



# Encuesta Continua de Empleo

## El teletrabajo y uso de plataformas digitales en Costa Rica: una nueva modalidad laboral



San José, Costa Rica  
FEBRERO 2022

# Encuesta Continua de Empleo

## **El teletrabajo y uso de plataformas digitales en Costa Rica: una nueva modalidad laboral**

San José, Costa Rica  
FEBRERO 2022

**Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)**

Área de Censos y Encuestas

Giselle Argüello Venegas.  
Coordinadora del Área de Censos y  
Encuestas

María Luz Sanarrusia Solano.  
Coordinadora de la Encuesta  
Continua de Empleo (ECE)

Elaboración:

Proceso de Diseño Estadístico y Análisis de Datos de la Encuesta Continua de Empleo (ECE)

Versión no diagramada

## Presentación

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el 2009 inició las labores para el diseño estadístico de la Encuesta Continua de Empleo (ECE). En el tercer trimestre del 2010 comienza la ejecución continua de la ECE a nivel nacional. Este proyecto es parte del convenio marco entre el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), para apoyar el desarrollo del Programa de Implementación Integral del Sistema de Estadísticas Macroeconómicas (IISEM).

La Encuesta Continua de Empleo (ECE) tiene como objetivo proveer al público información periódica sobre la evolución de los principales indicadores del mercado laboral costarricense, a corto y largo plazo. Es una investigación estadística que recolecta información periódica y simultánea en los hogares de todo el país durante todo el año.

La emergencia sanitaria que vive el país obligó al INEC a realizar esfuerzos tanto en términos metodológicos como de comunicación, al analizar el impacto del COVID-19 en el mercado laboral y como ha diversificado las formas de trabajo en el país. De esta forma, la ciudadanía y las personas tomadoras de decisiones, tanto en el ámbito público como privado, puedan disponer de estadísticas básicas sobre la situación del mercado laboral y el comportamiento de los principales indicadores en esta coyuntura.

Para cumplir con este propósito, La ECE incluyó a partir del tercer trimestre del 2021 un módulo de preguntas relacionadas al teletrabajo con el objetivo de indagar el impacto que ha tenido en las personas ocupadas a partir de que inició la pandemia.

Esta publicación ha sido posible gracias a la colaboración de los hogares costarricenses que brindaron información al personal de campo que labora en la encuesta y recorren día a día todo el territorio nacional, procesan y analizan la información sobre el comportamiento del mercado laboral.

# Tabla de contenido

<b>1. Introducción</b> .....	8
<b>2. Marco conceptual</b> .....	10
La medición internacional del teletrabajo .....	10
Marco jurídico nacional y definición de teletrabajo .....	11
Medición de los trabajadores que utilizan plataformas y aplicaciones digitales para conseguir clientes o generar un ingreso por el trabajo .....	12
Dimensiones de estudio del teletrabajo y uso de herramientas digitales abordados en la investigación de la ECE.....	13
<b>3. Principales definiciones y conceptos utilizados en la ECE</b> .....	15
<b>El teletrabajo y uso plataformas en Costa Rica</b> .....	18
Dimensión 1. Tiempo de teletrabajo y organización de tareas .....	21
Dimensión 2. Capacitación y desarrollo de destrezas para teletrabajar .....	22
Dimensión 3. Recursos y equipo tecnológico .....	24
Dimensión 4. Seguridad y salud en el trabajo.....	25
Dimensión 5. Calidad y bienestar laboral .....	26
Dimensión 6: Trabajadores asalariados que no teletrabajan y utilizan de aplicaciones u plataformas digitales.....	29
Bibliografía .....	31
<b>Anexo</b> .....	33
<b>Módulo de teletrabajo sección COVID-19. A partir del III trimestre 2021</b> .....	33

## Índice de esquemas y cuadros

Esquema 1 Costa Rica: Dimensiones del teletrabajo y uso de plataformas digitales.....	14
Cuadro 1 Costa Rica: Características de la población asalariada que realiza teletrabajo, III trimestre 2021 .....	20
Cuadro 2 Costa Rica: Factores positivos del teletrabajo según porcentaje de la población masculina y femenina, III trimestre 2021.....	28

## Índice de gráficos

Gráfico 1.1 Costa Rica: Población ocupada teletrabajadora en la actualidad y la población con trabajo exclusivamente presencial que antes había iniciado teletrabajo en la pandemia, III trimestre 2021.....	19
Gráfico 1.2 Costa Rica: Porcentaje de la población asalariada teletrabajadora según modalidad, III trimestre 2021.....	21
Gráfico 1.3 Costa Rica: Porcentaje de población asalariada que teletrabaja según la distribución de sus días de teletrabajo, III trimestre 2021.....	22
Gráfico 2.1 Costa Rica: Porcentaje de población asalariada que recibió capacitación por parte de la empresa para teletrabajar según sexo, III trimestre 2021.....	23
Gráfico 2.2 Costa Rica: Porcentaje de población asalariada que teletrabaja que recibió capacitación por la empresa para realizar el teletrabajo según grupos de edad, III trimestre.....	24
Gráfico 3.1 Costa Rica: Porcentaje de la población asalariada que teletrabaja que recibió recursos y equipo tecnológico por parte de la empresa para realizar el teletrabajo por rama de actividad, III trimestre 2021.....	25
Gráfico 4.1 Costa Rica: Porcentaje de las personas teletrabajadoras de acuerdo a los gastos incurridos para realizar el teletrabajo en su hogar, III trimestre 2021	26
Gráfico 5.1 Costa Rica: Distribución porcentual de las personas asalariadas teletrabajadoras según opinión de los niveles de bienestar y calidad de las condiciones del teletrabajo, III trimestre 2021.....	27
Gráfico 6.1 Costa Rica: Distribución porcentual de las personas asalariadas por sexo según utilización de plataformas digitales u aplicaciones para conseguir clientes, III trimestre 2021.....	29

## **Símbolos y siglas**

### **Símbolos**

- (-) a) presente en un cuadro indica que la cantidad es nula o cero.
  - b) entre fechas (2020 - 2021) significa el período completo implicado, incluidos el primer año y el último.
  - c) ante un número indica déficit o disminución.
- (,) se utiliza para señalar decimales.
- ( ) espacio en blanco para los miles.
- (p.p.) puntos porcentuales.
- (sw) sitio web.

### **Siglas**

ECE: Encuesta Continua de Empleo

Eurofound: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo

INEC: Instituto Nacional de Estadística y Censos

MTSS: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

OIT: Organización Internacional del Trabajo

## 1. Introducción

La pandemia del Covid-19 tanto a nivel mundial como en Costa Rica, ha provocado fuertes cambios a nivel económico, productivo y del mercado laboral. Uno de los principales cambios ante las medidas de confinamiento para reducir el peligro de contagio fue el incremento del teletrabajo a nivel mundial. A pesar de que en Costa Rica se disponía de una ley para regular el teletrabajo, su implementación antes de la pandemia estaba desarrollándose de forma muy pausada. Sin embargo, las restricciones de movilidad y de distanciamiento social, obligaron a muchas empresas e instituciones a incrementar significativamente la modalidad de teletrabajo entre sus trabajadores, llegando incluso en algunas de estas a implementarlo en un 100% en sus labores.

Las autoridades gubernamentales y de salud en su afán de reducir el número de contagios, solicitaron a todos los sectores, empresas e instituciones enviar a su personal, cuando sus funciones laborales pudieran desempeñarse desde su domicilio bajo la modalidad de teletrabajo.

Por supuesto, esta migración al teletrabajo en un periodo tan corto, tuvo un impacto importante y diferenciado en su personal y en sus empleadores, en especial en el tema tecnológico factor clave en esta modalidad laboral. Es así, como la Encuesta Continua de Empleo (ECE), que estudia el comportamiento del mercado laboral costarricense en el corto y largo plazo referente a la ocupación, desocupación y los ingresos que reciben las personas por el trabajo, incluyó en su investigación una serie de preguntas con el objetivo de identificar los efectos ocasionados en la población por el Covid-19 en las nuevas formas y modalidades de trabajo que se incrementaron a partir de la pandemia.

El presente documento presenta los resultados de esa investigación que se incluyó a partir de julio de 2021 en la ECE y tiene como objetivo caracterizar el perfil, condiciones laborales de las personas ocupadas en la modalidad de teletrabajo.

De esta forma, en primer lugar, el documento analiza en qué medida se ha extendido e incrementado esta modalidad de teletrabajo en el mercado laboral costarricense y la cantidad de trabajadores que van retornando a la actividad presencial en sus lugares de trabajo, esto desde la perspectiva de la población ocupada que es asalariada, de acuerdo a la legislación nacional. A partir de esto, se desglosan cinco dimensiones esenciales del análisis sobre las personas teletrabajadoras y una dimensión de análisis para abordar las personas que no teletrabajan pero usan plataformas o aplicaciones digitales para su trabajo.

La primera dimensión correspondiente al Tiempo de teletrabajo y organización de tareas, en el cual se identifica el lugar principal donde realiza sus labores de teletrabajo y la frecuencia de días que teletrabaja o bien alterna entre su hogar y la empresa o institución para la que labora.

La segunda dimensión es Capacitación y desarrollo de destrezas en herramientas tecnológicas, investiga la capacitación impartida por las empresas y destrezas desarrolladas en sistemas y herramientas tecnológicas para implementación del teletrabajo.

Recursos y equipo de trabajo para teletrabajar corresponde a la tercera dimensión en el cual, el objetivo de esta dimensión es indagar los recursos y equipo tecnológico u otro

equipo suministrado por los empleadores a sus trabajadores para poder realizar el teletrabajo en las mejores condiciones posibles.

En la dimensión es Seguridad y salud en el trabajo, se investigan dos aspectos: dificultades y condiciones inadecuadas que ha enfrentado el teletrabajador y tipo de gastos incurridos por los trabajadores para realizar el teletrabajo.

La quinta dimensión investigada es sobre la Calidad y bienestar laboral, en esta se indaga los beneficios y experiencia de los trabajadores y como el teletrabajo mejoró u afectó su calidad de vida, así como la satisfacción que perciben con realizar sus labores en la modalidad de teletrabajo.

Y, por último, en la sexta dimensión se analiza la utilización de la digitalización y el uso de plataformas digitales en las personas asalariadas que no teletrabajan. La indagación en la Encuesta considera a los trabajadores que utilizan plataformas o aplicaciones digitales para conseguir clientes u otros en su trabajo remunerado. Esta modalidad del trabajo ha ido evolucionando durante la pandemia y en la actualidad ha sido clave en muchos casos, para que un trabajador mantuviera su empleo o iniciara un trabajo en la emergencia.

## 2. Marco conceptual

### La medición internacional del teletrabajo

El teletrabajo es una modalidad relativamente nueva en América Latina, sin embargo, en países europeos se tienen registros desde su implementación desde 1970 cuando se generó un impulso en el desarrollo tecnológico. El impacto que ha tenido el avance tecnológico y la crisis sanitaria por el COVID-19 ha incrementado el interés en indagar la evolución y transformación de las nuevas modalidades de trabajo de la población costarricense, en especial, las características y condiciones del teletrabajo.

El impacto tecnológico en el mercado laboral y que se agudizó a consecuencia del COVID-19 ha incrementado el interés en registrar la evolución y transformación de las condiciones laborales de la población costarricense, en especial, las condiciones en que se está dando el teletrabajo en nuestro país.

El teletrabajo se distingue como una modalidad de trabajo a distancia y por el momento, no hay una única definición en una resolución estadística internacional de OIT, reconocida por todos los países para determinar a una persona teletrabajadora.

No obstante, en la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo junto con OIT utilizan definiciones que son ligeramente distintas, pero concentran dos elementos que caracterizan al trabajo en la modalidad de teletrabajador y que se utilizarán como referencia esencial para la investigación en la encuesta: en primer lugar, la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones (laptop, teléfonos inteligentes Tablet, etc.) y en segundo lugar, trabajar fuera de las instalaciones del empleador. De esta manera, un puesto de trabajo podría desempeñarse en una única ubicación o en múltiples ubicaciones.

Por otra parte, de acuerdo a los organismos internacionales, se recomienda incluir en el teletrabajo tanto a trabajadores independientes como asalariados sin embargo en la práctica excluyen a los independientes. La complejidad de incluir a los independientes como teletrabajadores reside en la dificultad de establecer claramente cuáles son los límites para definirlos en teletrabajo, por ejemplo en cuanto si es un trabajo a distancia o no especialmente en los casos que se efectúa las labores en el domicilio, esto porque el local de la unidad económica puede ser su mismo hogar que es propiedad del trabajador, y, aunque use tecnología en el domicilio puede ser el mismo lugar de trabajo o lugares donde ubica o contacta a sus clientes. De ahí radica la importancia de incorporar en las investigaciones la ubicación principal o lugares en donde el trabajador desarrolla sus labores y la recomendación de tener en consideración para identificar al teletrabajador, la profesión y la situación en la ocupación del trabajador.

A nivel de los organismos internacionales, los estudios desarrollan la medición del teletrabajo en la población asalariada y para la población independiente se investiga el uso de tecnología y trabaja a distancia, en especial el uso de plataformas informáticas para realizar sus actividades comerciales.

Así como existen definiciones y estudios internacionales a nivel de organismos internacionales y de las buenas prácticas en los países, en Costa Rica existe un Marco Jurídico de Costa Rica que respalda y define el teletrabajo, que se destaca dado que en muchos países no existe una reglamentación para esta modalidad de trabajo. En general el abordaje legal es hacia el teletrabajador con una relación contractual con la empresa o institución (trabajo asalariado), lo que se detallará a continuación.

## Marco jurídico nacional y definición de teletrabajo

El primer decreto del Poder Ejecutivo para la Promoción del teletrabajo en las instituciones públicas surge en el 2008 (N°34704-MP-MTSS), le siguieron modificaciones al decreto y proyectos de Ley en 2013 (Decreto N°37695) y en el 2015 (Decreto N°39225) dirigido al Sector Público, hasta que finalmente el 18 de setiembre de 2019 se ratifica el decreto y sus modificaciones en una Ley para regular el teletrabajo en la Ley N° 9738 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 42083 del 20 de diciembre de 2019, no solo se promociona el trabajo tanto a nivel de organizaciones públicas y privadas<sup>1</sup>. Asimismo, fueron modificándose los conceptos y definiciones para la regulación del teletrabajo, tanto de lo que se considera teletrabajo como del concepto de persona teletrabajadora.

La Ley N° 9738 vigente, tiene por objeto promover, regular e implementar el teletrabajo tanto en el sector privado como en toda la Administración Pública. En la Ley se identifica la modalidad de teletrabajo como voluntario tanto para el teletrabajador como para el empleador, establece las condiciones y regulación para establecer el acuerdo de esta modalidad. A su vez establece conceptos sobre teletrabajo, persona teletrabajadora (relación contractual con el patrono), teletrabajador domiciliario y teletrabajo móvil.

Al declararse la emergencia nacional, surge la Directriz N° 073-S del MTSS del 10 de marzo 2020 y se implementa el teletrabajo como una medida de contingencia para la prevención y atención a la alerta sanitaria del COVID-19 esto con base en un conjunto de leyes que lo respaldan entre ellas del Ministerio de Salud. La directriz indica que se implementa temporalmente en la medida de lo posible durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus, mediante procedimientos expeditos.

En cuanto al teletrabajo la Ley 9738-2019 define el teletrabajo como:

*“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*

---

<sup>1</sup> Para mayor información consultar:

[https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/informe\\_teletrabajo\\_covid19.pdf](https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/informe_teletrabajo_covid19.pdf) o  
<https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo.html>.

*persona empleadora y la persona teletrabajadora definen sus objetivos y la forma en cómo se evalúan los resultados del trabajo”.*

En el mismo sentido, la legislación nacional establece la definición de una persona teletrabajadora protegida por esta regulación, y que teletrabaja en relación de dependencia o subordinación, o sea como asalariado o bien con algún grado de control de sus tareas y labores convenido con el empleador.

Para este estudio en la ECE, de acuerdo a la documentación internacional y legislación nacional vigente se emplearon tres criterios esenciales para definir a un teletrabajador:

- Uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (laptop, teléfonos inteligentes Tablet, etc.)
- Trabajar fuera de las instalaciones del empleador parcial o totalmente
- Trabajar con subordinación del empleador o siguiendo ciertas reglas: acuerdos de trabajo o condición acordada con el empleador (lugar, horas trabajadas, calendario de actividades, instrumentos de comunicación, mecanismos de supervisión)

A su vez se identifican elementos adicionales que pueden ayudar a caracterizarlo.

- Modifica la organización y la forma de trabajo, pero no las condiciones laborales (pólizas, seguridad social, etc).
- Comunicación frecuente con la empresa o institución

## **Medición de los trabajadores que utilizan plataformas y aplicaciones digitales para conseguir clientes o generar un ingreso por el trabajo**

De acuerdo al Panorama de la Coyuntura Laboral de OIT (2020), la digitalización y uso de plataformas digitales está transformando profundamente el mundo laboral: destruyendo y generando puestos de trabajo. Si bien muchos de los nuevos trabajos que están emergiendo en este contexto se ubican en empresas con un formato legal u organizativo “tradicional” y son ejercidos por trabajadores asalariados, entre estas personas hay condiciones garantías y derechos limitados. En concordancia con la importancia del tema es que se introduce la investigación de la utilización de plataformas o aplicaciones por el trabajador asalariado que no teletrabaja.

Por otra parte, el trabajar con plataformas digitales ha permitido en la pandemia mantener o iniciar un trabajo, como una forma de generar un ingreso por trabajo. En general hay sinónimos de este concepto utilizados tales como “economía gig” o economía de la plataforma. Aunque la metodología internacional o nacional está aún en definición y aún en proceso una Resolución Internacional por países que conforman la OIT, hay elementos recomendados para abordar la investigación y países donde están logrando establecer un marco legal para algunas de estas actividades.

Una plataforma web u aplicación digital son tecnologías vía internet que facilitan las transacciones del trabajador al conseguir clientes, ofrecer servicios y comercializar productos o servicios de acuerdo a su ocupación o tipo de trabajo.

Las plataformas digitales hay de muchos tipos, pero para esta investigación se consideran las que se utilizan para el trabajo o conseguir clientes y crean y enlazan transacciones creando un valor, siendo lo esencial que medie lo económico y tenga como objetivo el trabajo remunerado, es decir que sea para conseguir clientes o para facilitar las transacciones comerciales o de servicios en el trabajo remunerado.

Existen dos tipos de plataformas o aplicaciones para el trabajo: los trabajadores que utilizan plataformas o aplicaciones de tipo local (para entregas a domicilio, monitoreo, procesamiento de pagos, ventas dentro del país) y los trabajadores que utilizan plataformas de tipo global (que un trabajador puede desempeñarse tanto a nivel nacional como internacional, en ocupaciones de mayor calificación).

## Dimensiones de estudio del teletrabajo y uso de herramientas digitales abordados en la investigación de la ECE

El objetivo de investigación es disponer de un marco general sobre las dimensiones claves del teletrabajo en las personas asalariadas y la utilización de plataformas con la finalidad de obtener información de nuevas formas de trabajo que se han fortalecido a causa del COVID-19.

En la encuesta el módulo de teletrabajo se abordará a la población ocupada asalariada de 15 años o más en la ocupación principal.

Aunque se definió realizar la indagación a las personas asalariadas, en especial por el impacto del teletrabajo en la pandemia, se dispone de otras preguntas que abordan el lugar principal donde realiza sus tareas y las características y condiciones del teletrabajador.

Para la investigación se definieron seis dimensiones claves a investigar sobre las características y condiciones de la modalidad de teletrabajo y uso de la digitalización y plataformas que usan los asalariados que no teletrabajan.

### Esquema 1

Costa Rica: Dimensiones del teletrabajo y uso de plataformas digitales

Dimensión	Tema	Objetivo	Abordaje de la indagación
1	Tiempo de trabajo y organización	Indagar el lugar principal donde se realiza el teletrabajo y frecuencia de días laborados en teletrabajo en la semana pasada.	Lugar o lugares donde trabaja
			Días por semana en teletrabajo y trabajo presencial
2	Capacitación en herramientas tecnológicas por parte de la empresa y desarrollo de destrezas	Indagar sobre capacitación a sistemas y herramientas tecnológicas recibidas por la empresa y la percepción sobre el desarrollo de destrezas dada la necesidad de realizar el teletrabajo.	Capacitación en sistemas y herramientas tecnológicas
			Percepción de habilidades y destrezas tecnológicas desarrolladas

Dimensión	Tema	Objetivo	Abordaje de la indagación
3	Recursos proporcionadas por el empleador	Indagar sobre los recursos provistos por el empleador para el desarrollo de las funciones teletrabajables.	Disponibilidad de recursos para el trabajo proporcionado por el trabajo
4	Seguridad y salud en el trabajo	Indagar sobre las dificultades presentadas para el teletrabajador y los gastos asociados en los que ha incurrido en los últimos doce meses.	Dificultades para teletrabajar
			Tipo de gastos incurridos por el hogar
5	Calidad de vida o bienestar laboral y de otro tipo	Conocer la experiencia de la persona sobre diferentes aspectos positivos del teletrabajo.	Experiencia positiva con el teletrabajo
			Satisfacción con el teletrabajo
6	Otras modalidad del trabajo asalariado: con plataformas y/o aplicaciones digitales	El objetivo de esta pregunta es indagar a las personas asalariadas (no teletrabajadoras) sobre la utilización de la digitalización a través de plataformas web u aplicación para conseguir clientes u ofrecer o gestionar productos y servicios.	Uso de aplicaciones digitales por asalariados no teletrabajadores

**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021

### 3. Principales definiciones y conceptos utilizados en la ECE

**Teletrabajo:** La modalidad de teletrabajo es un trabajo a distancia que incluye dos elementos esenciales, el uso tecnologías de la información y comunicación y trabajar fuera de las instalaciones del empleador.

**Persona teletrabajadora:** Es la persona ocupada asalariada o con una relación contractual con una empresa, institución o persona que realiza sus labores en su totalidad o parcialmente fuera de las instalaciones del empleador. Se puede trabajar en total subordinación o siguiendo ciertas reglas: acuerdos de trabajo o condición acordada con el empleador. El teletrabajo modifica la organización y la forma de trabajo, pero no las condiciones laborales.

**Población que ya no teletrabaja:** la población en la actualidad realiza exclusivamente trabajo presencial en su centro de trabajo, institución o empresa y antes había inicio teletrabajo por la pandemia.

**Teletrabajador exclusivamente en su vivienda:** El teletrabajo que se realiza principalmente desde la casa o domicilio del trabajador. Si alguna persona asiste eventualmente por reparaciones o mantenimiento u otro fin a la oficina o lugar del empleador, se considera en esta categoría.

**Teletrabajador parcial o que alterna:** Realiza teletrabajo en la vivienda, pero alterna con trabajo presencial en la oficina de la empresa u otros lugares de trabajo si es necesario. En el trabajo presencial no necesariamente debe utilizar equipo tecnológico.

**Trabajador con periodicidad de teletrabajo frecuente:** Persona que trabajó en la semana pasada en teletrabajo en su domicilio de 3 a 4 días a la semana.

**Trabajador con periodicidad de teletrabajo regular:** Persona que trabajó en la semana pasada en teletrabajo en su domicilio de 1 a 2 días a la semana.

**Trabajador con periodicidad de teletrabajo habitual:** Persona que trabajó en la semana pasada en teletrabajo en su domicilio de 5 o 6 días a la semana.

**Teletrabajo en un centro especializado para trabajar:** El trabajo se realiza principalmente en un espacio fuera de la vivienda y acondicionado específicamente para el teletrabajo, entre ellos centros de coworking, salas de reuniones adaptadas, espacios de trabajo y café internet. Las características de estos lugares es que están equipadas para este fin, dichos lugares cuentan, por lo general, con internet de alta velocidad, mobiliario adecuado, espacio privado o público, salas, café, algunos abiertos 24 horas. Este centro especializado puede ser financiado por la persona o proporcionado por la empresa, pero siempre fuera de la oficina (telecentro) y del domicilio del personal trabajador.

**Teletrabajo en otros lugares de trabajo a la distancia:** La persona teletrabaja principalmente en otros lugares diferentes a la vivienda y a centros especializados, es decir trabaja a la distancia en cualquier lugar siendo el elemento esencial el uso de tecnología y

medios de comunicación con la empresa (teletrabajador móvil). Algunas características del trabajador móvil son:

- Utilizan dispositivos móviles u otros dispositivos para ejecutar sus tareas en campo u otras actividades
- Puede trabajar desde diferentes puntos y viaja habitualmente según la naturaleza de sus funciones
- Es posible que no tenga un lugar definido para ejecutar su trabajo.
- Su tarea les permite ausentarse de la oficina con frecuencia
- Puede trabajar solo o con un grupo pequeño. Ejemplo: personal entrevistador, agentes vendedores, etc.

**Capacidades y destrezas en herramientas tecnológicas para teletrabajar:** Las capacidades y destrezas tecnológicas para teletrabajar se consideran como las habilidades y competencias que ha adquirido la persona en el manejo tecnológico básicamente de los sistemas de comunicación virtual y el manejo tecnológico para realizar sus actividades laborales. Para la persona trabajadora es clave que la persona que teletrabaja maneje con destreza estas herramientas.

Hace referencia a lo que le impartió, brindó o gestionó la empresa a la persona para mejorar su desempeño tecnológico. Sea que la persona haya asistido al curso o bien haya seguido la guía, instructivo o manual proporcionado por la empresa para la capacitación. Puede ser presencial, on-line, e-learning, guiado o no u otra forma, la única condición es sea para mejorar el desempeño tecnológico en su trabajo. Puede ser pagado o no pagado, en horas laborales o no. No indique "Sí", si la capacitación es en cursos no tecnológicos: ética, valores, género, etc.

**Eficiencia en las cargas de trabajo:** Trabajar en forma remota manteniendo o mejorando la calidad del trabajo en menor tiempo.

**Flexibilizar la jornada de trabajo:** Decidir el periodo de tiempo en que realiza su trabajo o definir su propio horario de trabajo.

**Trabajos secundarios o emprendimientos adicionales:** Trabajos fuera del horario del empleo principal que han iniciado por estar en la modalidad del teletrabajo.

**Pausas de descanso laboral:** Es el tiempo que tiene establecido el trabajador para descansar ya sea para comer, para descanso visual o para estiramientos, las pausas se refieren a detenerse durante unos minutos y luego continuar con su trabajo, en estas pausas se garantiza que se respetan los períodos mínimos de descanso. La ausencia de las pausas de descanso corresponde a no realizar los tiempos de café, almuerzo y descansos de la jornada laboral por seguir trabajando.

**Productividad:** Se entiende como la eficiencia de un trabajador al realizar sus labores diarias. Capacidad producir más o de cumplir un mayor número de tareas con los mismos o menos recursos. En el teletrabajo se puede desarrollar una mayor productividad al generar conductas laborales innovadoras para desarrollar el trabajo que la empresa le asignó.

**Satisfacción con las condiciones laborales y personales:** por satisfecho se entiende cuándo una persona está conforme, complacida o contenta con las condiciones que tiene con el teletrabajo que está realizando en la empresa, con condiciones laborales satisfactorias (jornada laboral, salario, seguridad, salud)

**Plataforma web u aplicación digital:** Son tecnologías vía internet que facilitan las transacciones del trabajador al gestionar, conseguir clientes y comercializar productos o servicios. Se describen en la capacitación dos tipos de plataformas utilizadas, uso de plataformas o aplicaciones de ubicación o locales y uso de plataformas o aplicaciones para conseguir clientes a nivel global.

**Persona asalariada que utiliza herramientas digitales:** Personas asalariadas que en su ocupación principal utilizan herramientas digitales a través de plataformas web u aplicación digital como medio para ejecutar tareas de su trabajo remunerado o bien para obtener clientes o realizar su trabajo de ventas o servicios.

## El teletrabajo y uso plataformas digitales en Costa Rica

Con el fin de evitar la propagación del COVID-19, las empresas e instituciones para continuar con el funcionamiento operativo, decidieron implementar la modalidad de teletrabajo en aquellos trabajadores cuyas funciones y tareas pudieran lograrse desde el domicilio de los trabajadores y así evitar el contacto con otras personas y desplazamientos a su lugar de trabajo.

El teletrabajo se ha considerado una forma de trabajo a distancia, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria se incrementó la aplicación de esta medida los puestos de trabajo con funciones teletrabajables. Para conocer el impacto del teletrabajo en el mercado laboral, la ECE incluyó preguntas en el cuestionario para medir el impacto del teletrabajo en el mercado laboral costarricense<sup>2</sup>.

Al inicio del COVID-19, el teletrabajo tomó fuerza por ser una medida que permitía resguardar la salud de las personas ocupadas asalariadas. Para el tercer trimestre del 2020, de las personas asalariadas, 275 mil teletrabajaban, lo que representa un 21,2 % del total de asalariados.

En la actualidad la modalidad de trabajo se ha venido adaptando entre las empresas y los trabajadores por lo que es necesario analizar las características de los teletrabajadores, dado que el levantamiento de las medidas sanitarias y el avance en la vacunación ha generado diversas políticas en las empresas o instituciones con respecto al manejo del teletrabajo, entre ellas: que se mantenga esta modalidad exclusiva de teletrabajo, que alternen entre lo presencial y el teletrabajo, o bien han dejado de realizar teletrabajo, de modo que las personas han retornado exclusivamente a realizar sus labores de manera presencial a la empresa o institución.

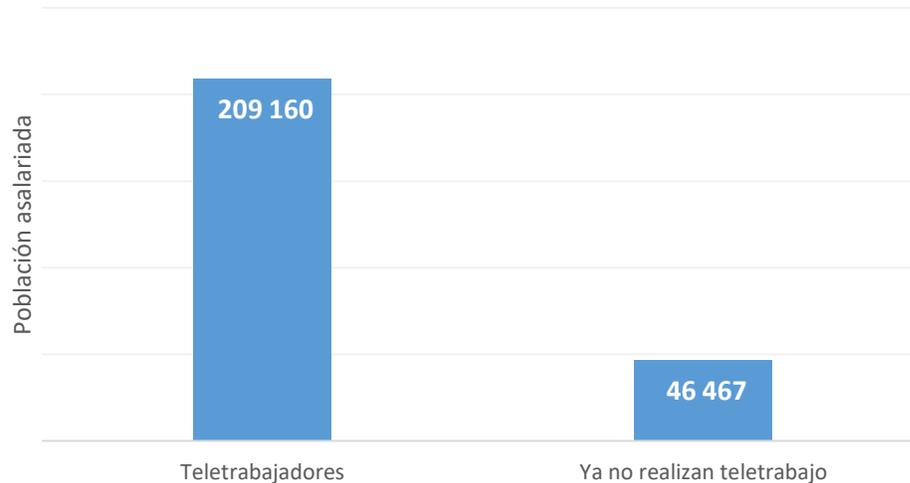
Para el tercer trimestre 2021, las personas asalariadas se estimaron en 1,54 millones de personas, de las cuales, 909 mil son hombres y 628 mil son mujeres. A partir de esa población se evaluó si realiza actualmente teletrabajo o en la actualidad labora exclusivamente en trabajo presencial, aunque anteriormente había realizado teletrabajo al inicio de la pandemia.

---

<sup>2</sup> Al declararse la emergencia nacional, surge la Directriz N° 073-S del MTSS del 10 de marzo 2020 y se implementa el teletrabajo como una medida de contingencia para la prevención y atención a la alerta sanitaria del COVID-19.

### Gráfico 1.1

Costa Rica: Población ocupada teletrabajadora en la actualidad y la población con trabajo exclusivamente presencial que antes había iniciado teletrabajo en la pandemia III trimestre 2021



**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

Para este trimestre 46 mil personas asalariadas dejaron de realizar teletrabajo esto debido a que la empresa o institución modificó su modalidad de trabajo a exclusivamente presencial. Estos 46 mil asalariados laboran en actividades principalmente del sector educativo del país e intermediación financiera y en algún momento durante la pandemia, habían iniciado a teletrabajar a causa de la pandemia, dejando de realizarlo en la actualidad.

En este tercer trimestre 2021, las personas que continúan en la modalidad de teletrabajo son 209 mil personas, lo que representa un 13,6 % del total de personas asalariadas del III trimestre. De estos, 99 mil son hombre y 110 mil mujeres.

### Cuadro 1

Costa Rica: Características de la población asalariada que realiza teletrabajo  
III trimestre 2021

Indicadores generales	III Trimestre 2021	
	Personas	Porcentaje
<b>Población ocupada teletrabajadora</b>	<b>209 266</b>	<b>100,0</b>
<b>1. Sexo</b>	<b>209 266</b>	<b>100,0</b>
Hombre	98 980	47,3
Mujer	110 286	52,7
<b>2. Grupos de edad</b>	<b>209 266</b>	<b>100,0</b>
15 a 24 años	25 022	12,0
25 a 34 años	64 019	30,6
35 a 44 años	71 086	34,0
45 a 59 años	36 903	17,6
60 y más	12 236	5,8
<b>3. Nivel educativo</b>	<b>209 266</b>	<b>100</b>
Secundaria completa o incompleta	28 528	13,6
Universitario con o sin título	180 738	86,4
<b>4. Sector institucional</b>	<b>209 266</b>	<b>100</b>
Público	80 702	38,6
Privado	128 564	61,4
<b>5. Sector de actividad</b>	<b>209 266</b>	<b>100</b>
Sector primario y secundario	20 813	9,9
Sector servicios	188 453	90,1
Comercio y reparación	20 111	9,6
Intermediación financiera y de seguros	27 586	13,2
Actividades profesionales y administrativas	33 585	16,0
Administración pública y seguridad social	22 823	10,9
Enseñanza y salud	50 581	24,2
Comunicación y otros servicios	26 010	12,4
Otras actividades de servicios	7 757	3,7
<b>6. Formalidad e informalidad</b>	<b>209 266</b>	<b>100</b>
Con empleo formal	199 426	95,3
Con empleo informal	9 840	4,7

**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

De las 209 mil personas que continúan teletrabajando el 64,6 % se concentran en edades entre 25 a 34 años (64 mil personas) y 35 a 44 años (71 mil personas). Con respecto al perfil del nivel educativo de la población teletrabajadora, en su mayoría alcanzan un nivel educación de alta calificación. El 86,4 % de los teletrabajadores son universitarios con o sin título y el resto corresponde a trabajadores con secundaria completa e incompleta con 13,6 %.

De acuerdo al perfil de la población ocupada teletrabajadora el 95,3 % tiene empleo formal y el resto informales. La formalidad o informalidad está en función de si tienen seguridad social pagada por el empleador.

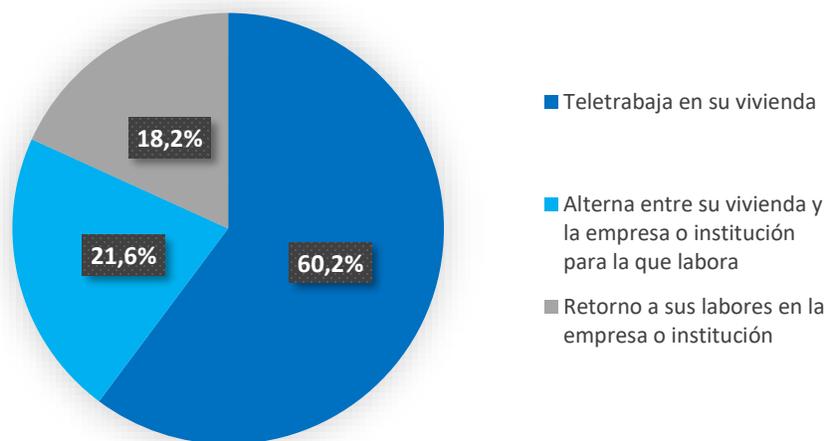
### Dimensión 1. Tiempo de teletrabajo y organización de tareas

En el contexto de la pandemia del COVID-19 el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa y salvaguardar a los trabajadores. Al inicio de la pandemia se aceleró la adopción del teletrabajo por parte de las empresas o institución y prácticamente fue de implementación obligatoria para que algunas instituciones o empresas siguieran operando, pero esta modalidad ha ido evolucionando de ahí la importancia en cuanto a la organización, la frecuencia de días implementado y si se realiza parcialmente en conjunto con trabajo presencial en las oficinas o instituciones.

De las personas teletrabajadoras que iniciaron en la pandemia, el 60,1 % teletrabaja exclusivamente en su vivienda, el 21,7 % es un teletrabajador parcial, es decir, alterna entre su vivienda y la empresa o institución para la que trabaja y, por último, un 18,0 % retorno exclusivamente a sus labores presenciales en la institución o empresa.

#### Gráfico 1.2

Costa Rica: Porcentaje de la población asalariada teletrabajadora según modalidad III trimestre 2021

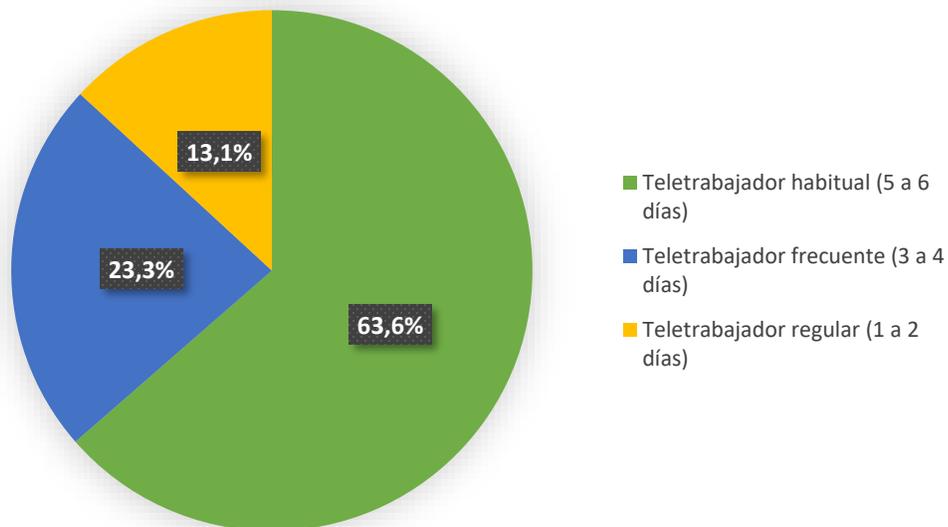


Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

De las 209 mil personas que en la actualidad continúan teletrabajando, el 13,1 % lo hace entre 1 a 2 días a la semana (de forma regular), 23,3 % lo realiza entre 3 y 4 días (con una periodicidad frecuente) y, por último, la gran mayoría un 63,6 % lo hace de 5 a 6 días a la semana (de forma habitual):

### Gráfico 1.3

Costa Rica: Porcentaje de población asalariada que teletrabaja según la distribución de sus días de teletrabajo  
III Trimestre 2021



**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

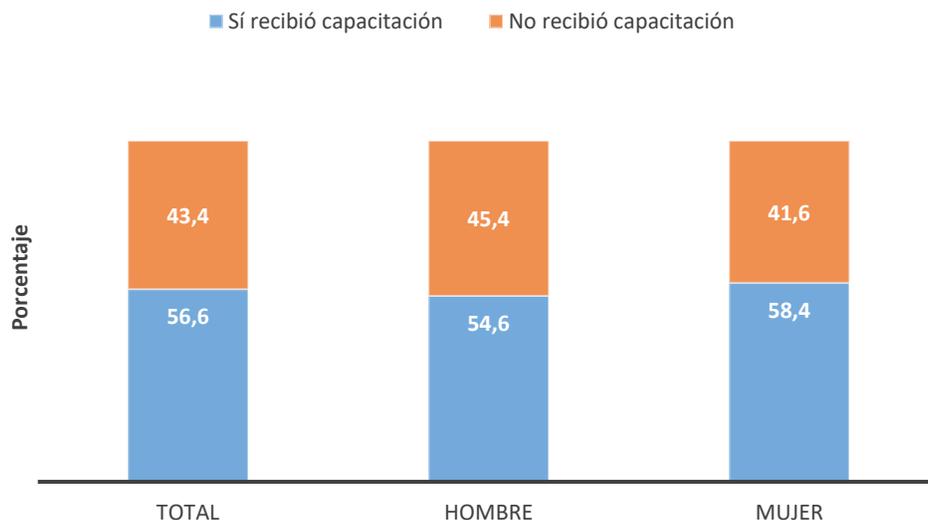
## Dimensión 2. Capacitación y desarrollo de destrezas para teletrabajar

La actual crisis sanitaria protagonizada por el COVID-19, ha impactado las formas de trabajo, por lo cual, el teletrabajo si bien ya se implementaba antes de la pandemia, son las instituciones o empresas las encargadas de dotar de capacitaciones y cursos en sistemas y herramientas tecnológicas para que sus empleados dispongan de las capacidades para desempeñar sus funciones.

De las 209 mil personas ocupadas que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo, 56,6 % (118 mil personas) recibieron en los últimos 12 meses, algún tipo de capacitación, cursos o herramientas tecnológicas para mejorar sus destrezas en esta modalidad por parte de la empresa o institución para la que trabaja. En su mayoría son mujeres las que lo recibieron, representando un 58,4 % y mientras que, del total de hombres solo el 54,6 % recibió capacitación.

### Gráfico 2.1

Costa Rica: Porcentaje de población asalariada que recibió capacitación por parte de la empresa para teletrabajar según sexo  
III Trimestre 2021



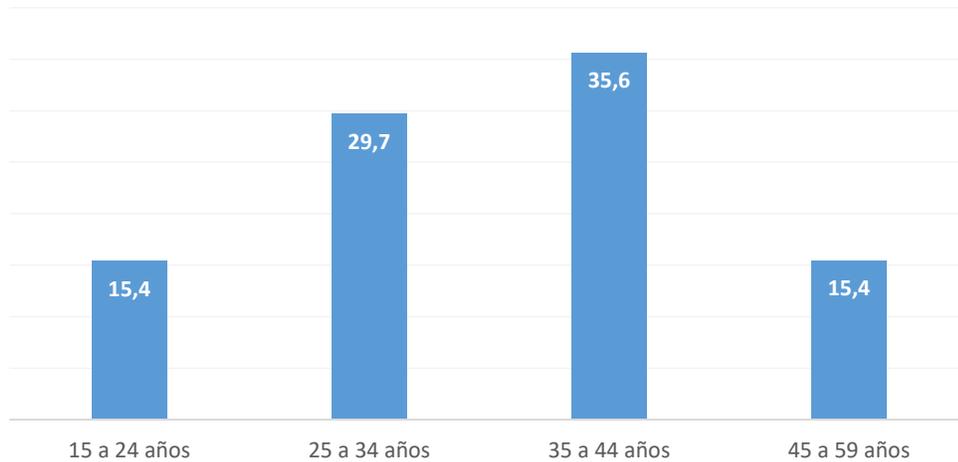
**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

La población ocupada que recibió capacitación, cursos o herramientas tecnológicas se concentra en los grupos de edad de 25 a 34 años (35 mil personas) y 34 a 45 años (42 mil personas), entre estos dos grupos etarios se agrupa el 65,3 % del total de personas capacitadas.

Los trabajadores según la rama de actividad económica donde se recibió mayor capacitación fueron las relacionadas con la enseñanza privada y pública (23,6 %), administración pública (13,4 %) y actividades financieras y de seguros (10,8 %). Asimismo, las ocupaciones de los que recibieron capacitación se encuentran los profesionales, científicos e intelectuales (56,2 %) y técnicos y profesionales de nivel medio (25,1 %).

### Gráfico 2.2

Costa Rica: Porcentaje de población asalariada que teletrabaja que recibió capacitación por parte de la empresa para poder realizar el teletrabajo según grupos de edad III Trimestre 2021



Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

### Dimensión 3. Recursos y equipo tecnológico

La importancia de contar con las condiciones, recursos y equipo tecnológico para las personas ocupadas bajo la modalidad de teletrabajo es indispensable. De esta forma para el tercer trimestre 2021, al 57,7 % de los teletrabajadores, la empresa o institución para la que laboran le brindó computadora u otro equipo tecnológico, mientras que un 42,3 % tuvo que hacerlo por sus medios propios.

Las personas en las ramas de actividad donde la empresa le brindó equipo de cómputo a sus trabajadores fueron actividades financieras y de seguros (15,0 %), actividades de servicios administrativos y de apoyo (13,5 %) e información y comunicación (12,6 %) entre otras.

En el 45,4 % de los trabajadores se les brindó mantenimiento o soporte técnico para el equipo de cómputo o para realizar su trabajo a distancia indistintamente que la empresa le haya aportado o no el equipo de cómputo.

### Gráfico 3.1

Costa Rica: Porcentaje de la población asalariada que teletrabaja que recibió recursos y equipo tecnológico por parte de la empresa para realizar el teletrabajo por ramas de actividad

III Trimestre 2021



**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

Además del equipo tecnológico a los teletrabajadores se les brindó servicios médicos como telemedicina, atención médica, o medicamentos total o parcialmente pagados, en el cual cerca de un 15,0 % de los teletrabajadores recibieron este beneficio de su empresa o institución.

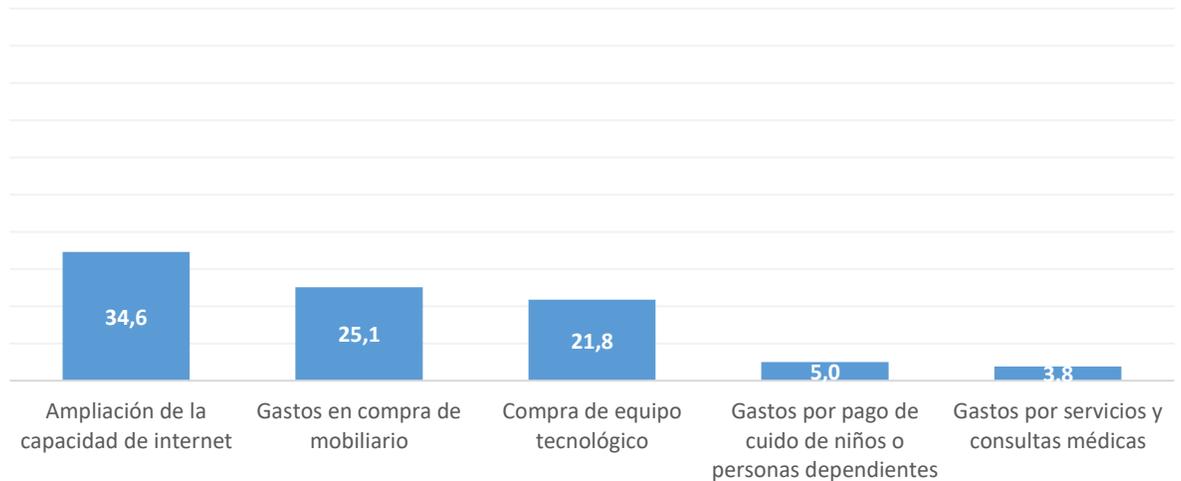
## Dimensión 4. Seguridad y salud en el trabajo

Antes de la emergencia sanitaria, el teletrabajo había pasado casi desapercibido en el mercado laboral costarricense. Sin embargo, desde el segundo trimestre 2020, resultó una medida u alternativa para que la población asalariada continuara con sus funciones y tareas.

El 25,1 % de las personas teletrabajadoras manifestó que para realizar sus funciones bajo esta modalidad han tenido que incurrir en gastos personales o del hogar como compra de equipo mobiliario como silla, escritorio entre otros. El 34,6 % de los teletrabajadores indicó que tuvo que incurrir en gastos relacionados con la ampliación de la capacidad y velocidad del internet. Por último, 21,8 % tuvo que comprar equipo tecnológico como computador, teclado, mouse entre otros.

#### Grafico 4.1

Costa Rica: Porcentaje de las personas teletrabajadoras de acuerdo a los gastos incurridos para realizar el teletrabajo en su hogar.  
III trimestre 2021



**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

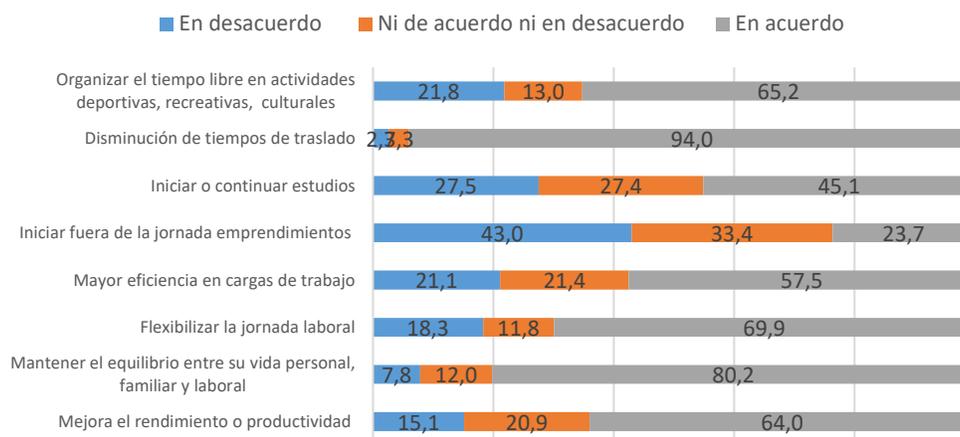
En cuanto a las mujeres teletrabajadoras que tienen hijos o hijas en el hogar, se identifica que el 100 % requieren servicios de terceras personas para el servicio de cuidado de sus hijos e hijas o adultos dependientes o mayores.

### Dimensión 5. Calidad y bienestar laboral

Para conocer los niveles de calidad y bienestar laboral que ha generado el teletrabajo, se ha realizado una serie de consultas relacionada con aspectos donde se evalúa si el teletrabajo ha mejorado aspectos como productividad, rendimiento, tiempos de traslado, iniciar o continuar con sus estudios entre otros aspectos. Asimismo, uno de los principales elementos a considerar en la pandemia en la modalidad de teletrabajo ha sido equilibrar la vida personal y el trabajo, especialmente en las mujeres. Para esto, se consultó que tan de acuerdo o en desacuerdo estaba el teletrabajador con algunos beneficios o inconvenientes que podrían haber tenido por motivo del teletrabajo.

### Gráfico 5.1

Costa Rica: Distribución porcentual de las personas asalariadas teletrabajadoras según opinión de los niveles de bienestar y calidad de las condiciones del teletrabajo III trimestre 2021



**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

El 64,0 % del total personas teletrabajadoras indicó estar de acuerdo en que esta modalidad de trabajo le ha permitido mejorar el rendimiento o productividad de sus labores para la empresa o institución para la que trabaja. Un 20,9 % no está de acuerdo ni en desacuerdo y, por último, un 15,1 % está en desacuerdo.

Las principales ramas de actividad de los teletrabajadores donde se afirma que esta modalidad haya mejorado su productividad son el área de la enseñanza (19,2 %), actividades financieras y de seguros (14,8 %) y actividades de los servicios administrativos y de apoyo (11,7 %).

El 80,2 % del total de personas teletrabajadoras indicó estar de acuerdo en que el teletrabajo le ha permitido mantener un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral. Un 12,0 % mencionó que no está de acuerdo ni en desacuerdo y, por último, un 7,8 % está en desacuerdo en que el teletrabajo haya mantenido el equilibrio entre lo personal y lo laboral. Del total de población teletrabajadora que está en acuerdo que esta modalidad le ha facilitado mantener un equilibrio con su vida laboral y familiar un 53,5 % son mujeres.

Uno de los beneficios de la modalidad de teletrabajo es el ahorro o disminución del tiempo de traslado entre el hogar o residencia y la empresa e institución para la que labora es por ello que el 94,0 % de los teletrabajadores está de acuerdo en que esta modalidad ha reducido el tiempo de traslado de su hogar al trabajo y viceversa. De estos, el 91,3 % residen en la zona urbana, zona donde se ubica la mayor cantidad de teletrabajadores.

En cuanto a la población masculina y femenina existen diferencias en cuanto a los factores positivos con que perciben la modalidad del teletrabajo, por lo que se realiza a continuación

un análisis sobre los hombres y mujeres teletrabajadores y su manifestación en cuanto les ha permitido esta modalidad en varios aspectos de su vida personal, laboral y familiar.

## Cuadro 2

Factores positivos del teletrabajo según porcentaje de la población masculina y femenina  
III trimestre 2021

Indicadores generales	Nacional	Hombre	Mujer
<b>Población teletrabajadora</b>	<b>209 266</b>	<b>98 980</b>	<b>110 286</b>
<b>1. Factores relacionados con el trabajo</b>			
Mayor productividad	64,0	64,8	63,3
Mayor flexibilización de la jornada laboral	69,9	76,4	64,1
Mayor eficiencia en las cargas de trabajo	57,5	56,3	58,6
<b>2. Condiciones y equilibrio familiar y laboral</b>			
Equilibrio personal, familiar y laboral	80,2	78,9	81,4
Disminución del tiempo de traslado entre el trabajo y el hogar	94,0	94,7	93,4
Mejor organización del tiempo libre (deportes, recreativas, otros)	65,2	72,6	58,6
Satisfacción con las condiciones laborales	81,2	85,8	77,2
<b>3. Inicio o continuación de estudios y trabajos secundarios</b>			
Iniciar trabajo secundarios adicionales	23,7	27,8	19,9
Iniciar o continuar estudios	45,1	53,3	37,8

**Nota:** Los porcentajes de cada desagregación se generaron con respecto a la población teletrabajadora a nivel nacional, la población masculina y la femenina.

**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

El análisis de la modalidad de teletrabajo en cuanto a percepción de los factores positivos de la población se concentró en tres elementos esenciales; el primero representó a factores relacionados con el trabajo, el segundo las condiciones y equilibrio familiar y laboral y en tercer lugar inicio o continuación de nuevas actividades en la pandemia y realizando la modalidad de teletrabajo en la ocupación principal (inicio o continuación de estudios o nuevos trabajos adicionales a la ocupación principal).

En cuanto al primer elemento de factores relacionados con el trabajo (mayor productividad, flexibilidad de la jornada laboral y mayor eficiencia en las cargas de trabajo) entre la población masculina y la femenina, mientras que el 76,4 % de hombres indican mayor flexibilización laboral se destaca que para las mujeres solamente el 64,1% indican mayor flexibilización de la jornada laboral. En cuanto a la productividad (64,0 %) y una mayor eficiencia de cargas de trabajo los datos establecen una semejanza entre hombre y mujer

(entre 56 y 58 %) en cuanto lo que le ha permitido el teletrabajo desarrollar en su tiempo laboral.

Del segundo elemento relacionando las condiciones de equilibrio familiar y laboral, entre la población femenina teletrabajadora se percibe un mayor equilibrio entre lo personal, familiar y laboral (81,4%) en comparación con la población masculina (76,4 %). Sin embargo, el teletrabajo para las mujeres les ha permitido solo al 58,6% una mejor organización del tiempo libre, mientras que al hombre un 72.6 % les ha permitido mejorar los tiempos libres entre actividades deportivas, recreativas, otros. Esto no es de extrañar, ya que puede deberse a que luego del trabajo remunerado la mujer podría estar invirtiendo más horas en el trabajo no remunerado y cuidado de niños o personas dependientes.

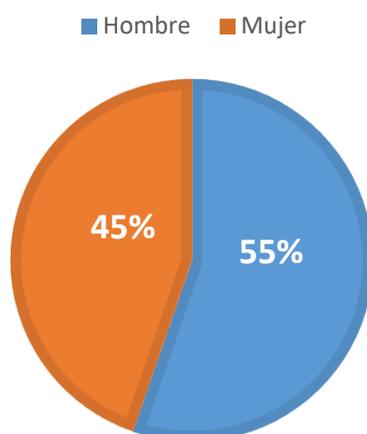
El último elemento a considerar sobre inicio o continuación de estudios o de trabajos adicionales que pueden realizarse luego de la jornada laboral, destacan la población masculina que mayoritariamente ha podido iniciar trabajos secundarios o estudios, al disponer esta modalidad de trabajo en la ocupación principal.

## Dimensión 6: Trabajadores asalariados que no teletrabajan y utilizan de aplicaciones u plataformas digitales

Una de las dimensiones de estudio corresponde a identificar el uso de aplicaciones u plataformas digitales como medio para conseguir clientes y realizar su trabajo a distancia en las personas asalariadas que no teletrabajan.

### Grafico 6.1

Costa Rica: Distribución porcentual de las personas asalariadas por sexo según utilización de plataformas digitales u aplicaciones para conseguir clientes  
III trimestre 2021



**Fuente:** INEC-Costa Rica. Encuesta Continua de Empleo (ECE), 2021.

La utilización de estas aplicaciones ha sido uno de los cambios más importantes en el mercado laboral costarricense. Para este tercer trimestre 2021, 5,1 % del total de

asalariados utilizó alguna plataforma o aplicación digital de servicios o ventas como medio para conseguir clientes y realizar su trabajo remunerado. De estos, 55,3 % son hombre y 44,7 % mujeres.

La distribución de los asalariados que no teletrabajan y utilizan mecanismos para trabajar a distancia por ramas de actividad en la cual los asalariados utilizan con mayor frecuencia el uso de aplicaciones para trabajar son comercio y reparación (18,3 %) y transporte y almacenamiento (11,9 %). Los vendedores (16,4 %) y los profesionales de nivel medio en operaciones financieras y administrativas (16,0 %) son las ocupaciones de los asalariados que más utilizan estas aplicaciones.

## Bibliografía

Asenjo, A., & Coddou, A. (2021, junio). *Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile*. Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-santiago/documents/publication/wcms\\_798681.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-santiago/documents/publication/wcms_798681.pdf)

Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Six, M. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_684183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Organización Internacional del Trabajo. (2021, junio). Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina. *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe* (N° 24). CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46955-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-trabajo-decente-trabajadores-plataformas>.

García, J. A., & Javier, K. (2020, agosto). Los trabajadores de plataformas digitales en la República Dominicana: Caracterización y opciones para su protección social. *Documento de Proyectos*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45893-trabajadores-plataformas-digitales-la-republica-dominicana-caracterizacion>.

La Gaceta. (2020, 10 de marzo). Alcance N°41 a la Gaceta N°47: *Directriz N°073-S-MTSS. Sobre las medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por CORONAVIRUS (COVID-19)*. La Gaceta. [https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/covid-19-mtss/teletrabajo\\_covid19.html](https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/covid-19-mtss/teletrabajo_covid19.html)

Ley para regular el teletrabajo. Ley N°. 9738. (2019, setiembre). Costa Rica. La Gaceta. [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?para\\_m1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?para_m1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753)

Maurizio, R. (2021, julio). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe. Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_811301.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_811301.pdf)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2020). *Situación del teletrabajo ante el COVID-19*. [https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/informe\\_teletrabajo\\_covid19.pdf](https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/informe_teletrabajo_covid19.pdf)

Ministerio de Trabajo y Seguridad social. (s.f). *Lineamientos para implementar el teletrabajo, en ocasión de la alerta sanitaria por COVID-19*.

Núñez, N., & Quirós, A. (2017). El teletrabajo en Costa Rica, Un estudio exploratorio sobre su implementación en el Gran Área Metropolitana. *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento*, 295–327. [http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/c6\\_dig2017.pdf](http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/c6_dig2017.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (2020, julio, 2020). *COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo. Definición y medición del trabajo a distancia, el*

teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado a domicilio. [https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms\\_758333.pdf](https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2019, octubre). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_712531.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica* (1ª ed.). Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Ruiz, K. (2020). Cambio tecnológico y ocupaciones emergentes en Costa Rica. *Documentos de Proyectos*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45894-cambio-tecnologico-ocupaciones-emergentes-costa-rica>.

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. *Documentos de Proyectos*. CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf).

# Anexo

## Módulo de teletrabajo sección COVID-19. A partir del III trimestre 2021

### SECCIÓN J: COVID-19 Fase III. 2021 Teletrabajo

De J31 a J38: Únicamente asalariados que realizan teletrabajo (En J6 indicaron Cód. de 1 a 4)

<p>J31. La semana pasada, ¿(nombre) dónde realizó su trabajo...</p> <p>... en su vivienda?.....O1</p> <p>... en un centro especializado para trabajar?.....O2</p> <p>...en otros lugares de trabajo a distancia?.....O3</p> <p>...alternó entre su vivienda y de manera presencial en la oficina de la empresa u otros sitios? ..... O4</p> <p>...ya no teletrabaja? ..... O5</p>	<p>J35. En los últimos 12 meses, a (nombre) la empresa le brindó para teletrabajar...</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>Sí</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>...computadora u otro equipo tecnológico?</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...internet o electricidad parcial o totalmente pagada? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...mantenimiento o soporte técnico para el equipo tecnológico? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...mobiliario (silla, escritorio, otros) para teletrabajar? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...servicios médicos (atención médica, telemedicina o medicamentos) total o parcialmente pagados? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...viviendas o centros especializados para teletrabajar totalmente o parcial pagados? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...algún otro equipo _____ (especifique)</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> </tbody> </table>		Sí	No	...computadora u otro equipo tecnológico?	O1	O2	...internet o electricidad parcial o totalmente pagada? . . . . .	O1	O2	...mantenimiento o soporte técnico para el equipo tecnológico? . . . . .	O1	O2	...mobiliario (silla, escritorio, otros) para teletrabajar? . . . . .	O1	O2	...servicios médicos (atención médica, telemedicina o medicamentos) total o parcialmente pagados? . . . . .	O1	O2	...viviendas o centros especializados para teletrabajar totalmente o parcial pagados? . . . . .	O1	O2	...algún otro equipo _____ (especifique)	O1	O2									
	Sí	No																																
...computadora u otro equipo tecnológico?	O1	O2																																
...internet o electricidad parcial o totalmente pagada? . . . . .	O1	O2																																
...mantenimiento o soporte técnico para el equipo tecnológico? . . . . .	O1	O2																																
...mobiliario (silla, escritorio, otros) para teletrabajar? . . . . .	O1	O2																																
...servicios médicos (atención médica, telemedicina o medicamentos) total o parcialmente pagados? . . . . .	O1	O2																																
...viviendas o centros especializados para teletrabajar totalmente o parcial pagados? . . . . .	O1	O2																																
...algún otro equipo _____ (especifique)	O1	O2																																
<p>J32. ¿Cuántos a la semana (nombre) normalmente trabaja...</p> <p>...en teletrabajo? _____ (Cantidad de días)</p> <p>...en trabajo presencial en la empresa u otros lugares del trabajo? _____ (Cantidad de días)</p>	<p>J36. En los últimos 12 meses, a (nombre) ha tenido dificultad en el teletrabajo por...</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th>Sí</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>...compartir la computadora o el equipo tecnológico con otra persona de su hogar? . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...combinar el teletrabajo con las labores domésticas o cuidado de sus hijos o personas dependientes? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...fallas frecuentes del internet o electricidad? .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...insuficiente espacio físico o inadecuado mobiliario? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...ruido excesivo o poca iluminación artificial o natural? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...problemas de salud (lesiones o dolores musculares, depresión, episodios de ansiedad, estrés o fatiga visual o auditiva, entre otros? . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...ausencia de las pausas de descanso laboral (alimentación u otras)? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...aislamiento y falta de comunicación con los compañeros de trabajo? . . . . .</td> <td>O1</td> <td>O2</td> </tr> <tr> <td>...otra dificultad? _____</td> <td></td> <td>O1 O2</td> </tr> <tr> <td>(especifique)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Sí	No	...compartir la computadora o el equipo tecnológico con otra persona de su hogar? . .	O1	O2	...combinar el teletrabajo con las labores domésticas o cuidado de sus hijos o personas dependientes? . . . . .	O1	O2	...fallas frecuentes del internet o electricidad? .	O1	O2	...insuficiente espacio físico o inadecuado mobiliario? . . . . .	O1	O2	...ruido excesivo o poca iluminación artificial o natural? . . . . .	O1	O2	...problemas de salud (lesiones o dolores musculares, depresión, episodios de ansiedad, estrés o fatiga visual o auditiva, entre otros? . .	O1	O2	...ausencia de las pausas de descanso laboral (alimentación u otras)? . . . . .	O1	O2	...aislamiento y falta de comunicación con los compañeros de trabajo? . . . . .	O1	O2	...otra dificultad? _____		O1 O2	(especifique)		
	Sí	No																																
...compartir la computadora o el equipo tecnológico con otra persona de su hogar? . .	O1	O2																																
...combinar el teletrabajo con las labores domésticas o cuidado de sus hijos o personas dependientes? . . . . .	O1	O2																																
...fallas frecuentes del internet o electricidad? .	O1	O2																																
...insuficiente espacio físico o inadecuado mobiliario? . . . . .	O1	O2																																
...ruido excesivo o poca iluminación artificial o natural? . . . . .	O1	O2																																
...problemas de salud (lesiones o dolores musculares, depresión, episodios de ansiedad, estrés o fatiga visual o auditiva, entre otros? . .	O1	O2																																
...ausencia de las pausas de descanso laboral (alimentación u otras)? . . . . .	O1	O2																																
...aislamiento y falta de comunicación con los compañeros de trabajo? . . . . .	O1	O2																																
...otra dificultad? _____		O1 O2																																
(especifique)																																		
<p>J33. En los últimos 12 meses, a (nombre) ¿la empresa le impartió capacitación en sistemas o herramientas tecnológicas para teletrabajar?</p> <p>Sí . . . . O1      No . . . . O2</p>																																		
<p>J34. En los últimos 12 meses, ¿Considera (nombre) que por teletrabajar ha mejorado las capacidades y destrezas tecnológicas?</p> <p>Sí . . . . O1      No . . . . O2</p>																																		

SECCIÓN J: COVID-19 Fase III. 2021 Teletrabajo

J37. En los últimos 12 meses, para realizar el teletrabajo (nombre) ha tenido gastos personales o del hogar en...

	Si	No
...compra de mobiliario (silla, escritorio)?.....	O1	O2
...ampliar la capacidad de internet en su hogar?.....	O1	O2
...compra de equipo tecnológico (mouse, teclado, monitor, computadora, otros?.....	O1	O2
...servicios y consultas médicas por causa de teletrabajar? .....	O1	O2
...remodelación, arreglos mayores en la vivienda para mejorar las condiciones?.....	O1	O2
...servicios en cuidado de niños o personas dependientes? .....	O1	O2
...traslado de vivienda para mejorar las condiciones de trabajo?.....	O1	O2
...otros gastos.....	O1	O2
(especifique)		

J38. En una escala de 1 a 5, donde 1 significa "Totalmente en acuerdo" y 5 "Totalmente en desacuerdo", a (nombre), el teletrabajo le ha permitido...

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de en desacuerdo
...mejorar el rendimiento o productividad de sus labores.....	( )1	( )2	( )3	( )4	( )5
... mantener un equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral.....	( )1	( )2	( )3	( )4	( )5
... flexibilizar la jornada laboral .....	( )1	( )2	( )3	( )4	( )5
... hacer más eficientes las cargas de trabajo.....	( )1	( )2	( )3	( )4	( )5
... iniciar trabajos o emprendimientos adicionales.....	( )1	( )2	( )3	( )4	( )5
... iniciar o continuar estudios o cursos.....	( )1	( )2	( )3	( )4	( )5
... disminuir el tiempo de traslado, ida y vuelta, de su hogar al trabajo.....	( )1	( )2	( )3	( )4	( )5
... organizar el tiempo libre en realizar actividades deportivas, recreativas, culturales u otros pasatiempos.....	( )1	( )2	( )3	( )4	( )5
... estar muy satisfecho con las condiciones laborales y personales.....	( )1	( )2	( )3	( )4	( )5

[Fin del cuestionario para personas asalariadas que en J6 indicaron cód. de 1 a 4]

**Únicamente asalariados que no realizaron teletrabajo (En j6 indicaron código 5)**

J39. ¿En los últimos 12 meses, a (nombre) utilizó alguna plataforma y aplicación digital de servicios o ventas como medio para conseguir clientes y realizar su trabajo?

Sí . . . . O1

No. . . . O2

[Fin del cuestionario]



INEC Costa Rica  
Costa Rica



@ineccr



INEC Costa Rica



INEC



[www.inec.cr](http://www.inec.cr)

INEC, de la rotonda de La Bandera 450 metros oeste,  
sobre calle Los Negritos, edificio Ana Lorena, Mercedes  
de Montes de Oca, Costa Rica.

**Correo e.:** [informacion@inec.go.cr](mailto:informacion@inec.go.cr) **Apartado:** 10163 - 1000 San José, C. R.

**Teléfonos:** 2527 - 1144, 2527 - 1145, 2527 - 1146 y 2527 - 1147