

Isabel C. Jaramillo Arango

# EL TELETRABAJO

**Reflexiones** sobre la nueva ley  
para regular el teletrabajo  
y su reglamento





*Isabel C. Jaramillo Arango*

## **EL TELETRABAJO**

**Reflexiones sobre la nueva ley para  
regular el teletrabajo y su reglamento**

331.117

J37t Jaramillo Arango, Isabel C. "El teletrabajo. Reflexiones sobre la nueva ley para regular el teletrabajo y su reglamento" / Isabel C. Jaramillo Arango. -- 1ª. ed. -- San José, C.R. : ISOLMA, 2020. 142 pág. ; 21,5 x 13,5 cm.

ISBN 978-9968-591-95-9

1. Teletrabajo. 2. Telecomunicaciones. 3. Tecnología de la información.  
4. Sociedad de la información. 5. Trabajo a domicilio. I. Título.

Diseño de Portada  
Marlon Bedoya C.

EDITORIAL  
ISOLMA S.A.  
jowasoma@gmail.com

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico ni mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación, sin permiso expreso del editor.

## Prólogo

Surgido en medio de la crisis del petróleo de la década de los 70 del siglo pasado, el teletrabajo reitera sus bondades en el contexto de otra crisis, la que actualmente vivimos debido a la pandemia universal del COVID-19.

El teletrabajo como una forma de organización o de realización de las labores por medio del uso de las tecnologías de la información (tal y como se define en el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, suscrito en Bruselas en el 2002) estuvo ausente de nuestro ordenamiento jurídico, a pesar de que numerosas empresas lo implementaban a pequeña escala, orientadas por las guías o recopilaciones de buenas prácticas, o por el contenido de los acuerdos alcanzados mediante el diálogo social alrededor del mundo.

En el 2019, con la aprobación de la *Ley N° 9738 para Regular el Teletrabajo* y el decreto ejecutivo N° 42083 que la reglamenta, se puso fin a la larga espera de una normativa que diera seguridad a las partes contratantes, y que especialmente definiera sus derechos y obligaciones. Pese al tiempo transcurrido, y fruto de las casualidades, las empresas e instituciones públicas apenas estaban comprendiendo los alcances de la normativa recién promulgada cuando, por los efectos de la declaratoria de emergencia sanitaria, tuvieron que hacer uso de la figura, primero por motivos estratégicos para apoyar el distanciamiento; luego por causa de los productivos, porque las formas de interrelacionarse con el usuario o el cliente y las condiciones del mercado así lo exigen; finalmente, por razones económicas, para reducir los costos asociados a la apertura y funcionamiento de los centros de trabajo.

Lo que resultaba difícil de pronosticar era que el teletrabajo llegaría para quedarse, de manera masiva, y despejaría contundentemente las dudas de quienes consideraban que les era imposible coordinar y fiscalizar el trabajo por medio de la tecnología. Además, quedó claro que esta forma de realizar las actividades resulta incluso más pro-

ductiva que la desarrollada regularmente desde el propio centro de trabajo.

Superada la necesidad inmediata de implementar las labores, ahora deben evaluarse con calma el nuevo marco jurídico del teletrabajo, sus aciertos y retos. En este sentido, la investigación realizada por la Dra. Isabel Jaramillo Arango intenta acercarse a esta nueva realidad por medio del estudio normativo de las nuevas regulaciones aprobadas, con el fin de dar a las empresas, instituciones y a los mismos trabajadores un mejor y más adecuado conocimiento de esta modalidad de trabajo.

Alexander Godínez Vargas

# Índice

Introducción .....	7
1. La importancia del teletrabajo en el mundo actual .....	13
2. Sobre el concepto de teletrabajo .....	19
3. Formas de realizar el teletrabajo .....	27
3.1 El teletrabajo domiciliario.....	27
3.2 El telecentro .....	27
3.3 El teletrabajo móvil o itinerante.....	28
3.4 El teletrabajo según el criterio comunicativo o la clase de conexión con la empresa .....	29
4. El teletrabajo y el trabajo a domicilio .....	30
5. El teletrabajo como una medida para paliar la crisis por el COVID-2019 en Costa Rica .....	36
6. Algunas iniciativas europeas sobre el teletrabajo .....	39
7. Algunas reflexiones en torno a la Ley N° 9738 para regular el teletrabajo.....	45
7.1 Ámbito de aplicación .....	47
7.2 Principios rectores.....	47
7.3 Definiciones .....	51
7.4 Fomento del teletrabajo.....	53
7.5 Reconocimientos gubernamentales para el fomento del teletrabajo .....	54
7.6 Reglas generales.....	56
7.7 Contrato o addendum de teletrabajo .....	64
7.8 Obligaciones de las personas empleadoras .....	66

---

7.9 Obligaciones de las personas teletrabajadoras .....	69
7.10 Riesgos de trabajo. Salud y seguridad en el trabajo.....	71
8. Teletrabajo en el sector público .....	74
9. Actualización de reglamentos de trabajo para la empresa privada .....	75
10. El teletrabajo y la inspección de trabajo .....	76
11. La responsabilidad social empresarial como eje fundamental en la puesta en práctica del teletrabajo en la empresa.....	78
Bibliografía .....	85
Anexos .....	95
• Ley .....	97
• Reglamento.....	107
• Ideas la creación de una política general sobre teletrabajo .....	117
• Contrato o <i>addendum</i> de teletrabajo suscrito entre la empresa y el trabajador.....	123
• Consentimiento del trabajador para la visita en el domicilio.....	135



## Introducción

El avance que las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC)<sup>1</sup> han tenido hace ya varias décadas, así como su impacto sobre los sistemas productivos de las empresas, inciden de forma directa sobre la calidad de vida de las personas, especialmente en sus relaciones humanas y laborales. Dichos avances se han trasladado al ámbito interno de las empresas (lugares donde se encuentran los trabajadores), lo que ha supuesto un cambio de paradigmas arraigados en el mundo laboral.

En la actualidad, gran cantidad de trabajadores pueden desempeñar sus actividades (según su oficio) desde cualquier lugar del mundo, para una o varias empresas; por esta razón, la figura del teletrabajo ha contribuido a flexibilizar algunas instituciones propias del derecho del trabajo. Esto ha generado “...una modificación de la organización empresarial, abandonando estructuras organizativas rígidas y jerárquicas para adoptar formas flexibles que permitan reducir los costes y mejorar la competitividad”<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Ver t.ly/vvUt. Es preciso aclarar que en el estudio *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work (Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*, de la OIT y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) se refiere al teletrabajo y el trabajo mediante TIC o tecnologías móviles (T/TICM) como una categoría más concreta de las TIC en relación con el trabajo. El T/TICM puede definirse como el uso de las TIC (teléfonos inteligentes, tabletas y computadores portátiles y de escritorio) con el fin de trabajar fuera del establecimiento del empleador.

<sup>2</sup> Santos, M. (1999). Tipología de teletrabajo y poder de control. En: *El empleador en el derecho del trabajo. XVI jornadas universitarias andaluzas de derecho del trabajo y*

En este contexto, es indispensable repensar el rol de los conceptos clásicos de las relaciones laborales que hasta hoy han estado presentes en el derecho del trabajo, así como los viejos paradigmas sobre la figura del patrono o el centro de trabajo, porque las formas de producción han cambiado y han dado paso a otras nuevas e innovadoras formas de desarrollar las actividades, como el teletrabajo, plataformas digitales, entre otras.

Los cambios suscitados permiten nuevas oportunidades de empleo en el mercado laboral; a su vez, estas coinciden con los objetivos de las políticas públicas de empleo y con una creciente presión por alcanzar una reducción sostenida del desempleo, la promoción permanente de la labor decente y el respeto de las normas internacionales que amparan los derechos fundamentales en el trabajo.

Por medio del teletrabajo, la necesidad de tener al trabajador de forma presencial en la empresa durante su jornada laboral (completa o parcial) ha desaparecido para ciertos puestos. Este es un cambio que requiere ser analizado y además evaluar sus consecuencias.

De un lado están los trabajadores o, como se les llama en el lenguaje del teletrabajo, “teletrabajadores”<sup>3</sup>, cuya participación resulta esencial para el éxito de esta experiencia, pues ocupan un lugar muy destacado en el desarrollo y ejecución de esta modalidad laboral.

---

*relaciones laborales*. Tecnos, Madrid.

<sup>3</sup> Cuando nos referimos al teletrabajo como una nueva forma de trabajo, el reglamento aprobado mediante el decreto ejecutivo N° 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN- del 20 de diciembre del 2019 establece la exclusión de la aplicación de este a aquellas labores que no estén sujetas a una relación laboral; por tanto, se deduce que solo las personas que se encuentren bajo una relación laboral podrán hacer uso de esta forma de trabajo.

A pesar de lo atrayente que pueda significar desarrollar las actividades fuera de los límites físicos y geográficos de un centro de trabajo, para el teletrabajador supone asumir otras responsabilidades que antes no tenía, como la autogestión del tiempo. Así, puede que en un momento determinado, y sobre todo cuando las labores son realizadas en el domicilio del trabajador, resulte difícil hacer una separación entre las actividades familiares, personales y laborales, y la persona llegue a ser poco productiva para la empresa. De esta manera, deberá asumir sanciones disciplinarias o incluso el despido, como consecuencia de la imposibilidad de hacer frente a las responsabilidades que conlleva cada uno de aquellos escenarios.

Por otro lado, el empleador deberá recordar que aun cuando las funciones se realicen bajo la modalidad de teletrabajo, debe prevenir que las condiciones en las cuales este se ejecute afecten física o emocionalmente al trabajador.

Este último no debe estar expuesto a excesivas horas de trabajo y a jornadas interminables que afecten su salud o aumenten el riesgo de accidentes o enfermedades profesionales. El estrés laboral (que es un riesgo psicosocial), asociado al síndrome de *Burnout* (quemado), que se acompaña de la pérdida de la autoestima, del sentido de pertenencia por la empresa y del poco interés frente a las funciones asignadas, son consecuencias no deseadas de una inadecuada gestión del teletrabajo. Aunado a ello, también hay secuelas patrimoniales, porque ese exceso de actividades propicia el cobro de horas extraordinarias, ya sea porque se coloca a la persona “en la obligación de trabajar de noche o durante el fin de semana, a fin de cumplir con los plazos de

entrega estipulados”, o bien porque, sin necesidad alguna de ello, decide por sí mismo dar el “último toque” a la labor encomendada”<sup>4</sup>.

Sin embargo, el empleador también debe procurar que el trabajador no se sienta aislado del resto de la organización, no le falte el apoyo o acompañamiento de los demás miembros de la empresa cuando lo requiera, ni disminuyan sus oportunidades de ascender en la estructura organizativa o de formarse para aumentar sus capacidades.

Con el teletrabajo, la empresa ha de respetar los derechos fundamentales que las normas internacionales, nacionales y la propia Constitución Política reconocen a favor del trabajador, e incluso de cualquier ciudadano. Es imprescindible recordar que: “Con la reforma constitucional introducida por la ley N° 7128 del 18 de agosto de 1989 al art. 48 C. Pol. se creó una nueva categoría de normas, compuesta por los “instrumentos internacionales de derechos humanos” los cuales, conforme al criterio que sostendría la Sala Constitucional, no solo “tienen un rango superior al de los demás”, tratados, sino que incluso, y es su característica más importante, “complementan la Constitución Política en su parte dogmática””<sup>5</sup>.

El respeto hacia los derechos de los trabajadores, sobre todo en cuanto a su vida privada, está marcado por los límites normativos antes mencionados que imposibilitan ejercer cualquier tipo de control que lesione su ámbito pri-

<sup>4</sup> Thibault, J. (2001). *El teletrabajo. Análisis jurídico-laboral*, Consejo Económico y Social (CES), segunda edición. Madrid.

<sup>5</sup> Godínez, A. (2009) La protección de los Derechos Fundamentales en el Trabajo en la jurisprudencia constitucional de Costa Rica. En: *Relaciones Laborales*, N° 22. La Ley, Madrid.

vado, su libertad, su intimidad y su dignidad humana. Estos han sido denominados por la doctrina constitucionalista como los derechos inespecíficos: “Son derechos que le son atribuidos por las normas no en su condición de trabajador, sino en calidad de persona; no obstante, se expresan en el marco de una relación de trabajo y se reivindican ante el empleador. También son denominados derechos de la persona trabajadora o responden al concepto de ciudadanía en la empresa”<sup>6</sup>. Por consiguiente, el poder empresarial que se encuentra habilitado en el contrato de trabajo “...no es absoluto, sino que la doctrina y la jurisprudencia conforme a los preceptos normativos consagrados especialmente por las constituciones de los regímenes democráticos se han encargado de construir los límites a su ejercicio. Tanto es así que la doctrina española lo ha afirmado al sostener que “el proceso de desregulación ha acentuado la necesidad de protección de los derechos fundamentales del trabajador, ya sea por la mayor peligrosidad de las nuevas tecnologías que permiten formas de control de los trabajadores especialmente intensas, o por la creciente importancia de valores como la igualdad, la no discriminación, el pluralismo, etc.”<sup>7</sup>.

Este respeto al derecho a la intimidad y a la privacidad del trabajador se deberá tener en cuenta, especialmente, en lo que se refiere al control de la jornada laboral y a los ni-

<sup>6</sup> Bajac, L. (2008). Algunas breves reflexiones sobre los derechos humanos y la estabilidad en el empleo. En: *XI Jornadas Uruguayas de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. Prof. Américo Plá Rodríguez. Fundación de Cultura Económica, Uruguay.

<sup>7</sup> Charruti, M. (2008). Límites directos del ejercicio del poder de dirección: El respeto de los derechos fundamentales y la aplicación de las nuevas tecnologías en el empleo. En: *XI Jornadas Uruguayas de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. Prof. Américo Plá Rodríguez. Fundación de Cultura Económica, Uruguay.

veles de productividad exigidos. Si bien el teletrabajo exige de la empresa un cambio en su cultura organizacional, en el que la confianza hacia el funcionario y en su capacidad de gestionar su propio tiempo es ahora mayor, el trabajador se somete a diversos controles, cada vez más sofisticados y desarrollados al mismo tiempo en que se moderniza el propio *software* en el que debe ejecutar sus tareas. En efecto, “la función del control sobre el operador puede ser incorporada al videoterminal, que al mismo tiempo es utensilio para la realización de un producto o servicio y medio de control de todas las características (temporales, cualitativas y cuantitativas) de la energía laboral. Por tanto, el control llevado a cabo por el empresario pasa de ser un control periférico, discontinuo y parcial realizado por la jerarquía humana, a ser un control centralizado y objetivo (en cuanto sea incorporado a la máquina) que verifica el tiempo real”<sup>8</sup>.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) y la Organización Internacional del Trabajo (en adelante la OIT), en un estudio del 2017, sobre *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work (Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral)*, identificaron ciertos contrastes entre ventajas y desventajas del teletrabajo. En el lado positivo para los trabajadores, señalaban “la reducción del tiempo necesario para llegar al trabajo, una mayor autonomía y flexibilidad en la organización del trabajo, un mejor equilibrio entre el trabajo y la

---

<sup>8</sup> Santos, M. (1999). Tipología de teletrabajo y poder de control. En: *El empleador en el derecho del trabajo. XVI jornadas universitarias andaluzas de derecho del trabajo y relaciones laborales*. Tecnos, Madrid.

vida personal, y más productividad. La mejora del equilibrio entre el trabajo y la vida personal también es ventajosa para las empresas, pues puede estimular la motivación y reducir la rotación del personal, aumentar la productividad y la eficiencia, y reducir la necesidad de espacio de oficina y los costos asociados con ello”. En el lado negativo mencionaron que “Las desventajas del T/TICM son la tendencia a trabajar jornadas más largas, a que el trabajo remunerado invada el espacio de la vida personal (injerencia del trabajo en la casa) y a la intensificación del trabajo”<sup>9</sup>.

Finalmente, como todo trabajo producto de los avances tecnológicos y el desarrollo del Internet, la fragmentación del proceso productivo y la deslocalización incluso virtual de los trabajadores han provocado el “consecuente debilitamiento de la representación y defensa colectiva”<sup>10</sup> de los trabajadores en aquellos centros de trabajo en los cuales exista implantación sindical u otras formas de representación de naturaleza no sindical.

---

<sup>9</sup> OIT. (2018). *Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro*. Ginebra.

<sup>10</sup> *Ibíd.*



# EL TELETRABAJO

El avance que las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han tenido hace ya varias décadas, así como su impacto sobre los sistemas productivos de las empresas, inciden de forma directa sobre la calidad de vida de las personas, especialmente en sus relaciones humanas y laborales. Dichos avances se han trasladado al ámbito interno de las empresas (lugares donde se encuentran los trabajadores), lo que ha supuesto un cambio de paradigmas arraigados en el mundo laboral.

Isabel C. Jaramillo Arango. Doctora en Derecho por la Universidad de Castilla La Mancha, Toledo, España 2011. Master-MBA en "Dirección de Empresas y Recursos Humanos", Universidad de Castilla La Mancha, Toledo, España 2008. Especialista en Derecho Administrativo, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia, 1995. Abogado, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia, 1994.

Bufete  
*Godínez*  
& Asociados

