



Organización  
Internacional  
del Trabajo

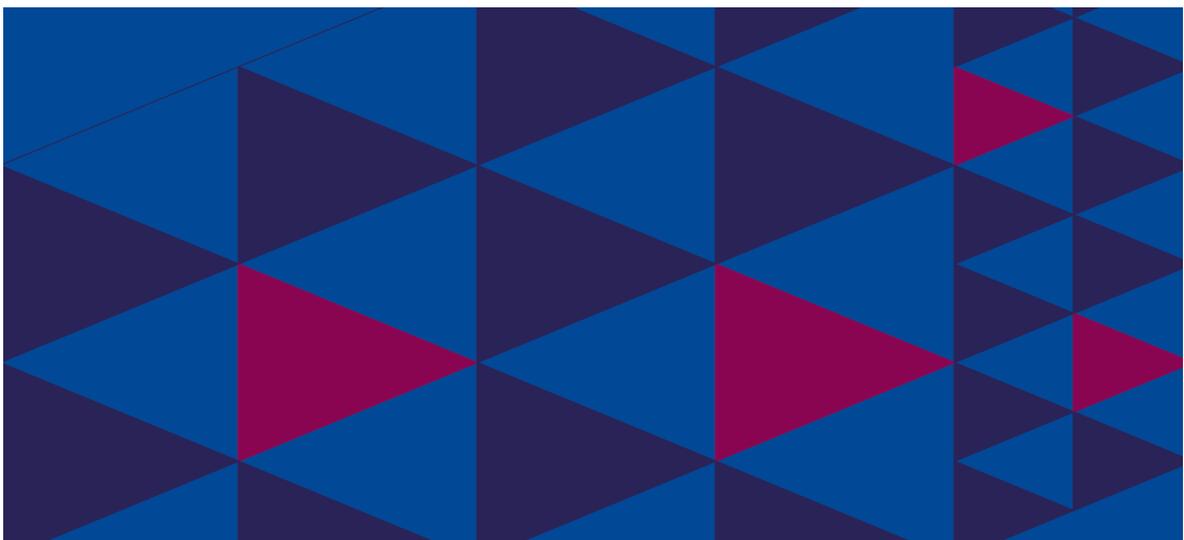
ACT/EMP

Nota de investigación

# Perspectiva empresarial sobre la legislación del teletrabajo en América Latina

## COSTA RICA

(2022)



## ADVERTENCIA

El uso del lenguaje que no discrimine, ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra Organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma. En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

## PREFACIO

En diciembre del 2019 surgió la pandemia de la COVID-19. En América Latina, apenas se escuchaba las noticias y nadie podía dimensionar el impacto que tendría en un corto plazo en la vida de las personas y de las familias, así como en el ámbito laboral y empresarial.

La pandemia generó la necesidad de promover nuevos marcos regulatorios con capacidad de dar respuesta a la coyuntura. Las empresas tuvieron que encontrar la forma de reaccionar ante el mandato de mantenerse en los hogares y procurar no salir. En aquellos momentos, las naciones y empresas ganadoras fueron las que dentro de sus políticas de empleo tenían esquemas de teletrabajo, pero las que no contaban con ello debieron empezar por invertir en equipo y nuevas metodologías de trabajo y hasta por reinventar la forma de comunicarse y liderar a sus colaboradores.

No existen recetas únicas, ni una norma general que se ajuste a todos los países o a todas las empresas, pero lo que ahora sabemos es que cuando las funciones lo permiten, las personas suelen preferir la modalidad híbrida<sup>1</sup>, la cual cada día se vuelve más común entre las empresas. La realidad es que, con frecuencia, si no se ofrecen condiciones más flexibles para los colaboradores, las empresas corren el riesgo de perder talentos valiosos, pues otros, que sí las ofrecen, estarán ávidos de incorporar ese talento en sus propios equipos de trabajo.

Incluso, esta nueva forma de trabajar ha venido a “romper fronteras”, pues en la industria de la tecnología, la mayoría trabaja el 100% en remoto y la naturaleza de su negocio les permite trabajar no solo a distancia, sino también a escala global, lo que quiere decir que una persona en cualquier país de América puede trabajar para una empresa que puede estar ubicada físicamente en cualquier parte del planeta. Esto ha dado origen a los “nómadas digitales”, que se podrían definir como personas que usan las nuevas tecnologías para trabajar, y que lleva a cabo un estilo de vida nómada. Por lo general, los nómadas digitales trabajan de forma remota en lugar de hacerlo en un lugar de trabajo fijo.

Hoy día, las personas son quienes están buscando incorporarse a empresas que ofrezcan esta modalidad de trabajo y evidentemente también para las empresas se ha convertido en una manera de atraer y retener personal calificado.

Los beneficios que el teletrabajo brinda a las personas y las empresas son valiosos en términos de costos y productividad y por ello, en un mundo que ha cambiado dramáticamente en los últimos tres años, la flexibilidad que brinda el teletrabajo es vital, siempre que esté alineada con las nuevas exigencias del mercado, que retan a las empresas a ser cada vez más creativas, flexibles e inclusivas, considerando las preferencias de sus colaboradores.

---

<sup>1</sup> El modelo de trabajo híbrido combina los aspectos del trabajo remoto (por ejemplo, desde el hogar) y el trabajo que se realiza en un establecimiento.

Es necesario resaltar que no todos los trabajos por su naturaleza pueden ejecutarse bajo la modalidad de teletrabajo, pero sí existen muchas tareas que se ejecutan en una oficina y que no requieren de la presencia del trabajador en el centro de operaciones de la empresa que podrían ser ejecutadas a distancia.

Por este motivo, la Oficina de Actividades para los Empleadores de la OIT (ACT/EMP) desarrolló una línea de investigación con el objetivo final de fortalecer las capacidades de análisis y de propuesta de las organizaciones empresariales (en adelante OOEE) de América Latina con respecto a la manera en la cual se regula el teletrabajo, así como la forma o manera en que este puede evolucionar en el futuro conforme a las buenas prácticas.

El proceso de esta investigación incluyó el desarrollo de estudios nacionales como este, con el fin de sistematizar las experiencias de 10 países<sup>2</sup> de la región desde la perspectiva empresarial respecto a los marcos jurídicos y la aplicación práctica de la legislación en la materia. Esta información fue procesada en este Informe Regional 2022<sup>3</sup>, para preparar a las organizaciones empresariales al momento de abordar los debates nacionales sobre el tema. El objetivo final es apoyar a las organizaciones empresariales de la región en sus esfuerzos de cabildeo para mejorar el entorno de negocios, formulando políticas para regulación de teletrabajo, retomando las principales lecciones aprendidas de lo que se debe hacer para optimizar su implementación, entendiendo, eso sí, las diferentes circunstancias que tiene cada país. Para ello se destacarán los aspectos normativos, de aplicación e interpretación sobre esta modalidad de trabajo, que se ha puesto a prueba principalmente a partir de la pandemia de la Covid-19.

Agradecemos a quienes trabajaron con nosotros para la elaboración de este Informe, incluidos los representantes y equipos de trabajo de las OOEE que nos dieron su tiempo para entrevistarse con nosotros y nutrir de información para el desarrollo de este estudio. En particular agradecemos a **María de las Nieves García-Manzano** por su valiosa colaboración en la producción de este documento.

---

<sup>2</sup> Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Perú, y Uruguay.

<sup>3</sup> *Informe Regional 2022. Perspectiva empresarial sobre Legislación del teletrabajo en América Latina*. Lima: OIT, Oficina de Actividades para los Empleadores (ACT/EMP), 2022

## I. Contexto / Introducción

Desde el año 2018, la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP), fijó como uno de sus objetivos de gestión el contar con una ley de teletrabajo que regulara una situación ya existente, en aquel país, derivada de la llegada de empresas internacionales que demandaban esta modalidad de trabajo vinculada al uso de tecnologías de la información. En este sentido, se trabajó desde el seno del Consejo Superior de Trabajo y el Consejo de Salud Ocupacional en dos guías relacionadas con el teletrabajo:

- Guía Técnica para la implementación del Teletrabajo en las Empresas (CST)
- Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo (CSO)

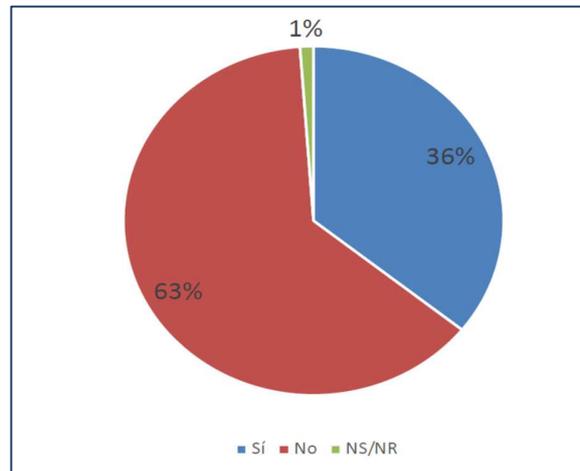
En 2019, la UCCAEP trabajó de la mano con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y algunos Diputados de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica para que se emitieran tanto la Ley para regular el teletrabajo, la cual fue decretada en septiembre de 2019 tras su votación por unanimidad en el Parlamento Nacional, como el Reglamento para regular el teletrabajo, el cual fue publicado por el Ejecutivo en diciembre del mismo año.

Aun cuando no todas las empresas se encontraban en condiciones para adoptar el teletrabajo de manera masiva, en virtud de que esta situación laboral fue regulada previo a la pandemia de SARS-COV-2, el país se encontraba preparado a nivel normativo laboral para hacer frente a los confinamientos en aquellos puestos y sectores en los que era factible aplicar la modalidad de teletrabajo.

Posteriormente, con el objeto de garantizar el derecho de las personas teletrabajadoras a contar con tiempo de descanso, vacaciones, permisos e intimidad personal y familiar, en marzo de 2022 se aprobó en segundo debate la reforma del inciso D) del Artículo 9 de la Ley para garantizar la desconexión laboral de los teletrabajadores. Aunque esta reforma ya fue aprobada por la Asamblea Legislativa no ha entrado en vigor a la fecha de cierre del presente informe.

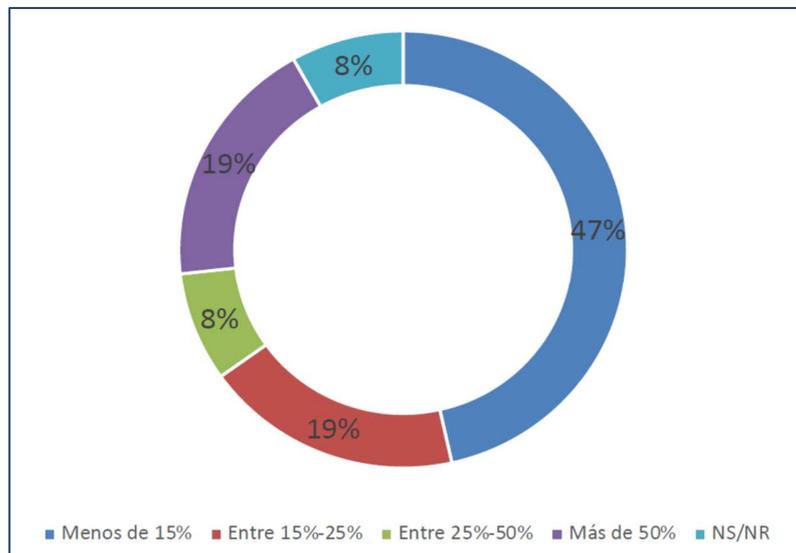
Aunado a lo anterior, y como muestra de que el teletrabajo se ha entendido en Costa Rica como una fuente de posibilidades de crecimiento para el país, en agosto de 2021 entró en vigor la Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional. Esta ley tiene como objetivo atraer a personas extranjeras trabajadoras y prestadoras de servicios que se llevan a cabo de forma remota, también conocidas como *nómadas digitales*, y con ello fomentar la visitación de larga estancia e incentivar la atracción de inversionistas en el sector turismo para el desarrollo de la infraestructura de alojamiento, alimentación, alquiler de vehículos, servicios médicos y educativos que será requerida para satisfacer la demanda de bienes y servicios de los teletrabajadores extranjeros.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta Trimestral que hace la UCCAEP, en el primer trimestre de 2021 el 63% de las empresas habrían implementado el Teletrabajo en sus operaciones.



Fuente: Encuesta Trimestral. Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP)

De estas empresas, el 19% contarían con más del 50% de su plantilla laboral en la modalidad de Teletrabajo.



Fuente: Encuesta Trimestral. Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP)

## II. Dimensión Regulatoria

El 30 de septiembre de 2019 se publica en el Diario Oficial, La Gaceta de Costa Rica el Decreto Legislativo N° 9738 que contiene la Ley para regular el teletrabajo, a la cual está sujeta tanto la Administración Pública como el sector privado, y que tiene por objeto *“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”*<sup>4</sup>

La ley define en su Artículo 3° al teletrabajo como aquella *“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”*.

La Ley diferencia entre teletrabajo domiciliario y teletrabajo móvil, definiendo el primero como aquél que se ejecuta desde el domicilio de la persona trabajadora, y el segundo como aquél en el que las personas trabajadoras *“realizan sus funciones de manera itinerante, ya sea en el campo o con traslados constantes, con ayuda del uso de equipos móviles que sean fácilmente utilizables y transportables”*<sup>5</sup>; quedando ambos bajo el amparo de dicha ley.

Posteriormente, el 20 de diciembre de 2019, mediante Decreto Ejecutivo N° 12083-MP-MTSS MIDEPLAN-MICITT se publica el Reglamento para regular el teletrabajo<sup>6</sup> con el objeto de *“establecer las condiciones mínimas que deben regir las relaciones laborales que se desarrollen, mediante la modalidad de teletrabajo, así como los mecanismos de su promoción e implementación”*<sup>7</sup>.

### **Voluntariedad**

Como se mencionó anteriormente, la creación de esta Ley fue impulsada por el sector empleador costarricense para regular una situación que ya se daba *de facto* en aquel país. El objetivo más importante para el sector empleador fue que esta modalidad fuera voluntaria en su adopción por ambas partes, abriendo la posibilidad de coordinar el trabajo desde la casa del trabajador, y que en su caso pudiera establecerse mediante una adenda al contrato laboral existente.

---

<sup>4</sup> Artículo 1. Objeto. Ley N° 9738 Ley para regular el teletrabajo

<sup>5</sup> Artículo 3. Definiciones. Ley N° 9738 Ley para regular el teletrabajo

<sup>6</sup> Con la publicación del Reglamento para regular el teletrabajo se deroga el Decreto Ejecutivo N°. 39225, Aplicación del Teletrabajo en Instituciones Públicas, de 14 de setiembre de 2015.

<sup>7</sup> Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación. Decreto Ejecutivo N° 12083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT Reglamento para regular el teletrabajo

Ello quedó reflejado en el Artículo 2° donde se señala que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la empleadora, en el marco del Código del Trabajo y los instrumentos jurídicos internacionales aplicables sobre protección a los derechos humanos y laborales.

En este sentido, derivado de su voluntariedad, la modalidad de teletrabajo puede ser acordada desde el inicio de la relación laboral o con posterioridad, en cuyo caso habrá de suscribirse un acuerdo voluntario o adenda de teletrabajo. Ya sea en el contrato de teletrabajo o en la adenda, se deberán de establecer las condiciones necesarias para la realización de las funciones y contener al menos los siguientes elementos:

- a) Las condiciones de servicio.*
- b) Las labores que se deberán ejecutar bajo esta modalidad.*
- c) Los medios tecnológicos y de ambiente requeridos.*
- d) Los mecanismos de comunicación con la persona teletrabajadora.*
- e) La forma de ejecutar el mismo en condiciones de tiempo y si es posible de espacio.*
- f) Los días y horarios en que la persona teletrabajadora ejecutará la modalidad.*
- g) Las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo.*
- h) El procedimiento de la asignación del trabajo por parte de la persona empleadora y la entrega del trabajo por parte de la persona teletrabajadora.*
- i) Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir la persona teletrabajadora.*<sup>8</sup>

Únicamente en el caso de que la condición de teletrabajo sea fruto de un acuerdo posterior al inicio de la relación laboral se puede solicitar su revocatoria por la persona empleadora sin que ello implique menoscabo o finalización de la relación laboral; siempre y cuando esto se comunique por escrito a la persona trabajadora con un plazo de al menos 10 días de anticipación detallando los motivos racionales y proporcionales en los que se fundamenta esta decisión con base en las políticas y lineamientos de cada centro de trabajo, y evitando en todos los casos que esta decisión sea fruto de prácticas discriminatorias o represalias.

Cuando la condición de teletrabajo haya sido pactada desde el inicio de la relación laboral, dicha condición únicamente podrá ser modificada mediante común acuerdo de las partes, sin que la persona teletrabajadora pueda exigir el realizar su trabajo en las instalaciones físicas de la empleadora.

Es importante mencionar que la modalidad de teletrabajo única y exclusivamente modifica la organización y forma en que se realiza el trabajo, sin afectar de ninguna manera y en ningún caso las condiciones de la relación laboral, debiendo respetar los mismos beneficios

---

<sup>8</sup> Artículo 5. Contrato o adenda de trabajo. Decreto Ejecutivo N° 12083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT Reglamento para regular el teletrabajo

y obligaciones para la persona teletrabajadora que las de aquellas personas que realicen funciones equiparables en las instalaciones físicas de la empleadora. De igual manera, las personas teletrabajadoras deben de tener el mismo acceso a formación y oportunidades de desarrollo que sus homólogos.

### *Obligaciones de la persona empleadora previo a la implementación del teletrabajo*

Aquellas personas empleadoras que deseen implementar el teletrabajo deberán de determinar los puestos que son susceptibles a desempeñarse mediante la modalidad de teletrabajo, y elaborar y divulgar entre las personas trabajadoras información sobre:

- El perfil de la persona teletrabajadora, entendido como el conjunto de aptitudes, conocimientos, destrezas y habilidades que debe de tener la persona trabajadora para poder desempeñar sus funciones en la modalidad de teletrabajo.
- Las condiciones del entorno que la persona teletrabajadora debe cumplir para desempeñarse en la modalidad de teletrabajo. Las condiciones del entorno incluyen todos aquellos requerimientos y especificaciones que la persona empleadora establecerá para que la teletrabajadora pueda desempeñar su trabajo, tales como herramientas tecnológicas mínimas, conectividad, y todos los demás que resulten indispensables para el buen desempeño de sus labores.

### *Deberes de las personas teletrabajadoras*

Aunado al cumplimiento de las condiciones contenidas en el contrato o adenda de teletrabajo y la legislación laboral vigente, las personas teletrabajadoras deberán de cumplir con lo siguiente:

- Cumplir con los horarios pactados y mantenerse localizables durante toda la jornada laboral destinada a teletrabajo.
- Cumplir con los criterios de evaluación, medición y control establecidos en el contrato o la adenda, así como sujetarse a las políticas y códigos de la empresa en temas relacionados con relaciones de trabajo, comportamiento, confidencialidad, y demás aplicables.
- Informar a la persona empleadora en un plazo no mayor a 24 horas cuando:
  - No pueda realizar sus labores o éstas se vean interrumpidas, y coordinar con ella la forma de su restablecimiento.
  - Las herramientas, materiales e implementos entregados por la persona empleadora sufran algún daño, extravío, robo o cualquier imprevisto que impida su utilización, y coordinar con ella la continuidad de sus funciones.

## **Horarios y Jornada Laboral**

Se entiende por horario de teletrabajo la *“distribución diaria de las horas que componen la jornada laboral de una persona teletrabajadora, el cual podrá ser flexible, siempre y cuando se ajuste a los límites legales establecidos para las distintas jornadas de trabajo”*<sup>9</sup>.

Sin contravenir las disposiciones respecto a la jornada laboral estipuladas en el Código del Trabajo, la Ley prevé que el horario de trabajo podrá ser flexible siempre y cuando sea previamente acordado entre las partes y no afecte el desarrollo de las actividades y los procesos de trabajo. Al respecto, el Artículo 9 de la Ley sobre las obligaciones de las personas teletrabajadoras en su inciso D señala que *“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”*.

Sin embargo, con el fin de aclarar aspectos relacionados con la desconexión laboral, en marzo de 2022 se aprobó en segundo debate la reforma<sup>10</sup> de este inciso, estableciendo que:

*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.*

*Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior y con el fin de garantizar el respeto de su tiempo de descanso, vacaciones, permisos y su intimidad personal y familiar, la persona teletrabajadora tendrá derecho a la desconexión digital fuera de la jornada u horario establecido, salvo que se trate de situaciones imprevistas y urgentes, en las que se debe contar con su anuencia<sup>11</sup>.*

Cuando debido a fallas en los equipos, herramientas o materiales utilizados para el teletrabajo se impida el normal desarrollo de las actividades de la persona teletrabajadora, se podrá suspender temporalmente el teletrabajo. *“En situaciones excepcionales y por*

---

<sup>9</sup> Artículo 2. Definiciones. Decreto Ejecutivo N° 12083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT Reglamento para regular el teletrabajo

<sup>10</sup> Como se mencionó anteriormente, esta reforma se encuentra en proceso de publicación por lo que aún no se encuentra vigente al cierre del presente informe.

<sup>11</sup> Reforma del inciso d) del artículo 9 de la ley 9738, Ley para regular el teletrabajo del 18 de setiembre de 2019, para garantizar la desconexión laboral de los trabajadores. Expediente N° 22.230 del 7 de marzo de 2022. Cuarta Legislatura. Segundo periodo de sesiones ordinarias. Departamento Comisiones Legislativas. Área Comisiones Legislativas III. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

*requerimiento expreso de la persona empleadora, la persona teletrabajadora podrá acudir al centro de trabajo a continuar con sus labores”<sup>12</sup>.*

### **Herramientas de trabajo y deber de confidencialidad**

Es obligación de las personas empleadoras *“Proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos, los programas, el valor de la energía determinado según la forma de mediación posible y acordada entre las partes y los viáticos, en caso de que las labores asignadas lo ameriten”<sup>13</sup>.*

Sin embargo, esta disposición puede variar cuando la persona teletrabajadora por voluntad propia solicite realizar el teletrabajo con su equipo personal y esto sea aceptado por la persona empleadora. Ello debe de quedar claro en el contrato o adenda, eximiendo a la persona empleadora de cualquier responsabilidad sobre el uso del equipo propiedad de la teletrabajadora, y permitiendo a la empleadora el libre acceso a la información de su propiedad en presencia del teletrabajador y respetando sus derechos de intimidad y dignidad, tanto durante el desarrollo de la relación laboral como al finalizar ésta.

En cualquier caso, ya sea que la herramienta informática sea propiedad de la persona teletrabajadora o de la empleadora, la teletrabajadora deberá guardar deber de confidencialidad sobre la información de la empleadora y de los datos a los que tenga acceso como consecuencia de la relación laboral.

La persona teletrabajadora no será responsable por los imprevistos que ocurran a las herramientas, materiales o implementos de trabajo que hubieran sido entregados por la empleadora; salvo en los casos que se determine mediante un procedimiento establecido por cada centro de trabajo en el que se demuestre debidamente que el daño fue realizado de manera intencional, o por negligencia, descuido o impericia de la teletrabajadora.

### **Capacitación. Evaluación y control del teletrabajo**

Es obligación de la persona empleadora capacitar a la teletrabajadora en el adecuado manejo y uso de los equipos y programas necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Los criterios con los que se llevará a cabo la medición, evaluación y control de la persona teletrabajadora deberán de ser establecidos en el contrato o adenda, siendo proporcionales a los que se utilicen para medir, evaluar y controlar el desempeño de las personas que laboran en los centros de trabajo.

---

<sup>12</sup> Artículo 9. Obligaciones de las personas teletrabajadoras. Ley N° 9738 Ley para regular el teletrabajo

<sup>13</sup> Artículo 8. Obligaciones de las personas empleadoras. Ley N° 9738 Ley para regular el teletrabajo

### **Riesgos de Trabajo**

Es obligación de la persona empleadora informar a la teletrabajadora respecto al cumplimiento de las normas y directrices aplicables sobre salud ocupacional y los riesgos de trabajo. Al respecto, aplicarán las pólizas previstas para el trabajo presencial de conformidad con el Código del Trabajo.

*Se consideran riesgos de trabajo, en la modalidad de teletrabajo, los accidentes y las enfermedades que ocurran a los teletrabajadores con ocasión o a consecuencia del teletrabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades<sup>14</sup>.*

Se excluye de los riesgos de trabajo aquellos siniestros que no les sucedan a las personas teletrabajadoras con ocasión o a consecuencia del trabajo que desempeñan en la modalidad de teletrabajo, y aquellos señalados en el Artículo 199 del Código de Trabajo, tales como los provocados intencional o dolosamente, o debidos al uso de bebidas alcohólicas o narcóticos.

### **Interrupción de las labores por parte de la persona teletrabajadora**

La persona empleadora tiene la obligación de coordinar la forma de reestablecer las funciones de la teletrabajadora cuando ésta no pueda realizar sus labores o se vean interrumpidas. En este sentido, será obligación de la empleadora reconocer el salario a la teletrabajadora en los siguientes casos:

- 1.- La persona teletrabajadora no reciba las herramientas o los programas necesarios para realizar las labores o no se le delegue trabajo o insumos.*
- 2- El equipo se daña y la persona teletrabajadora lo haya reportado en un plazo no mayor a veinticuatro horas.*
- 3- Los sistemas operativos o las tecnologías de la empresa no le permitan a la persona teletrabajadora realizar sus funciones y esta situación sea debidamente reportada en un plazo no mayor a veinticuatro horas.*

### **Fomento del teletrabajo por parte del Gobierno de la República**

La ley prevé que el Ministerio del Trabajo, en coordinación con otras instituciones gubernamentales, formule políticas públicas para promover el desarrollo social de los territorios a través de acciones formativas en teletrabajo y que se cuente con las condiciones necesarias para que las diferentes regiones sean atractivas e idóneas para el teletrabajo, así como impulsar su utilización en grupos socioeconómicos vulnerables y en

---

<sup>14</sup> Artículo 10. Riesgos de trabajo. Ley N° 9738 Ley para regular el teletrabajo

las personas responsables de cuidado, y promover el diálogo tripartito y la creación de alianzas entre el sector público, el sindical y el empresarial para su fomento.

Con el objetivo de promover el uso del teletrabajo a nivel empresarial, el Gobierno de la República otorgará el reconocimiento de “tele-empleador”<sup>15</sup> a aquellas empresas e instituciones que implementen exitosamente la modalidad de teletrabajo. Este reconocimiento se entregaría anualmente en el mes de septiembre a las empresas que cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Demostración de aplicación y fomento de la modalidad de teletrabajo.*
- b) No poseer infracciones laborales registradas ante la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo, durante el año anterior al período para el que se postuló.*
- c) Tener al menos el 10% de su planilla laborando bajo la modalidad de teletrabajo.*
- d) No tener deudas con el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.*
- e) Aportar certificación de pago al día con los tributos nacionales y municipales.*
- f) Encontrarse al día con el pago de las cuotas patronales y obreras de la Caja Costarricense de Seguro Social<sup>16</sup>.*

### **Teletrabajo en el sector público**

El Reglamento para regular el teletrabajo prevé la creación de un Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo encabezado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que convocará a Instituciones, dependencias y Organizaciones para establecer los objetivos y desarrollar las actividades necesarias para aplicar el teletrabajo en las instituciones públicas y en la sociedad en general. Este Equipo cuenta con las siguientes competencias y obligaciones:

- a) Coordinar con las instancias correspondientes la implementación del teletrabajo en el contexto de la modernización organizacional.*
- b) Convocar a las Comisiones Institucionales de Teletrabajo, cuando resulte necesario.*
- c) Acompañar a las instituciones con los programas de formación y evaluación que sean necesarios para la debida implementación de los programas de teletrabajo.*
- d) Suministrar a las instituciones participantes la orientación para implementar sus programas de Teletrabajo.*
- e) Dar seguimiento a la implementación de políticas públicas que promuevan la aplicación del teletrabajo en la sociedad.*

---

<sup>15</sup> De conformidad con la investigación realizada para el presente reporte, no se pudo obtener información sobre el otorgamiento de este reconocimiento.

<sup>16</sup> Artículo 10. Requisitos. Decreto Ejecutivo N° 12083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT Reglamento para regular el teletrabajo

f) Promover el Trabajo Decente a través de la práctica del Teletrabajo<sup>17</sup>.

### **Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional**

El 11 de agosto de 2021 entró en vigor la ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional, la cual tiene como objeto *“promover la atracción de personas trabajadoras y prestadoras de servicios que se llevan a cabo de forma remota, con el fin de fomentar la visitación de larga estancia en Costa Rica y aumentar el gasto de recursos de origen extranjero en el país”*<sup>18</sup>.

Resulta pertinente su análisis en tanto que una modalidad de teletrabajo que se ejecuta desde Costa Rica para empleadores situados en otros países. Esta ley define a la persona trabajadora o prestadora remota de servicios como aquella persona extranjera que *“presta servicios remunerados de forma remota, de manera subordinada o no, utilizando medios informáticos, de telecomunicaciones o análogos, en favor de una persona física o jurídica que se encuentra en el exterior, por lo cual recibe un pago o una remuneración proveniente del exterior. Tendrá la categoría migratoria de no residente, dentro de la subcategoría de estancia, según se categoriza en la Ley General de Migración y Extranjería, Ley N° 8764 de 19 de agosto de 2009”*<sup>19</sup>. La Dirección General de Migración y Extranjería es la instancia encargada de procesar, otorgar, denegar o cancelar esta subcategoría migratoria; pudiendo aplicar los interesados de manera individual o en conjunto con su grupo familiar<sup>20</sup>.

Aquellos interesados en obtener dicha condición migratoria, además de los requisitos establecidos de la Ley General de Migración y Extranjería, deberán de comprobar una remuneración mensual estable, obtener un seguro privado de servicios médicos, y realizar el pago correspondiente por el otorgamiento de la visa.

Las personas que obtienen la subcategoría migratoria de Trabajadoras o Prestadoras Remotas de Servicios cuentan con los siguientes beneficios, los cuales son otorgados durante un año pudiendo ser prorrogables por un año adicional:

- Exención total sobre el impuesto sobre las utilidades y sobre el impuesto a las remesas

---

<sup>17</sup> Artículo 13. Competencia y obligaciones del Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo. Decreto Ejecutivo N° 12083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT Reglamento para regular el teletrabajo

<sup>18</sup> Artículo 1°. Objetivo General. Ley N° 10.008 Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional

<sup>19</sup> Artículo 3°. Definiciones. Ley N° 10.008 Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional

<sup>20</sup> Se entiende por grupo familiar el conyugue o pareja de hecho, los hijos menores de veinticinco años o aquellos hijos mayores que posean alguna discapacidad, así como las personas adultas mayores que habitan con ellos. Artículo 3°. Definiciones. Ley N° 10.008 Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional

- Exoneración del pago de todos los impuestos de importación de equipo, instrumentos, herramientas o medios informáticos de telecomunicaciones o análogos necesarios para cumplir con sus labores y la prestación de sus servicios,
- Validez de la licencia para conducir que hubiera sido otorgada en su país de origen, y
- Apertura de cuentas en las instituciones del sistema bancario nacional.

### III. Dimensión Operativa

El teletrabajo en Costa Rica era una realidad desde antes de la pandemia de SARS-COV-2 y el contar con una regulación permitió que tanto el sector empleador como los trabajadores estuvieran preparados normativamente para hacer frente de mejor manera a los confinamientos, y que el tránsito generalizado a esta modalidad laboral fuera mucho más suave y cómodo que en otros países de América Latina.

Aun así, en la primera etapa de la implementación masiva del teletrabajo se presentaron barreras como la falta de equipo informático adecuado en los hogares, la necesidad de compartir espacios y ancho de banda con otros familiares, así como presiones para los teletrabajadores relacionadas con el ambiente familiar. El aprendizaje de ello ha llevado a que por una parte la persona trabajadora evalúe por sí misma si cuenta con las condiciones en su domicilio y en su ambiente familiar para llevar a cabo sus actividades de manera remota, y por la otra parte que el empleador cuente con instalaciones tipo “*networking*” a las que puedan acudir los teletrabajadores a realizar sus labores ocasionalmente.

Para evitar inconformidades respecto a los horarios de trabajo y otro tipo de inconvenientes relacionados con la privacidad, se llevó a cabo una reforma al artículo 9 de la Ley de Teletrabajo para garantizar el derecho a la desconexión, llevando a modificar en muchos casos los parámetros de evaluación del teletrabajo para cambiar el enfoque del tiempo que dedica el teletrabajador al teletrabajo, al cumplimiento de metas y objetivos.

De acuerdo con lo expresado por el sector empleador, aun cuando únicamente el 14.3% de los 2,06 millones de personas ocupadas habrían podido ponerlo en práctica, el teletrabajo es una modalidad laboral que llegó para quedarse, tanto para los sectores relacionados con el uso de tecnologías de la información que pueden optar no sólo a la contratación de personal situado en Costa Rica sino en cualquier parte del mundo; como para los puestos que utilizan tecnologías de la información dentro de las empresas locales, mejorando la calidad de vida de los teletrabajadores y facilitando la comunicación entre las oficinas centrales con las provinciales y con filiales en otras partes del mundo.

El impulso que el Estado costarricense le está dando al teletrabajo se refleja en la emisión de la ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional, también conocidos como nómadas digitales. El reto que se presenta para su correcta implementación es la falta de infraestructura digital y de telecomunicaciones en algunas zonas del país, por lo que recientemente se aprobó en segundo debate la Ley para Incentivar y Promover la Construcción de Infraestructura de Telecomunicaciones en Costa Rica que tiene como objetivo agilizar los trámites y requisitos para la construcción de infraestructura de telecomunicaciones.

Con la finalidad de evitar casos de estrés laboral debido al regreso al trabajo presencial y por el estado de comodidad en el que se encontraban los empleadores y los trabajadores con la modalidad de teletrabajo, se están implementando en algunos casos esquemas de trabajo híbrido, en los que un porcentaje de trabajo continúa siendo de manera remota y se fijan días u horas en los que éste debe realizarse de manera presencial, reduciendo así problemas de ansiedad y reduciendo al máximo el estrés laboral de los trabajadores.

En lo que tiene que ver con la implementación del teletrabajo por parte de las autoridades, el Poder Judicial ha llevado a cabo importantes inversiones en tecnología en los últimos años por lo que los expedientes laborales se encontraban totalmente digitalizados previo a la pandemia. Ello llevó a que el tránsito a la completa inmersión tecnológica fuera expedito, llevando ya todas las audiencias laborales mediante sistemas de teleconferencia, redundando en beneficios tanto para los trabajadores como los patrones que no tienen que desplazarse.

Dentro de los retos identificados para la implementación de la modalidad de teletrabajo se encuentran los siguientes:

- La falta de incentivos fiscales para que las mejoras realizadas por los empleadores a los hogares de los teletrabajadores, tales como mejoras a la infraestructura eléctrica o la dotación de herramientas de trabajo ergonómicas, e incluso la implementación de programas de salud emocional sean entendidas como inversiones que realiza el empleador, evitando el riesgo de que éstas se perciban como cargas sociales o sean asimiladas como salarios en especie.
- Encontrar un balance en la legislación con un enfoque de perspectiva de género para que las mujeres teletrabajadoras puedan desempeñar sus obligaciones laborales sin sentir un recargo sobre sus demás actividades relacionadas con el cuidado y la atención familiar.
- La capacitación a pequeñas y medianas empresas para la definición de los indicadores de evaluación del desempeño de los teletrabajadores, particularmente para los emprendedores que inician sus operaciones llevando a cabo actividades mediante esta modalidad.

- A nivel país, el reto identificado está relacionado con la mejora de la infraestructura de telecomunicaciones que garantice la conectividad necesaria, particularmente en función del impulso que se pretende dar a la llegada de trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional o nómadas digitales.

En general, la modalidad del teletrabajo se considera exitosa para el sector empleador, pues por una parte han reducido sus costos fijos al evitar por ejemplo la renta de instalaciones físicas de manera permanente, y por su parte las personas teletrabajadoras han disminuido sus costos de transporte y alimentación fuera del hogar, además de acortar sus tiempos de traslado. Ello se refleja en un mejor aprovechamiento del tiempo tanto para la persona empleadora como la teletrabajadora.

#### **IV. Dimensión Judicial**

De conformidad con la investigación realizada y con las consultas llevadas a cabo con el sector empleador para la integración del presente informe no se identificaron casos que hubieran llegado a la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica o que hubieran sentado jurisprudencia respecto a las condiciones del teletrabajo.

Los principales asuntos que habrían sido sujetos de resoluciones judiciales estarían relacionados con los horarios, la jornada laboral y el pago de horas extras, lo cual habría llevado a la aprobación en la Asamblea Legislativa del Decreto que reforma el inciso D) del Artículo 9 de la Ley para regular el teletrabajo para garantizar la desconexión laboral de los trabajadores y que se encuentra próximo a publicarse.

#### **V. Hallazgos**

- Desde 2018 el sector empleador impulsó una regulación sobre el teletrabajo, la cual fue cristalizada en septiembre de 2019 con la votación unánime del Parlamento Nacional para emitir la Ley para regular el teletrabajo. En diciembre del mismo año el Ejecutivo expidió el Reglamento para regular el teletrabajo. Ello permitió que tanto el sector empleador como los trabajadores estuvieran preparados a nivel normativo laboral para hacer frente a los retos derivados de la pandemia de SARS-COV-2 y adoptar esquemas de teletrabajo.
- Aún cuando se contaba con una regulación, en la primera etapa de la implementación masiva del teletrabajo se presentaron barreras como la falta de equipo informático adecuado en los hogares, la necesidad de compartir espacios y ancho de banda con otros familiares, así como presiones para los teletrabajadores relacionadas con el ambiente familiar. Ello ha llevado a que por una parte la persona trabajadora que desea utilizar esta modalidad evalúe si cuenta con las condiciones en su domicilio y en su ambiente familiar para llevar a cabo sus actividades de

manera remota, y por la otra parte a que el empleador cuente con instalaciones a las que puedan acudir los teletrabajadores a realizar sus labores ocasionalmente para evitar el aislamiento social del trabajador.

- Uno de los temas más relevantes de la Ley es su carácter voluntario para ambas partes, pudiendo ser establecida la modalidad de teletrabajo desde el inicio de la relación laboral o mediante una adenda al contrato existente; siempre en el marco de la normatividad nacional laboral y los instrumentos jurídicos internacionales aplicables sobre protección a los derechos humanos y laborales. Cuando las condiciones de teletrabajo son establecidas desde el inicio de la relación laboral, éstas únicamente pueden modificarse por común acuerdo de ambas partes; mientras que cuando se establecen mediante una adenda, pueden ser revocadas por el empleador sin que ello implique menoscabo o finalización de la relación laboral.
- La modalidad de teletrabajo únicamente modifica la forma en la que se realiza el trabajo sin afectar las condiciones de la relación laboral, por lo que se deben de otorgar los mismos beneficios a las personas teletrabajadoras que a las que realizan sus labores de manera presencial; teniendo las mismas oportunidades de ascenso, formación y capacitación que sus homólogos. Los criterios de evaluación y control de la persona teletrabajadora deberán de constar por escrito y ser proporcionales a los que se utilizan para evaluar a las personas que realizan el mismo trabajo de manera presencial.
- Con el objeto de regular los horarios de trabajo y garantizar el derecho del teletrabajador a sus tiempos de descanso, vacaciones, permisos e intimidad personal, en marzo de 2022 el Parlamento aprobó una modificación al Artículo 9 de la Ley para garantizar la desconexión laboral de los teletrabajadores, estableciendo que la persona teletrabajadora debe de estar disponible para la persona empleadora únicamente durante el horario laboral pactado. En caso de no estarlo, se considerará como abandono de trabajo.
- En principio, el empleador deberá de proveer los equipos, herramientas, insumos y materiales para que el teletrabajador pueda realizar sus actividades; sin embargo, esto puede variar cuando el teletrabajador solicite utilizar sus equipos personales y esto sea aceptado por el empleador. En cualquier caso, el teletrabajador deberá de guardar la confidencialidad de la información y los datos a los que tenga acceso como consecuencia de la relación laboral.
- Los accidentes o enfermedades que le ocurran a la persona teletrabajadora a consecuencia o con ocasión del teletrabajo se consideran riesgos de trabajo.
- La comodidad de los empleadores y de los teletrabajadores con esta modalidad durante los confinamientos ha llevado a que se presenten casos de un alto estrés

laboral toda vez que se está regresando al trabajo presencial. Ello se está resolviendo en muchos casos implementando esquemas de trabajo híbrido, en los que un porcentaje de trabajo continúa siendo de manera remota y se fijan días u horas en los que éste debe realizarse de manera presencial, reduciendo los riesgos sicosociales, evitando problemas de ansiedad y reduciendo al máximo el estrés laboral de los trabajadores.

- Como muestra del impulso que se le ha dado en Costa Rica al teletrabajo, en agosto de 2021 entró en vigor la Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional que tiene como objetivo atraer a personas extranjeras trabajadoras y prestadoras de servicios que se llevan a cabo de forma remota, también conocidas como *nómadas digitales*, y con ello fomentar la visitación de larga estancia e incentivar la atracción de inversionistas en el sector turismo. Dentro de los beneficios otorgados a los extranjeros teletrabajadores se encuentra la exención del impuesto sobre la renta y el impuesto a las remesas, así como de los impuestos de importación de equipos relacionados con sus actividades.
- De acuerdo con lo expresado por el sector empleador, el teletrabajo es una modalidad laboral que llegó para quedarse, tanto para los sectores productivos relacionados con el uso de tecnologías de la información como para los puestos que utilizan estas tecnologías en otros sectores, mejorando la calidad de vida de los teletrabajadores. Se considera que la regulación es adecuada y no es necesario por el momento realizar reformas o adicionar cuerpos normativos.

\* \* \* \* \*