derechos y obligaciones, ya sean, del trabajador o empleador de la empresa.

Dentro de estos derechos establecidos para el empleador únicamente se encuentra el derecho a la seguridad y salud en el trabajo, reconociendo las actividades en las que tienden a mantener la integridad física y salud de estos.

En cuanto a los derechos de los trabajadores, al igual que el empleador contemplan el derecho a la seguridad y salud en el trabajo como uno de los derechos más importantes que un trabajador debe tener.

Además, se establecen más derechos para los trabajadores, entre los cuales se pueden mencionar:

- Comunicarse libremente con los inspectores de trabajo.
- Estar protegidos contra todo acto de hostilidad u otras medidas coercitivas.
- Obligación de revisar y formular recomendaciones en los programas de capacitación.
- Mantener un trato igualitario.

Por otra parte, en cuanto a la modalidad del teletrabajo, se indica en su artículo 87, que las disposiciones de este reglamento deben ser cumplidas a cabalidad ya sea, en la modalidad del teletrabajo o de manera presencial.

Asimismo, manejan otros puntos de suma importancia como lo son:

- Infracciones, sanciones y medidas disciplinarias.
- Jornadas de trabajo, en las cuales se indican la existencia de tres turnos, los cuales son: de 6:00am a 2:00pm, de 2:00pm a 10:00pm o de 10:00pm a 6:00am.
- Tiempos de descanso entre los cuales se indican: 15 minutos establecidos 2 horas después de la hora de entrada y 60 minutos de tiempo de comida.

Por último, se hace una disposición final, en la cual se indican medidas de seguridad e higiene, brindando por medio de imágenes, todas aquellas señales distribuidas a lo largo de los edificios de la empresa para ser utilizadas en caso de emergencia.

Principales hallazgos. A continuación, se expone una serie de hallazgos obtenidos en el análisis de resultados del objetivo analizado anteriormente.

Un punto muy importante de los reglamentos analizados anteriormente, es que, ninguno de ellos contienen ningún aspecto en específico en cuanto a la modalidad del teletrabajo, es decir, no han estipulado, ya sea, en un título, capítulo o sección, criterios de suma importancia en cuanto a esta modalidad en la empresa, como lo son, resolución de conflictos, equipos, mantenimiento de estos, entre otros, únicamente contemplan la aclaración que el reglamento que ya se encuentra elaborado va a aplicar para esta modalidad.

Además, no establecen demás derechos de suma importancia, únicamente estipulan el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación, derecho que es fundamental, pero, como

se ha analizado anteriormente en la investigación, existen muchos más derechos que se pueden ver impactados en la modalidad del teletrabajo.

Por otra parte, estas empresas en las cuales se realizó el estudio de sus Reglamentos Internos de Trabajo, han indicado no mantener ningún otro reglamento o norma específica para la regulación del teletrabajo en la empresa.

Es decir, estas empresas analizadas no cuentan con ningún otro Reglamento Interno que proteja estas nuevas formas laborales, puesto que, los reglamentos anteriores son los únicos que mantienen para la regulación de esta modalidad.

Los Reglamentos Internos de Trabajo analizados de las empresas anteriores son sumamente obsoletos, en cuanto a las nuevas modalidades de trabajo, puesto que, la gran mayoría son de los años 2003, 2013 y 2015, es decir, ninguno de ellos ha sido actualizado durante muchos años, por lo que, se podría generar una deficiencia la regulación de las nuevas modalidades como lo es teletrabajo.

Es claro, que los Reglamentos Internos de Trabajo es una herramienta que va a permitir que se regulen las relaciones internas de la empresa, por lo que, si este es deficiente las relaciones en la misma serán igual, y es ahí, donde se producen los conflictos.

Por otra parte, en cuanto al fortalecimiento de los derechos constitucionales de los trabajadores y empleadores con el uso del teletrabajo, es de comprender que las personas que se encuentren bajo la modalidad del teletrabajo deben mantener las mismas condiciones laborales, sin afectar sus derechos constitucionales, puesto que todos los seres humanos gozan de derechos.

Por lo último, es importante indicar que, cuando se encuentran dentro de una relación laboral, los trabajadores van a estar bajo doble tutela en la protección de sus derechos

fundamentales, puesto que se deben cumplir aquellos por el hecho de ser trabajador y por otro lado los que se obtienen por su condición de persona, y que son irrenunciables.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Al iniciar con la presente investigación se planteó como objetivo general el establecer el alcance del ordenamiento jurídico costarricense de la modalidad del teletrabajo para la protección de los derechos constitucionales de los empleadores y trabajadores en el sector privado; en este apartado se exponen las conclusiones a las que se llegaron a lo largo de este estudio.

Con el estudio y análisis de la normativa y jurisprudencia nacional, así como también con la consulta a fuentes bibliográficas, se logró alcanzar el objetivo mencionado. Así mismo se logró confirmar la hipótesis planteada, y llegar a las siguientes conclusiones.

Es claro que todos los seres humanos van a gozar de derechos fundamentales, los cuales se encuentran regulados en la Constitución Política de Costa Rica, y fortalecidos por diferentes normativas, instituciones u organizaciones. En la Constitución Política es donde se encuentra mayormente la regulación y clasificación de estos derechos, ya sean para el trabajador como para el empleador.

Con base en lo dicho, se puede afirmar que en toda relación laboral se deben tutelar los derechos fundamentales de los empleadores y los trabajadores, los cuales se han obtenido por su condición de persona y son irrenunciables. Entre ellos están el derecho a la intimidad, derecho al trato digno, derecho desconexión digital, derecho a la igualdad estos por parte del trabajador, y el derecho a la libertad y derecho a la propiedad privada por parte del empleador.

En primera instancia, a pesar que la legislación costarricense actualmente regule el derecho a la desconexión digital, la Ley N.º 9738 para regular el teletrabajo, mantiene vacíos legales, ya

que, en la misma no se indican aspectos como, limitación de medios tecnológicos de comunicación entre la persona empleadora y trabajadora, como se debe respetar y sanciones en cuanto a la violación de este.

Mientras tanto, el derecho a la intimidad, trato digno e igualdad en las relaciones laborales establecen que los trabajadores van a estar libres de injerencias y discriminaciones arbitrarias por parte del empleador, además que van a garantizar el ámbito autónomo de la persona trabajadora.

Por otra parte, se encuentran los derechos de los empleadores, los cuales son derecho a la libertad de empresa y el derecho a la propiedad privada, puesto que, al igual que los trabajadores estos gozan de derechos constitucionales en las relaciones laborales, los cuales le brindan la posibilidad de emprender y establecerse como empresario, así como mantener de una manera más eficaz el manejo de su empresa u organización, ya que, este haciendo uso de su propiedad va a producir los bienes y servicios por medio de su empresa creando como tal una fuente de empleo.

En cuanto al poder de dirección de la empresa, en Costa Rica no existe ninguna regulación para este, sin embargo, en la jurisprudencia nacional se han emitido criterios que reconocen dicho principio.

El surgimiento de las nuevas tecnologías, entre ellas las tecnologías de información y comunicación, ha cambiado la forma en cómo se comunican las personas, el fin de esta es hacer la comunicación más efectiva, un ejemplo de estas TIC, y que se podría considerar como una de las más utilizadas actualmente, corresponde al correo electrónico.

Además, es claro que el sistema laboral costarricense requiere adaptarse a los cambios de las nuevas tecnologías como lo es el teletrabajo, tanto para trabajadores como para empleadores, los cuales van a permitir que exista una mejor calidad en las relaciones laborales.

En cuanto al teletrabajo, es importante indicar que la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia ha reconocido esta modalidad como una de nuevas formas de trabajo contratado, además de considerarla como una de las modalidades más flexibles en la prestación de servicios, las cuales, han venido atenuar la subordinación jurídica, misma que ha formado parte de contratos de trabajo a nivel nacional.

Es por eso que desde el año 2019, Costa Rica cuenta con una legislación para regular esta modalidad del teletrabajo, que según el análisis realizado es sumamente ineficaz, puesto que no contiene puntos sumamente importantes como lo son las jornadas de trabajo, aspectos generales del salario e inclusión de los derechos fundamentales de los trabajadores y empleadores, lo que hace que se vulneren las protecciones jurídicas de ambas partes en las relaciones laborales.

Al ser una ley sumamente ineficaz, muchas de las empresas y organizaciones donde se ponga en práctica esta modalidad deben crear sus propias políticas que muestren todos los puntos importantes de una manera clara, específica y concisa, y así evitar la existencia de implicaciones legales que sean causadas por alguna distorsión en las sanas relaciones laborales.

Al existir estos vacíos legales en la legislación costarricense, se ha implementado en las empresas del sector privado la creación de los Reglamentos Internos de Teletrabajo, aun así, estos no son sumamente eficientes ante los retos que supone el teletrabajar.

Por ende, es claro que estos reglamentos deben ser implementados casi de manera obligatoria, en aspecto como las prohibiciones de discriminación, y demás derechos como el derecho a intimidad, trato igualitario, además, en cómo se realiza el proceso de finalización de la modalidad de teletrabajo, y regresar al trabajador a la modalidad presencial.

Además, la jurisprudencia nacional en cuanto a la modalidad del teletrabajo específicamente del sector privado, es bastante escasa lo que hace que resulte incluso peligroso

debido a la ausencia de información y hace que requieran una especial tutela con esta nueva modalidad laboral.

Por lo tanto, es necesario que el ordenamiento jurídico costarricense regule de una manera más efectiva el teletrabajo, manteniendo así, una legislación adecuada que contemple en una misma ley, los diferentes aspectos de importancia en esta modalidad, como lo son las jornadas de trabajo, salario, estipulación de derechos como, derecho a la desconexión digital, derecho a la intimidad, entre otros.

Es por esto que el ordenamiento jurídico costarricense requiere una reforma en la cual se pueda adaptar a las nuevas tecnologías, como lo es el teletrabajo y así permitir una mejor calidad en esta modalidad en las empresas donde la implementen.

En conclusión, es claro que el alcance del ordenamiento jurídico costarricense en cuanto a la regulación del teletrabajo contiene un gran vacío legal, puesto que la ley que regula el teletrabajo actualmente, la Ley para Regular el Teletrabajo N. ° 9738, no contempla puntos de suma importancia, lo que hace que se produzca en las empresas falta de información, y que muchos trabajadores y empleadores ignoren la existencia de las demás normas.

Recomendaciones

La modalidad del teletrabajo es una nueva forma laboral que llegó para quedarse, y se ha vuelto imprescindible para muchas de las actividades diarias, tanto para el trabajador como para los empleadores, de ahí la importancia que el ordenamiento jurídico contenga respuestas a todos los problemas que se puedan presentar debido a la implementación de esta en las empresas.

El trabajador es una de las partes más vulnerables de un contrato de trabajo, por eso es necesario que existan normas que se encaminen a establecer regulaciones entre las partes (empleador/trabajador), y se brinden soluciones de una manera más equitativa y justa, evitando

cualquier forma el abuso de poder y las posibles violaciones de los derechos fundamentales de ambas partes.

Primeramente, es necesario que en el ordenamiento jurídico costarricense realice una inclusión de puntos importantes con respecto al derecho a la desconexión digital.

Esto se podría indicar, mediante una adhesión de la Ley para Regular el Teletrabajo N. ° 9738 donde se establezca la obligación a la limitación del uso de las herramientas de trabajo que se utilizan en la modalidad del teletrabajo y medios tecnológicos de comunicaciones existentes en la empresa, así como el respeto del tiempo de las jornadas de trabajo, descansos y vacaciones.

Además, de establecer en la Ley para Regular el Teletrabajo N. °9738 una definición de este derecho tan nuevo de la desconexión digital, para que los trabajadores y empleadores tengan el suficiente conocimiento del mismo. Y como se podría sancionar en caso de violación de este.

Por otro lado, es importante que se establezca la obligación en las empresas del sector privado la elaboración y aplicación de un Reglamento Interno de Trabajo, donde se contemplen los puntos importantes de la modalidad del teletrabajo.

De igual forma, es claro que la Ley para Regular el Teletrabajo debe contar con una reforma que contenga puntos de suma importancia como los siguientes.

Primeramente, es importante que esta Ley establezca expresamente el deber de respetar la misma jornada de trabajo que el trabajador cumple de manera presencial.

Además, estipular de forma obligatoria en el contrato de teletrabajo, el respeto de los derechos fundamentales, los cuales, son el derecho a la igualdad, derecho a la intimidad, derecho a la desconexión digital.

El derecho a la intimidad se podría regular dentro de esta ley, estableciendo que el empleador pueda optar por medidas de vigilancia y control, esto con el fin de verificar el

cumplimiento de las actividades laborales de los trabajos, siempre y cuando esto no afecte la dignidad y privacidad de los empleados.

Por otra parte, es importante que se establezca la obligación de indicar en el contrato de teletrabajo el lugar donde realizará el trabajador, la modalidad del teletrabajo,

También, en algunas empresas si así desean brindar la opción, cuando la misma otorgue los equipos para que sus trabajadores se encuentren en la modalidad del teletrabajo, mantengan el deber de hacerse cargo del mantenimiento de estos.

Además, es importante que la ley establezca que los contratos de la modalidad del teletrabajo deben indicar expresamente, la duración del teletrabajo, ya sea, que contengan un mínimo de tiempo o en prórrogas.

Por otra parte, es claro que una ley que regule el teletrabajo debe indicar medidas sobre la prevención de riesgos laborales en esta modalidad, con esto se permite garantizar la seguridad y salud laboral de las personas que se encuentran en la modalidad del teletrabajo.

Es por esto que se debe incorporar que la persona que labore en la modalidad del teletrabajo se encuentra cubierta por la póliza de riesgos de trabajo.

También, es necesario que se establezca dentro de las mismas sanciones que vayan dirigidas aquellas empresas o a los empleadores que colisionen aquellos derechos de los trabajadores que se encuentren impactados en la modalidad del teletrabajo. Además, de indicar las vías existentes en las que puede acudir un trabajador o como podrían resolver un conflicto en caso de problemáticas que sucedan bajo la modalidad del teletrabajo.

Por último y no menos importante, una de las situaciones que deben mejorar las empresas del sector privado es brindar aún más capacitación a sus trabajadores para un manejo adecuado de aquellas herramientas que serán utilizadas en la modalidad del teletrabajo, es por esto que la Ley

para Regular el Teletrabajo N.º 9738, debe establecer la obligación hacia las empresas que implementen esta modalidad, el deber de capacitación a todos los trabajadores que se encuentren en esta modalidad.

Es claro que la normativa costarricense específicamente la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, debe obtener una reforma y así garantizar mejores condiciones en el mercado, además de proporcionar una mejor eficacia en estas condiciones de trabajo, ya que es evidente que al obtener una ley tan completa y eficaz que regule estas modalidades tan actuales, se va a obtener como resultado mayores ventajas y beneficios en las empresas donde se vaya a implementar.

Propuesta

Se debe realizar una reforma a la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, con el fin de otorgar mayor protección a la modalidad del teletrabajo y a las personas que laboran en ella, para esto se deben adicionar varios artículos a la misma.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

ADICIÓN DE ARTÍCULOS A LA LEY PARA REGULAR EL TELETRABAJO N.º 9738 DEL 18 DE SETIEMBRE DEL 2019

CAPÍTULO II

DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 11: La persona que se encuentra en la modalidad del teletrabajo tendrá el derecho a la desconexión digital fuera de su horario de trabajo, con el fin de asegurar y respetar el tiempo de descanso, vacaciones e intimidad de la persona teletrabajadora.

ARTÍCULO 12: Se limitará el uso de los medios tecnológicos de comunicaciones como: correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas o aquellos que sean acordados con anterioridad por medio del contrato de teletrabajo entre la empresa y la persona teletrabajadora, fuera del horario establecido, siempre y cuando sea previamente acordado con su jefatura y no afecte con el desarrollo de las actividades laborales

ARTÍCULO 13: Las personas teletrabajadoras tendrán igualdad de trato con los demás trabajadores, el cual procederá aplicar en:

- a) El salario de una persona teletrabajadora no podrá ser inferior al de aquellos trabajadores que se encuentran laborando en el centro de trabajo de manera presencial, y que se encuentren en las mismas condiciones por la naturaleza del trabajo.
- b) Tendrán las mismas condiciones con respecto al derecho a la protección en materia de seguridad social, maternidad, período de lactancia, riesgos laborales, y demás disposiciones establecidas en el Código de Trabajo.
- c) Mantendrán los mismos derechos individuales y colectivos al igual que los trabajadores que se encuentran laborando bajo la modalidad presencial.
- d) Obtendrán el mismo acceso a la información y oportunidades de desarrollo profesional.

ARTÍCULO 14: Los medios tecnológicos, equipos o programas utilizados en las labores de la modalidad del teletrabajo, deben contener un sistema de control donde se busque la protección de los bienes e información de los trabajadores. El empleador puede utilizar medios de vigilancia del trabajador siempre y cuando no viole la intimidad del trabajador.

CAPÍTULO III

INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS VULNERABLES EN LA MODALIDAD DEL TELETRABAJO

ARTÍCULO 15: Toda persona tendrá el derecho a incorporarse bajo la modalidad del teletrabajo siempre y cuando la naturaleza de sus actividades laborales lo permita, independientemente de:

- a) Condición socioeconómica, se fomentará el acceso al teletrabajo a sectores con dicha condición socioeconómicas desfavorable y zonas marginales.
- b) Ubicación geográfica, se fomentará el acceso al teletrabajo en zonas alejadas del Gran Área Metropolitana y territorios indígenas.

- c) Población con discapacidad, se fomentará el acceso a la modalidad del teletrabajo, en aquellas personas con alguna discapacidad, con el fin de mejorar su calidad de vida.
- d) Igualdad de género, no se hará ninguna distinción o discriminación para el fomento del teletrabajo por razón de género.

CAPÍTULO IV

CONTRATO DE TRABAJO

ARTÍCULO 16: Se deberá realizar un contrato especial de trabajo, por escrito, cuando se establezca una relación entre el empleador y el trabajador para que se cumplan las actividades laborales en la modalidad del teletrabajo. Dentro de este se deben estipular condiciones mínimas como:

- a) Medios tecnológicos a utilizar.
- b) Mecanismos de comunicación entre la empresa y persona trabajadora.
- c) Formas de ejecutar la modalidad del teletrabajo, condiciones de tiempo y espacio.
- d) Días y horarios en que la persona laborará bajo la modalidad del teletrabajo.
- e) Ubicación donde la persona trabajadora desarrollará la modalidad del teletrabajo.
- f) Disposiciones sobre el uso del equipo tecnológico asignado la persona teletrabajadora, cuando se haya acordado que la parte empleadora proporcionará los mismos.

ARTÍCULO 17: Se debe estipular dentro del contrato de trabajo, el respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores y empleadores que se encuentren en la modalidad del teletrabajo, entre estos se deben mencionar:

- a) Derecho a la desconexión digital protegiendo los horarios laborales de los trabajadores sin violentar el derecho a la intimidad.

- b) Derecho a la igualdad, dando lugar a todas aquellas personas trabajadoras sin importar su condición, como aquellas establecidas en el artículo 16 de la presente ley.
- c) Derecho a la intimidad, donde se establezca que el empleador pueda optar por medidas de vigilancia y control, esto con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades laborales de los trabajos, sin afecta la dignidad o privacidad del trabajador.

ARTÍCULO 18: Se debe establecer dentro del contrato de teletrabajo, el lugar y ubicación donde el teletrabajador cumplirá sus actividades laborales fuera de su centro de trabajo.

ARTÍCULO 19: Establecer dentro del contrato de teletrabajo la duración del mismo, incluyendo como un plazo máximo 12 meses a partir de la fecha que rige. Cumplido el plazo definido, podrá renovarse de nuevo, mediante acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora.

CAPÍTULO VI

SANCIONES

ARTÍCULO 20: Serán sancionables todas aquellas acciones donde se violente algún derecho fundamental de los trabajadores, encontrándose en la modalidad del teletrabajo.

ARTÍCULO 21: Serán también sancionables todas aquellas faltas, acciones y omisiones establecidas bajo esta ley.

ARTÍCULO 22: Las sanciones serán clasificadas de la siguiente manera.

- a) Sanciones Leves, las mismas tendrán como medida disciplinaria una amonestación verbal.
 - No pactar el plazo de la relación laboral bajo la modalidad del teletrabajo.
 - No establecer aspectos mínimos que se solicitan en el contrato de trabajo, entre ellos: Días y horario de teletrabajo, lugar a desarrollar la modalidad.

- No indicar en el contrato de teletrabajo los medios tecnológicos que se utilizarán entre la empresa y la persona teletrabajadora.
- b) Sanciones Graves, las mismas tendrán como medida disciplinaria una amonestación por escrito, posteriormente de haber recibido la amonestación verbal.
- No capacitar previamente al trabajador acerca de las principales medidas de seguridad y salud que debe tener presente para desempeñar las labores en el teletrabajo.
 - No capacitar al trabajador sobre las herramientas o medios tecnológicos que se requerirán para el cumplimiento de las actividades laborales en la modalidad del teletrabajo.
 - Daño de equipos utilizados por la persona teletrabajadora por el mal uso de las mismas.
- c) Sanciones Gravísimas, las mismas tendrán como medida disciplinaria una suspensión laboral, la misma se aplicará hasta por un mínimo de ocho días y sin goce de salario, además se puede incurrir al despido de trabajo.
- No respetar el derecho a desconexión digital de las personas que se encuentren bajo la modalidad del teletrabajo.
 - Realizar distinciones entre las personas que se encuentran laborando en el centro de trabajo de manera presencial y aquellos se encuentran en teletrabajo.
 - Violentar el derecho a la intimidad utilizando medios de control y vigilancia donde se vulnere la dignidad y privacidad del trabajador.

- Negar el acceso a la modalidad de teletrabajo aquellas personas con diferentes condiciones, ya sean, socioeconómicas, población con discapacidad, ubicación geográfica y género.
- No cumplir con las actividades laborales asignadas al trabajador para la modalidad del teletrabajo.

Rige a partir de su publicación.

Con respecto a ciertos artículos vigentes en nuestra legislación laboral, es necesario la realización de algunas reformas con el fin de que se incorporen figuras esenciales con respecto a la modalidad del teletrabajo

En primera instancia se propone reformar el artículo 3 de la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, estableciendo la definición del derecho a la desconexión digital, adicionando un inciso a este artículo, que literalmente se estipularía:

“Artículo 3- Definiciones”

f- Derecho a la desconexión digital: Es aquel derecho donde los trabajadores y empleadores, ya sea, en su tiempo libre, descanso, vacaciones o permisos, su intimidad personal y familiar no se vean afectados de forma negativa por el uso de dispositivos digitales.

Esto con el fin que los trabajadores y empleadores tengan a su alcance este derecho tan importante que en Costa Rica no se ha regulado.

Además, se propone la reforma del artículo 8 de la Ley para Regular el Teletrabajo N.º 9738, estableciendo como una obligación el capacitar a los trabajadores que vayan a laborar bajo esta modalidad del teletrabajo, el cual indicaría:

“Artículo 8- Obligaciones de las personas empleadoras. Sin perjuicio de las demás obligaciones que acuerden las partes en el contrato o adenda de teletrabajo, serán obligaciones para las personas empleadoras las siguientes:”

f- Es obligación de la organización brindar la respectiva capacitación a sus trabajadores, ya sea, del sistema, *software* o medio tecnológico a sus trabajadores que se encuentren en la modalidad del teletrabajo.

Puesto que, una de las mayores preocupaciones de las personas teletrabajadoras es la falta de capacitación por parte de la empresa para que la utilización de los medios tecnológicos utilizados en la modalidad del teletrabajo.

Por otra parte, se propone la reforma del artículo 70 del Código de Trabajo con el fin que existan limitaciones al poder de dirección de los empleadores, este artículo hace referencia a las prohibiciones para los mismos.

Por ende, se propone agregar a la redacción original el siguiente inciso:

“Artículo 70. Prohibiciones a los patronos: Queda absolutamente prohibido a los patronos:”

j) Utilización de cualquier medio de control o vigilancia tecnológico, que atente contra la intimidad, dignidad humana o cualquier otro derecho fundamental, salvo acuerdo previo con las partes (empleador/trabajador)

Referencias

Artículos

Álvarez Cuesta, Henar (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7572660>

Antonio M. García Cuadrado (2010). Derecho, Estado y Constitución: El estatuto científico y otros temas fundamentales de derecho constitucional. Recuperado de:

https://www2.uned.es/dpto-derecho-politico/Comunicacion_C_Ortega.pdf

Asamblea Legislativa (2021). Valores Institucionales, Plan Estratégico Administrativo. Recuperado de:

<http://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI%20-%20Igualdad.pdf>

Cabrera, Luis (2018). El derecho a la no discriminación. Recuperado de:

<https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/21-Discriminacion-DH.pdf>

Café Laboral y Marco Arias (2021). Teletrabajo: ¿Qué debe otorgar el patrono?

<https://www.nacion.com/blogs/cafe-laboral/teletrabajo-que-debe-otorgar-el-patrono/4LX2L5FDJFGDNLKVBVYFJRJK5A/story/>

Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo, Asamblea Legislativa (2015). El Teletrabajo en Costa Rica

http://www.asamblea.go.cr/ga/pro_des/El%20Teletrabajo%20en%20costa%20Rica.pdf

CEUPE (2021). Nociones básicas del derecho laboral. Recuperado de:

<https://www.ceupe.com/blog/nociones-basicas-del-derecho-laboral.html>

Cozzolino, Marianela (2020). El Teletrabajo en España. Recuperado de:

<https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/ArticulosAnaliticos/20/T2/descargar/Fich/be2002-art13.pdf>

Fernández Avilés, José Antonio (2018) El “derecho a la desconexión” como medida preventiva frente a los nuevos riesgos psicosociales derivados del cambio tecnológico. Recuperado de:

<http://observatorioriesgopsicosociales.com/sites/default/files/publicaciones/Violencia%20y%20Acoso%20en%20el%20Trabajo.pdf>

González Placencia, Luis (2012). Respeto a la dignidad humana en el ámbito laboral. Recuperado de:

https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capitacion/serie_capitacion_interna/2012_Respeto_Dignidad_Laboral.pdf

Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas MTSS (2021). Recuperado de:

https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_teletrabajo_sector_privado.pdf

Ignacio Pérez Rubio (2021). Volviendo al lugar de trabajo: Lo que debe considerar la directiva.

Recuperado de: <https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/Volviendo-al-lugar-de-trabajo.html>

Lousada Arochena, José Fernando (2021). El teletrabajo en la legislación de emergencia anti pandemia. Recuperado de: <https://elderecho.com/el-teletrabajo-en-la-legislacion-de-emergencia-antipandemia>

- Molina Jiménez, Iván (2006). Orígenes de la reforma social en Costa Rica: Iglesia católica y comunista de la década de 1940. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4823299.pdf>
- Pardo de Vera, María Martín (2020). Desconexión digital y Covid-19: un derecho más necesario que nunca para cuidar a nuestros trabajadores. Recuperado de: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/30/legal/1585568649_777945.html
- Patlán Pérez, Juana (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/104/10446094004/html/>
- Peiró, Rosario (2021). Ciencias sociales. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/ciencias-sociales.html>
- Peña, Fran (2021). El Teletrabajo: nuevo desafío para la igualdad. Recuperado de: <https://www.planigualdadempresas.es/teletrabajo-desafio-para-la-igualdad/>
- Peñailillo, Francisco (2017). Trabajo a domicilio: un caso paradigmático de la flexibilización del capital productivo el trabajo a domicilio. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-017-098.pdf>
- Pérez, Clara (2021). El teletrabajo en Europa: así ha cambiado la pandemia nuestra forma de trabajar. Recuperado de: <https://www.newtral.es/teletrabajo-europa-covid-cambios/20210911/>
- RJM abogados (2020). Teletrabajo en Costa Rica. Recuperado de: <https://www.rjm-abogados.com/2020/08/21/teletrabajo-en-costa-rica/>
- Roldán, Paula Nicole (2017). Recuperado de: Contrato de trabajo <https://economipedia.com/definiciones/contrato-de-trabajo.html>

Sánchez Galán, Javier (2017). Propiedad privada. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/propiedad-privada.html>

Solís Murillo, Xiomara (2002). Control y monitoreo de los trabajadores. Recuperado de:
<https://salasegunda.poder-judicial.go.cr/index.php/component/content/article/23-revista/revista-4/54-revista4-control-correo>

Valverde, Daniel (2021). Costa Rica: Aplicaciones de mensajería en el trabajo y la desconexión digital. Recuperado de: <https://ecija.com/sala-de-prensa/costa-rica-aplicaciones-de-mensajeria-en-el-trabajo-y-la-desconexion-digital/>

Blogs

González Cobaleda, Estefanía (2020). Las secuelas del COVID en el teletrabajo desde una perspectiva de género. Blog información. <https://www.transformaw.com/blog/las-secuelas-del-covid-en-el-teletrabajo-desde-una-perspectiva-de-genero/>

Guevara, Xubio (2020). Ley de teletrabajo, países líderes en implementación. Blog Xubio. <https://blog.xubio.com/ley-de-teletrabajo>

Martín, Estela (2020). Teletrabajo: un TSJ estima vulneración del derecho fundamental de igualdad por negar el trabajo a distancia. SIncro. <https://sincrogo.com/blog/tribunales/teletrabajo-un-tsj-estima-vulneracion-del-derecho-fundamental-de-igualdad-por-negar-el-trabajo-a-distancia/>

Soto, Leyre (2020). Ley de teletrabajo: 10 claves legales y prácticas. SIgnaturit. <https://blog.signaturit.com/es/ley-de-teletrabajo-resumen-de-las-10-claves-legales-y-practicas>

Conferencias

Thornburn, O. (1994). *Technology-Enabled Work arrangements. Conferencia de presentación al Telework. Telecommuting Seminar*. Ottawa Business Show. 26 de abril. Canadá.

Jurisprudencia

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución N. ° 17817 – 2021, de las nueve horas, del trece de agosto del dos mil veintiuno.

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución N.° 03288-2021, de las nueve horas y treinta minutos del diecinueve de febrero del dos mil veintiuno.

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Resolución N° 06077 – 2015 de las dos horas y treinta minutos del treinta de abril del dos mil quince.

Tribunal de Apelación Civil y Trabajo. Resolución N.° 00443 – 2020, de las siete horas y treinta cinco minutos del veinte de noviembre del dos mil veinte.

Tribunal de Apelación Civil, en su Resolución N. ° 00058 – 2020 de las diez hora y treinta y tres minutos del veintisiete de febrero del dos mil veinte.

Libros

Álvarez Morero, María Teresa (2021). *La Contratación Electrónica mediante plataformas en línea*. Editorial Reus

Baldivieso Jinés, Marco (2017). *Carta magna y nuevo constitucionalismo latinoamericano ¿Ruptura o continuismo?* <https://vlex.ec/vid/carta-magna-concepto-constitucion-682234769>

Blancas Bustamante, Carlos (2017). *Derecho Constitucional*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PaLNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq>

[=derecho+constitucional&ots=kJNpyX0nwP&sig=kd6JafVsY-vWL7Y42-QOgmwGU9o#v=onepage&q=derecho%20constitucional&f=false](#)

Cabanellas de Torres, Guillermo (1992). *Diccionario de Ciencias Jurídicas y Sociales*. Editorial Heliasta

Castillo González, Francisco (1998). *El consentimiento del derecho habiente en materia penal*. Editorial Juritexto.

Colson, Daniel (2003). *Pequeño léxico filosófico del anarquismo*. Editorial Nueva Visión

Correa Noriega, Patrocinio L. (2016). *Derecho Constitucional General*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6401/L0010-AUTORIA%20PROPIA.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Cruz Villalón, J. (2016). *Compendio de Derecho del Trabajo*. Tecnos

Delgado Sandoval, Baruch F y Bernal Ballesteros, María José (2016). Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos, segunda edición. *Colección CODHEM*
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4974/20.pdf>

García, Manuel Alonso (1960). *Contrato de trabajo*
https://books.google.co.cr/books/about/Contrato_de_trabajo.html?id=I-suAQAIAAJ&redir_esc=y

Hakansson, Carlos (2020). *Curso de Derecho Constitucional*
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RWABEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&q=derecho+constitucional&ots=syF7-VUq3n&sig=jVpfDPAbZ1YOPvxyh2gU3CieAxE#v=onepage&q&f=false>

Landes, David S. (1979). *Proceso tecnológico y revolución industrial*. Editorial Tecnos

Martín, P. (2018). *Teletrabajo y comercio electrónico* Ministerio de Educación y Formación Profesional de España. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/49474>

Troncoso Estrada, Olga Lucía (2015). *Lecciones de Introducción al Derecho*. https://books.google.co.cr/books/about/Lecciones_de_Introducci%C3%B3n_al_Derecho.html?id=ppTGDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=hp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Ureña Martín, Ángel (2018). *Tiempos laborales con las nuevas tecnologías*. Editorial Bomarzo

Valverde Kopper, Mercedes (1985). *Legislación laboral*. <https://biblioteca.organojudicial.gob.pa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3175>

Velásquez Restrepo, Carlos Alberto (1988). *El Concepto de Contrato en el Código de Comercio*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5509501.pdf>

Villegas Hoffmeister, Guillermo (1987). *El Espíritu del 48* <https://cldup.com/FRSBD23nff.pdf>

Zeledón Zeledón, Ricardo (1998). *En busca de un nuevo concepto de propiedad*. Editorial Juricentro.

Normativa

Constitución de la Organización Internacional del Trabajo

Constitución Política de la Republica de Costa Rica de 1949

Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad

Declaración Universal de Derechos Humanos

Ley de la Jurisdicción Constitucional N.º 7135

Ley para regular el Teletrabajo N.º 9738

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

Páginas Web

Agencia de la ONU para los Refugiados (2018). Derecho a la igualdad

<https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/historias-de-vida/derecho-la-igualdad>

Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB) (2021). ¿Quiénes somos?

<http://prodhab.go.cr/quienesomos/>

Amador Zamora, Alejandro (2020). UCR: Voz experta: Algunos datos de teletrabajo en Costa

Rica previos a la emergencia por COVID- 19

<https://www.ucr.ac.cr/noticias/2020/04/16/voz-experta-algunos-datos-de-teletrabajo-en-costa-rica-previos-a-la-emergencia-por-covid-19.html>

Arias Marín, William (2020). Antecedentes del Programa de Teletrabajo

<https://orh.ucr.ac.cr/antecedentes-del-programa-de-teletrabajo/>

Aspra, Alfredo (2020). Regulación del teletrabajo en la Unión Europea

<https://www.economista.es/opinion-legal/noticias/10793272/09/20/Regulacion-del-teletrabajo-en-la-Union-Europea.html>

Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo, Asamblea Legislativa (2017). El

teletrabajo en Costa Rica.

http://www.asamblea.go.cr/ga/pro_des/El%20Teletrabajo%20en%20costa%20Rica.pdf

Cortes, Nicolas (2021). Ley de Teletrabajo en Chile: Todo sobre su regulación

<https://www.geovictoria.com/cl/teletrabajo-regulacion-chile-2020-ley-control/>

Defensoría de los Habitantes (DHR) (2021). ¿Quiénes somos?

http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/quienes_somos.aspx#:~:text=Proteger%20a%20las%20habitantes%20y,de%20sus%20derechos%20e%20intereses.

Diccionario panhispánico del español jurídico (2020). Derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral <https://dpej.rae.es/lema/derecho-a-la-desconexi%C3%B3n-digital-en-el-%C3%A1mbito-laboral>

INAMU (2021) Derechos laborales. <https://www.inamu.go.cr/derechos-laborales>

Instituto Nacional de Estadística y Censos (2020). Teletrabajo e impacto por el COVID-19 <https://www.inec.cr/sites/default/files/archivos-descargables-pagina/img21teletrabajoimpactocovid19.pdf>

Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) (2021) ¿Quiénes somos? <https://www.inamu.go.cr/web/inamu/inicio>

Ledezma, Carlos (2020) presidente solicita implementar teletrabajo en instituciones de Costa Rica https://www.swissinfo.ch/spa/coronavirus-costa-rica_presidente-solicita-implementar-teletrabajo-en-instituciones-de-costa-rica/46541782

Malavassi, Federico (2015) La Carta Magna https://www.larepublica.net/noticia/la_carta_magna

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021) ¿Quiénes somos? <https://www.mtss.go.cr/elministerio/>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2021) Reforma Procesal Laboral http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Reforma_%20Procesal_Laboral.html

Peiró, Rosario (2021) Ciencias Sociales <https://economipedia.com/definiciones/ciencias-sociales.html>

Presidencia de la República de Costa Rica (2020) Trabajadores sector privado <https://covid19.go.cr/tag/trabajadores-sector-privado/>

Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia (2021) Funciones y Competencias <https://salaconstitucional.poder-judicial.go.cr/index.php/funciones-y-competencias>

Salazar Mora, Olivier (2021) La OIT y su importancia directa en los convenios relacionados con Costa Rica <https://delfino.cr/2021/03/la-oit-y-su-importancia-directa-en-los-convenios-relacionados-con-costa-rica>

Unión Sindical Obrera (2020) Riesgos psicosociales provocados por la no desconexión digital <https://www.uso.es/riesgos-psicosociales-provocados-por-la-no-desconexion-digital/>

Revistas

Anzures Gurría, José Juan (2019) La libertad de empresa como derecho fundamental en México <http://rjd.uandes.cl/index.php/rjduandes/article/view/82/92>

Camacho Ramírez, Joaquín B (2003) Libertad de Contratación http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=11687&strTipM=T

Félix Chamie, José (2018) Notas sobre algunos principios generales del derecho: una reflexión a partir de principios generales y su influencia en las obligaciones en la experiencia jurídica colombiana. <http://www.scielo.org.pe/pdf/derecho/n80/a06n80.pdf>

Galindo Soza, Mario (2018) La Pirámide de Kelsen o Jerarquía Normativa en la nueva CPE y el nuevo Derecho Autonómico http://www.scielo.org.bo/pdf/rjd/v7n9/v7n9_a08.pdf

Revista Summa (2020) Costa Rica: Proyecto de Ley busca garantizar la desconexión laboral de los trabajadores <https://revistasumma.com/costa-rica-proyecto-de-ley-busca-garantizar-la-desconexion-laboral-de-los-trabajadores/>

Solozábal Echeverría, Juan José (1998) La problemática constitucional de la formación del Gobierno y la intervención del monarca en nuestro régimen parlamentario <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5988779>

Tesis

Alfaro Calderón, Esteban Alexis. Tesis Doctoral “El principio de proporcionalidad en la interpretación de los derechos fundamentales. Un estudio sobre su aplicación en la jurisprudencia constitucional de Costa Rica” (2017)

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680766/alfaro_calderon_esteban.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arcos Aguilera, Beatriz (2016) Trabajo fin de grado, Análisis Jurídico –Laboral del Teletrabajo

http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/6639/14605_TELETRABAJO%20BEATRIZ%20ARCOS%20AGUILERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ávila Rivera, Eleani Jahaira y a Zambrano Bernal, Naomi. Tesis en Derecho, “Nulidad de Sentencia Ejecutoriada en Contraposición de los Principios del Trabajador Vulneración de Derechos del Trabajador” (2020)

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50377/1/Eleani%20Avila%20-%20Naomi%20Zambrano%20BDER-TPrG%20007-2020.pdf>

Beltrán Barbina, Horacio Jesús (2018) El Teletrabajo como medio de Inclusión Laboral para personas con discapacidad

<http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/388/BEBHRR09T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cervantes Arenillas, David en su Tesis doctoral llamada “Inestabilidad laboral en México: Análisis de trayectorias, movilidad e impacto del tipo de contratación, 2005-2015” presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México (2017)

<http://132.248.9.195/ptd2017/enero/0755153/0755153.pdf>

Correa Prieto, Fiorella (2015) El Teletrabajo: Una nueva forma de Organización del Trabajo

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2177/DER_016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garat Delgado, María Paula Tesis Doctoral denominada “Los derechos fundamentales ante el orden público: una reformulación actual en el constitucionalismo español y uruguayo” de la Universidad de Sevilla, España (2019)

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/89695/M.%20Paula%20Garat%20-%20tesis%20-%20Los%20derechos%20fundamentales%20ante%20el%20orden%20p%C3%ABlico.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Macías Mora, Vanessa Xeomara. Tesis en Derecho “Vulneración De Los Derechos del Trabajador Agente De Seguridad de las Compañías Privadas” (2020)

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50395/1/Vanessa%20Macias%20%20BDER-TPrG%20018-2020.pdf>

Oguilve Vargas, Gabriel y Monge Rodríguez, Mauren (2018) Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, “La protección de la dignidad humana en la jurisprudencia de la Sala Constitucional de Costa Rica y en la Corte Interamericana de Derechos Humanos” presentada en la Universidad de Costa Rica. (2018) [https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2018/04/Gabriel-Oguilve-y-Mauren-Monge-Tesis-](https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2018/04/Gabriel-Oguilve-y-Mauren-Monge-Tesis-Completa.pdf)

[Completa.pdf](https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2018/04/Gabriel-Oguilve-y-Mauren-Monge-Tesis-Completa.pdf)

Rodríguez Steller, Sara. Tesis para optar por el título académico de licenciado en Derecho llamado “Los derechos de intimidad y protección de datos Personales. Estudio comparado en los

sistemas jurídicos mexicano, español, costarricense y análisis de las principales debilidades de la agencia de protección de datos costarricenses” Universidad de Costa Rica (2016)

Romero Espinoza, Karina y Solís Quirós, Aurora. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho llamada “La manifestación pública en Costa Rica: su colisión con otros derechos fundamentales y tratamiento jurídico” (2017) <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/09/Tesis-KRE-ASQ-Junio-2017-copy.pdf>

Severin Concha, Juan Pablo. Tesis Doctoral “Derechos fundamentales en el trabajo y derecho internacional” presentada en la Universidad Complutense de Madrid en España (2017) <https://eprints.ucm.es/id/eprint/41029/1/T38324.pdf>

Távora Romero, Melissa (2019) en su Tesis para optar el título de Abogado llamada: El uso de las nuevas Tic y el Derecho a la Desconexión Laboral: Un Límite al Poder de Dirección https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1950/1/TL_TavaraRomeroMelissa.pdf

Viquez Agüero Nailea, “Problemática Jurídica Derivada De La Ausencia De Regulación Legal En Relación Con Las Jornadas Mixta Ampliada, Acumulativa Semanal Y Rotativa” presentado en la Universidad de Costa Rica. (2017) <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/3989>

Apéndices

Los siguientes apéndices están conformados por las entrevistas realizadas a 8 personas las cuales actualmente se encuentran laborando en la modalidad del teletrabajo, las mismas fueron realizadas por medio de video llamada mediante la plataforma Zoom, esto por razones de seguridad por la emergencia sanitaria.

Apéndice A:

Entrevista realizada a la señora Gabriela Cuevas Torres trabajadora de la empresa Amazon

1. ¿Trabaja actualmente en la modalidad de teletrabajo en su empresa?

Responde:

“Si correcto, hace aproximadamente unos 5 años laboro unos cuantos días en teletrabajo”

2. ¿En qué empresa labora y dónde se encuentra actualmente su lugar de trabajo?

Responde:

“En Amazon, y queda en Zona Franca del Este, Edificio B7. Calle Blancos, Goicoechea, San José”

3. ¿Dónde vive actualmente?

Responde:

“Vivo en la Urbanización El Marino, de la entrada principal 250 metros sur Casa N. ° 34, San Pablo de Heredia”

4. ¿Qué sistemas o medios tecnológicos utiliza la empresa donde labora para cumplir con sus actividades laborales diarias estando bajo esta modalidad?

Responde:

“Ellos nos brindan una llave de seguridad, que hace que nos conectemos a un sistema específico, este sistema es especial o exclusivo para cada departamento, o sea todos son diferentes, entonces digamos que yo no podría acceder a otro sistema solo el que la llave de seguridad me permite, como yo trabajo en el call center ellos me brindaron los audífonos que traen micrófono, eso lo conecto a la computadora, ingreso al sistema y listo es solo de esperar las llamadas”

5. ¿Qué opina de la modalidad del teletrabajo?

Responde:

“Es una gran ventaja para mí, ya que vivo en Cartago y la empresa se encuentra actualmente en Calle Blancos, esto ha hecho que me ahorre tiempo e incluso dinero, para mí el teletrabajo es una de las mejores opciones que puede ofrecer una empresa porque trabajo cómodamente desde mi casa cumpliendo con mis objetivos laborales, además que nos brindan bastantes herramientas para poder acceder al programa, ellos nos dan el computador, línea telefónica incluso en muchas ocasiones acceso a internet”

Apéndice B:

Entrevista realizada al señor Ernesto Herrera Rodriguez trabajadora de la empresa Intel.

1. ¿Trabaja actualmente en la modalidad de teletrabajo en su empresa?

Responde:

“Si”

2. ¿En qué empresa labora y dónde se encuentra actualmente su lugar de trabajo?

Responde:

“Trabajo en Intel, queda a unos 600 metros oeste de Firestone, Calle 129. La Ribera de Belén, Heredia”

3. ¿Dónde vive actualmente?

Responde:

“En El Carmen de Guadalupe, de los tanques del A y A 250 metros este y 100 metros sur”

4. ¿Qué sistemas o medios tecnológicos utiliza la empresa donde labora para cumplir con sus actividades laborales diarias estando bajo esta modalidad?

Responde:

“Bueno en Intel lo que se hace es que nos ingresa a todos los empleados a un sistema que se llama Webex que es una aplicación parecida a Zoom, se podría decir, porque en ella se pueden hacer videoconferencias, que es donde hacemos las reuniones, de hecho, nos podemos compartir archivos incluso hasta se pueden compartir escritorios, también nos manejamos por medio de Skype, pero el empresarial, o sea que es solo de la empresa.

5. ¿Qué opina de la modalidad del teletrabajo?

Responde:

“El teletrabajo en nuestra empresa es muy útil, porque de mi parte tengo muchos viajes de trabajo, esto hace que nos facilite las labores porque me puedo conectar en cualquier parte del país incluso fuera del país, ya que, ingresamos a una página de internet de la compañía y mediante un acceso electrónico podemos acceder al sistema operativo del computador que tenemos en la oficina, aparte que es beneficioso en el ahorro del tiempo de viaje por que muchos de nuestros compañeros necesitan unas 3 o 4 horas al día, para llegar a la oficina por la lejanía de su hogar”

Apéndice C:

Entrevista realizada al señor Francisco Vargas Solís trabajador de Pertec Global Services

1. ¿Trabaja actualmente en la modalidad de teletrabajo en su empresa?

Responde:

“Correcto”

2. ¿En qué empresa labora y dónde se encuentra actualmente su lugar de trabajo?

Responde:

“En Pertec Global Services en Zona Franca Zeta, Cartago”

3. ¿Dónde vive actualmente?

Responde:

“Vivo a unos 100 metros norte y 50 metros oeste de la Escuela de Santa Marta, Lourdes de Sabanilla, San Pedro Montes de Oca, Urbanización La Rivera, Casa N. ° 2”

4. ¿Qué sistemas o medios tecnológicos utiliza la empresa donde labora para cumplir con sus actividades laborales diarias estando bajo esta modalidad?

Responde:

“Se realiza mediante una llave de seguridad y con ella nos conectamos a un sistema en específico, y también algunos utilizamos Zoom para reuniones, Teams o Skype, es un sistema muy sencillo”

5. ¿Qué opina de la modalidad del teletrabajo?

Responde:

“Yo mantengo teletrabajo unos dos o tres días por semana, esto ha hecho que me ahorre dinero y tiempo, en el viaje hasta la oficina, mi lugar de trabajo específicamente se encuentra en Cartago y yo vivo en Sabanilla de Guadalupe, entonces se me ha facilitado bastante”

Apéndice D:

Entrevista realizada a la señorita Elena Artavia Villalobos de la empresa Hewlett Packard.

1. ¿Trabaja actualmente en la modalidad de teletrabajo en su empresa?

Responde:

“Sí”

2. ¿En qué empresa labora y dónde se encuentra actualmente su lugar de trabajo?

Responde:

“En Hewlett Packard, queda en la Zona Franca América Edificio C8. San Antonio de Belén, Heredia”

3. ¿Dónde vive actualmente?

Responde:

“Vivo 50 metros norte de la carnicería Las Gravilias, Casa N. ° 4. Gravilias, Desamparados”.

4. ¿Qué sistemas o medios tecnológicos utiliza la empresa donde labora para cumplir con sus actividades laborales diarias estando bajo esta modalidad?

Responde:

“Bueno se usan diferentes herramientas, la que yo utilizó es una llave de seguridad que se llama “Active Key” y con eso tenemos un acceso al intranet de la empresa, incluso nos han facilitado el equipo nos dan las computadoras portátiles”

5. ¿Qué opina de la modalidad del teletrabajo?

Responde:

“Esta empresa desde sus inicios ha implementado la modalidad del teletrabajo, por lo que, con la llegada de la pandemia no fue tan complicado, porque, ya teníamos las

facilidades en nuestro hogar, ojalá muchas empresas que pusieron el teletrabajo por esta situación lo sigan brindando porque es una modalidad que da muchos beneficios”

Apéndice E:

Entrevista realizada a la señora Nuria González Soto empleadora de la empresa Tigo.

1. ¿Trabaja actualmente en la modalidad de teletrabajo en su empresa?

Responde:

“Si correcto”

2. ¿En qué empresa labora y dónde se encuentra actualmente su lugar de trabajo?

Responde:

“Actualmente soy jefa de una de las sucursales de Tigo, que queda ubicada en Alajuela, de Pizza Hut, 100 metros sur y 50 metros este. Centro Comercial Sady María”

3. ¿Dónde vive actualmente?

Responde:

“En Alajuela, El Roble, Urbanización Loma Linda, Casa N° 17B”

4. ¿Qué sistemas o medios tecnológicos utiliza la empresa donde labora para cumplir con sus actividades laborales diarias estando bajo esta modalidad?

Responde:

“Bueno ha sido bastante complicado, puesto que todo esto del teletrabajo empezó por la pandemia, entonces hemos estado como en prueba y error hasta que encontremos un buen sistema, por el momento, lo único que hemos podido implementar es un sistema de *call center on line*, donde los empleados entran por medio de un usuario y contraseña y ahí ingresan las llamadas y chat, y se les brindaron los audífonos con micrófonos también para que pudieran trabajar diariamente”

5. ¿Qué opina de la modalidad del teletrabajo?

Responde:

“Los resultados del teletrabajo fueron bastante buenos, los empleados aumentaron el nivel de productividad, por lo que, aunque ya muchos empleadores han vuelto a laborar de manera presencial, se pretende que el teletrabajo sea ahora una modalidad que permanezca de forma permanente en la empresa”.

Apéndice F:

Entrevista realizada al señor Sergio Chavarría Oviedo de la empresa Align Technology.

1. ¿Trabaja actualmente en la modalidad de teletrabajo en su empresa?

Responde:

“Si señorita”

2. ¿En qué empresa labora y dónde se encuentra actualmente su lugar de trabajo?

Responde:

“Trabajo en Align Technology, esta empresa está ubicada en el Centro Comercial Paseo. San Antonio de Belén, Heredia”

3. ¿Dónde vive actualmente?

Responde:

“Vivo en los Condominios Alejandra, de la Iglesia antigua 50 metros este, Casa N. ° 17. San Pablo de Heredia”

4. ¿Qué sistemas o medios tecnológicos utiliza la empresa donde labora para cumplir con sus actividades laborales diarias estando bajo esta modalidad?

Responde:

“Bueno lo que nosotros tuvimos que hacer fue descargar un programa a la computadora entonces ingresamos por medio de ella y tenemos acceso al escritorio del trabajo”

5. ¿Qué opina de la modalidad del teletrabajo?

Responde:

“Por mi parte ha sido bastante bueno antes tenía que salir super rápido del trabajo para poder agarrar el bus, ahora incluso me quedo hasta más tiempo laborando, por que como estoy desde la comodidad de mi hogar no me preocupo por el viaje, siento que esto ha hecho que aumente mi productividad y también beneficie a la empresa”

Apéndice G:

Entrevista realizada a la señorita Ana Laura Morales Arias de la empresa Aerocasillas.

1. ¿Trabaja actualmente en la modalidad de teletrabajo en su empresa?

Responde:

“Si hace como 1 año empecé en esta modalidad”

2. ¿En qué empresa labora y dónde se encuentra actualmente su lugar de trabajo?

Responde:

“En Aerocasillas que queda frente al Bar La Deportiva, Plaza San Francisco.
Avenida La Aurora, Heredia”

3. ¿Dónde vive actualmente?

Responde:

“En la Urbanización El Marino, de la entrada principal 250 metros sur Casa N. °
34, San Pablo de Heredia”

- 4. ¿Qué sistemas o medios tecnológicos utiliza la empresa donde labora para cumplir con sus actividades laborales diarias estando bajo esta modalidad?**

Responde:

“Nosotros ingresamos a una página web y por medio de ella ingresan las llamadas, chat y correos que debemos contestarles a los clientes”

- 5. ¿Qué opina de la modalidad del teletrabajo?**

Responde:

“Yo antes nunca había tenido teletrabajo, de hecho, tengo cuatro años trabajando en esta empresa, y hasta que llegó la pandemia se implementó, si soy sincera fue bastante difícil porque en ese momento todos en mi casa estábamos en teletrabajo y no tenía un lugar adecuado, pero poco a poco nos fuimos acomodando y por el momento estoy sumamente satisfecha”

Apéndice H:

Entrevista realizada al señor Gilbert Ortega Artavia de la empresa Florida Bebidas.

- 1. ¿Trabaja actualmente en la modalidad de teletrabajo en su empresa?**

Responde:

“Correcto”

- 2. ¿En qué empresa labora y dónde se encuentra actualmente su lugar de trabajo?**

Responde:

“Trabajo en la empresa Florida Bebidas que queda mas o menos a 1 kilometro al este del Periódico La Nación, Calle Llorente. Montealegre, San José”

- 3. ¿Dónde vive actualmente?**

Responde:

“Yo vivo en la Urbanización Monte Luz, Casa N. ° 31, Calle El Moral. Moravia, La Trinidad”

- 4. ¿Qué sistemas o medios tecnológicos utiliza la empresa donde labora para cumplir con sus actividades laborales diarias estando bajo esta modalidad?**

Responde:

“Tuvimos que descargar en nuestro computador una aplicación llamada TeamViewer y con ella nos conectamos al escritorio que tenemos en el trabajo”

- 5. ¿Qué opina de la modalidad del teletrabajo?**

Responde:

“Bueno para mí el teletrabajo ha llegado para quedarse, muchos pensarían cómo una empresa como Florida Bebidas pueden tener teletrabajo, pero no solo es lo que la gente ve, detrás de toda empresa hay mucho trabajo para llevar a cabo la meta, yo por ejemplo como publicista de la empresa me he adaptado muy bien al teletrabajo además que por mi tipo de trabajo se me ha facilitado bastante”