

La Contraloría General de la República: Avanza con la Tecnología

Mario Morera Bolaños

Contraloría General de la República

Sabana Sur, San José, Costa Rica

mario.morera@cgr.go.cr

ABSTRACT

Este paper tiene como objetivo exponer de una manera concisa y breve, cómo ha sido el proceso de creación de la modalidad de teletrabajo iniciando con un poco de historia, pasando por la creación de esta modalidad en Costa Rica, específicamente y de manera detallada el trabajo realizado en la Contraloría General de la República, en temas de teletrabajo. Además, por la novedad de la modalidad se encuentran pocos documentos que refieran el nivel de detalle que se expone a continuación, principalmente con respecto a Costa Rica.

1 INTRODUCCIÓN

Durante la Historia de la Humanidad se conocen una serie de hechos trascendentes y determinantes que han generado un interés en las condiciones laborales de las personas tanto a nivel grupal como individual. Uno de estos acontecimientos es: La Revolución Industrial.

Es importante mencionar La Revolución Industrial ya que es una de las etapas en la historia de la humanidad que ha generado un impacto, el cual es perceptible en la actualidad: “hoy, sin embargo, es común y corriente asimilar el movimiento renovador que con nuevos inventos, aplicados al desarrollo de la producción como a los medios de transporte, dieron nacimiento a una etapa de progreso para la humanidad...” [Enciclopedia Jurídica Omeba. Editorial Bibliográfica Omeba, 1974 T. IV. P. 617]. En esta época específicamente “En los siglos XVIII y XIX el sistema industrial se consolida y con él el modelo contemporáneo de relaciones de trabajo. Producción en larga escala, con grandes contingentes de trabajadores semi o descalificados, reunidos en fábricas y minas, realizando parcelas de trabajo repetitivo, sin grandes exigencias más allá de la disciplina” [1].

Sin embargo, actualmente estamos viviendo otra revolución que no sólo se ha concentrado en la producción, sino también en la calidad, y en la economía tanto de recursos económicos como los materiales materiales y aún más recientemente en el rescate y el cuidado de los recursos naturales. Todo esto es posible gracias a las facilidades que ha generado la tecnología, o mejor dicho a la Revolución Tecnológica. Aunque no existe una definición concreta del término en muchas partes se comenta y constantemente nos vemos en la necesidad de utilizar la tecnología para cumplir con las demandas sociales.

Esta revolución se debe a que actualmente el mercado está inundado de nuevas propuestas tecnológicas no se termina de conocer un sistema, un teléfono móvil, una computadora, cuando de inmediato viene otro con mayores ventajas, aplicaciones, eficiencia, calidad y hasta entretenimiento. Ya es bien conocido cuales son las empresas que van a la vanguardia en estos temas aplicados al trabajo y que parte de sus metodologías son utilizadas por muchas otras.

En los inicios existía esta posibilidad de trabajar desde la casa con una computadora y un teléfono podrís bastar para trabajar desde la casa, pero se han incorporado paulatinamente elementos que contribuyen al teletrabajo; como por ejemplo las cuentas de correos electrónicos y el internet, posteriormente la mensajería instantánea, las cámaras web, la telefonía móvil y las agendas electrónicas, entre otras.

Lo anteriormente citado es la base de lo que actualmente conocemos como teletrabajo. “El concepto del teletrabajo ha sido definido de varias formas, de acuerdo con su aplicación en la vida laboral. Son conceptos más o menos paralelos, por ejemplo, el trabajo flexible, el trabajo a distancia y remoto, así como el teletrabajo móvil o nómada. No obstante, todas las definiciones tienen tres dimensiones en común: el lugar, el tiempo y el uso de tecnologías modernas de información y comunicación” [5]

2 NACIMIENTO DEL TELETRABAJO EN COSTA RICA

2.1 Causas del nacimiento del Teletrabajo en Costa Rica

A pesar de ser Costa Rica un país que apenas da sus primeros pasos en el tema de teletrabajo Sonia Boiarov, presidente de la Comisión de Teletrabajo de la Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Comunicaciones destacó importantes avances por parte de algunos países y expone que se han hecho esfuerzos en Europa y "...en Latinoamérica, donde Chile, Colombia y Costa Rica marcan el camino, con reformas laborales y planes de gobierno favorables a la modalidad" [4].

Al Instituto Costarricense de Electricidad se le realizó un estudio en el año 2002, la Universidad Nacional y planteaban como tesis que el "Sistema de teletrabajo para el ICE, Sector Electricidad", estimó que un 4% de los trabajadores del ICE son susceptibles a someterse a un programa de teletrabajo. Y que por la naturaleza de las actividades del Sector telecomunicaciones el porcentaje para este grupo podría ser mayor."[3] Sala de Prensa, ICE explora el teletrabajo] . Además que el ahorro podría representar para la Institución era de casi un 1.000.000 de colones por cada funcionario (esto es aproximadamente 450 dólares).

Sin embargo tal y como se mencionó anteriormente, no es hasta el año 2007 que se retoma y aunque no está escrito, hay tres acontecimientos que impulsaron que la posibilidad de teletrabajar tomara mayor fuerza en Costa Rica: el primero de ellos es la crisis económica que para esas épocas ya los medios de comunicación hablaban que iba a golpear a la gran mayoría de los países y que para un país como el nuestro era incierto ya que algunos expertos decían que no seríamos afectados y otros decían lo contrario. El segundo aspecto que hizo que tomara fuerza esta modalidad de trabajo fue la restricción vehicular que se implantó en el mes de julio del 2008; y el tercer aspecto que vino un poco después fue la Pandemia AH1N1 a inicios del 2009. Como complemento vale citar que de una manera indirecta puede estar contribuyendo a impulsar el teletrabajo, el anuncio que realizó la Presidencia de la República en el año 2007 al comprometerse a ser el primer país con carbono neutral en el año 2021, ya que esto genera menos circulación de vehículos en las calles.

Ahora bien, podrían darse cuestionamientos como: ¿Por qué un país geográficamente tan pequeño ve la necesidad de implantar el teletrabajo? ¿Por qué un país de 4 millones de habitantes considera útil implantar esta modalidad? ¿Qué beneficios encuentra el país si económicamente y políticamente es bastante estable?

Las respuestas son sencillas: en la primer pregunta pues es necesario porque es cierto que las distancias son cortas pero hay sectores en donde la estructura vial no llena todas las necesidades para tener un tráfico fluido. En la segunda pregunta cabe destacar que en los últimos años la cantidad de vehículos que entran al país y que circulan es muy grande por lo que los problemas viales no son exclusivos de la infraestructura. Y en cuanto a los beneficios pues se sabe que el teletrabajo genera ahorro y oportunidades para las instituciones-empresas y a la vez a los colaboradores por lo que se convierte en un beneficio, aunque es importante retomar que esta modalidad tomó fuerza gracias a la crisis económica.

2.2 El Teletrabajo y sus primeros pasos en Costa Rica

En Costa Rica hay empresas del sector privado que por tener la modalidad de teletrabajo en otras de sus divisiones a nivel mundial la han implantado desde hace algunos años en el país, ejemplos de estas empresas son las muy conocidas: Cisco Systems, Intel, Hewlett Packard, Microsoft, IBM, entre otras.

En el sector público el teletrabajo es una criatura muy joven pero que en muy poco tiempo ha dado pasos importantes. Se inicia en el mes de noviembre del año 2007, cuando el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), realizó un Plan Piloto, el, cual trajo consigo ganancias tanto para la Institución como para sus trabajadores; Arturo Rodríguez uno de los primeros teletrabajadores del ICE comenta: "...de lo que se estaba invirtiendo antes y lo que se está gastando ahora pude haber tenido un ahorro de un 30% más o menos por lo menos en combustible". Esta iniciativa toma fuerza con el decreto que firma la Vice Presidenta de la República, el Ministro de la Presidencia y el Ministro de Trabajo y Seguridad Social para promover el teletrabajo en las instituciones públicas.

El teletrabajo es visto con muy buenos ojos por la gran mayoría del sector público, no se ha evidenciado oposición a dicha modalidad y cada vez hay más instituciones que muestran interés y realizan las gestiones necesarias para brindarle la posibilidad a sus trabajadores y obtener los beneficios que tanto se comenta genera esta modalidad de trabajo. Esto se debe a que la experiencia del ICE demuestra que la productividad se puede potenciar en gran forma, muestra de eso el mismo Arturo cuenta que: "...ha aumentado bastante la productividad, en realidad del trabajo que se realizaba antes en la oficina, de hacer cien casos ahora han pasado a hacer quinientos, ha aumentado significativamente de forma sin darse cuenta uno, verdad, puesto que lo niveles acá en la casa son menos, entonces uno trabaja al cien por ciento.

TELETRABAJO EN LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

3.1 El Plan Piloto de Teletrabajo:

La Contraloría General de la República, es una de las Instituciones Públicas en Costa Rica que va a la vanguardia en cuanto a temas administrativos y en algunos casos ha sido modelo a seguir por parte de otras instituciones estatales. En el proyecto de teletrabajo no fue la excepción, se inició por medio de la solicitud expresa por parte de la señora Sub Contralora a la Unidad de Gestión del Potencial Humano, para que se iniciara el proyecto. Para el inicio de este proyecto se conformó una comisión la cual estaba compuesta por: la Jefe de la Unidad de Potencial, dos funcionarios de esta unidad, el Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información y uno de sus funcionarios, una abogada de la División Jurídica.

Una vez conformada esta comisión, se valoraron aspectos como:

- Valoración del Espacio Físico de trabajo
- Valoración de la Unidad a la que pertenece (factibilidad)
- Valoración de los procesos de trabajo a cargo
- Evaluación del candidato y del entorno familiar
- Evaluación y capacitación a la Jefatura
- Elaboración del Contrato de trabajo

3.1.1 Valoración del espacio físico

En este aspecto se valoraron situaciones como si las personas podrían teletrabajar desde cualquier lugar, o se iba a autorizar uno sólo. Después de discutirlo, se definió que para una mayor protección de la información, del equipo de cómputo y por ende la seguridad de la persona ya que en nuestro país la delincuencia ha venido en aumento en los últimos años y las computadoras es uno de los objetos preferidos por los delincuentes. Por lo que se propuso que para teletrabajar debe de realizarse en algún aposento de la vivienda, que fuese una oficina o cuarto de estudio con su respectiva mesa/escritorio y silla de escritorio. Esto para garantizar un poco más de privacidad durante su jornada de trabajo.

3.1.2 Valoración de la Unidad a la que pertenece (factibilidad)

Este es uno de los aspectos que se convierte en pilar para determinar si el trabajo es factible, y es el determinar si el área en la que trabaja ya que en algunas unidades son de servicio, como por ejemplo la plataforma de servicios, la correspondencia, el Centro de Capacitación (en su mayoría), entre otros ya que no se cuenta con un servicio virtual de atención y la cantidad de personas y productos que son atendidos por estas áreas es de gran concurrencia.

3.1.3 Valoración de los procesos de trabajo a cargo

Se valoraron si habían procesos en los cuales se requería la presencia de las personas, principalmente cuando se trata de facilitar productos o algún servicio personalizado y que realizarlo de otra manera podría afectar la imagen del servicio que brinda la institución. En este aspecto y en el anterior, se definió que iba a ser a valoración por parte de la jefatura inmediata si la persona puede realizar sus funciones desde la casa.

3.1.4 Evaluación del candidato y del entorno familiar

Para definir si el candidato es apto o no, se definió una serie de aspectos iniciales que la comisión consideró que debe de tener cada persona que trabaje fuera de su oficina:

- ✓ No necesita supervisión
- ✓ Orientación a resultados
- ✓ No es indispensable la presencia del funcionario en la institución
- ✓ Autocontrol
- ✓ Independencia
- ✓ Disciplina

Una vez planteados estos aspectos se decidió definir una serie de competencias laborales para valorar estos aspectos: las competencias que se definieron son:

- ✓ Compromiso
- ✓ Orientación a resultados
- ✓ Calidad del trabajo
- ✓ Adaptabilidad al cambio
- ✓ Perseverancia
- ✓ Integridad
- ✓ Iniciativa
- ✓ Responsabilidad personal
- ✓ Modalidades de comunicación
- ✓ Autogestión del tiempo

Una vez que se discutieron cada una de las competencias y sus respectivas definiciones con la Comisión, los psicólogos de la Unidad de Gestión del Potencial Humano se definió una guía de entrevista la cual se aplicaría a cada una de las personas interesadas en pertenecer al Plan Piloto. Este proceso fue apoyado en las publicaciones de la señora Marta Alles, específicamente en su Diccionario de Competencias y en su Diccionario de Preguntas, las cuales fueron adaptadas a la cultura institucional.

3.1.5 Evaluación y capacitación a la Jefatura

Este es un tema que fue tratado al inicio del proyecto pero que no se trabajó ya que se propuso que fuese la jefatura quien propusiera y/o negociara con las personas que consideraba o que mostraban interés en formar parte del plan piloto. Sin embargo, la cultura latinoamericana tiende a ser de control principalmente en temas laborales, por eso puede ser interesante entrenar a los altos mandos para dirigir de manera virtual a su personal.

3.1.6 Elaboración del Contrato de trabajo

Este aspecto se valoró sin embargo no hubo necesidad de modificar los contratos y por la naturaleza del trabajo de la institución al menos en un corto o mediano plazo no se vislumbra la necesidad de contratar personal que trabaje fuera de la institución a tiempo completo, por lo que no es necesario crear un contrato para teletrabajadores.

3.2 Disposiciones definitivas para el Plan Piloto

Para el Plan Piloto se definieron una serie de aspectos y requisitos solicitados por la Unidad de Potencial Humano:

- El funcionario debe estar disponible en el horario de atención de la institución, aunque la jornada de trabajo acordada incluya horas previas o posteriores a dicha jornada.
- Cumplir con las 40 horas de trabajo por semana (registrar las horas en los sistemas institucionales).
- Cumplir con los plazos y objetivos propuestos.
- La evaluación del desempeño durante los seis meses del plan piloto mantiene el formato de aplicación al ya establecido.
- Valoración previa a cada candidato (entrevista).
- Valoración del espacio físico (inspección en el lugar de teletrabajo para valorar espacio físico y la capacidad de conexión a internet).
- Aceptar la valoración periódica del trabajo y condiciones del mismo.
- Los costos de los servicios de Internet, teléfono, electricidad y agua, y otros deben ser asumidos por el funcionario.
- Firmar un acuerdo entre la Jefatura inmediata y el funcionario que se va a teletrabajar.
- En caso de algún desacuerdo entre la jefatura y el funcionario, debe ser informado a la Unidad de Recursos Humanos y lo resolverá el jefe inmediato de ambas partes.

Las condiciones físicas que se valoraron los siguientes aspectos:

- El tipo de conexión y velocidad de internet.
- Conexiones eléctricas
- Tipo de mobiliario
- Iluminación
- Ventilación
- Privacidad.

Por otra parte Informática instaló anti virus extra, el VPN, antispyware, firewall personal, controles de acceso a internet, la configuración para imprimir desde la casa en la oficina.

Cómo último paso para autorizar de manera oficial el teletrabajo se les impartió una breve charla para que conocieran la raíz del Plan Piloto capacitarlos en las nuevas aplicaciones en su equipo de cómputo y la parte legal que se basa principalmente en el manejo de documentación de la oficina y las implicaciones de un error en el manejo.

En este Plan Piloto participaron un total de 20 personas, un total de 14 mujeres y 6 hombres; se realizó una valoración a los 3 meses a 8 funcionarios que eran los que tenían más tiempo de trabajar desde la casa, en esta se encontraron resultados muy positivos; a continuación algunos gráficos:

En cuanto al **nivel de satisfacción** con la experiencia de laborar en la modalidad de teletrabajo, los funcionarios en su totalidad manifestaron que ha sido **muy satisfactorio**.

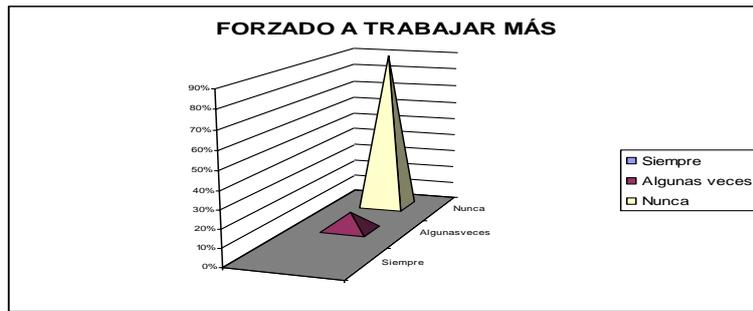


El 100% de los teletrabajadores consultados considera que la **calidad del trabajo** ha sido **muy buena**.



1) Se preguntó que si durante este proceso se ha sentido **forzado** a trabajar más, siete (7) teletrabajadores indicaron que **nunca**, mientras que uno (1) indicó que **algunas veces**, esto porque:

- ◆ Indistintamente de estar laborando en la oficina o en teletrabajo, el último trimestre de cada año es muy saturado en cuanto a análisis financieros, por cuanto la información de las instituciones llega en esos meses y los análisis deben estar listos al cierre del año para cumplir con los objetivos establecidos por el Macroproyecto de Rendición de Cuentas, para el cual labora.



A los 6 meses se realizó otra evaluación en donde no se presentaron cambios significativos en los resultados y debido a eso se propuso al Despacho Contralor y a todo el nivel gerencial, para realizar a la vez los ajustes que consideraran necesarios.

Los más significativos son: las personas no pueden teletrabajar a tiempo completo y el jefe tiene la potestad de suspender temporal o definitivamente cuando requiera de la presencia de la persona en la oficina. Actualmente hay un total de 42 personas teletrabajando y hasta el día de hoy no se han presentado problemas o dificultades con situaciones que tienen que ver con el teletrabajo.

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que bien administrada puede traer muchos beneficios: “Las ventajas del teletrabajo para las organizaciones son: reducción de costos, retención de empleados valiosos que necesitan flexibilidad, mejor actitud de los empleados (mayor compromiso y motivación), y uso eficiente de los espacios” [2], entre un gran número importante de beneficios.

REFERENCIAS

- [1] Alexim, João Carlos. “Relaciones de trabajo, empleo y formación profesional”. Cap.1 <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/alexim/pdf/cap1.pdf>
- [2] Araos, Ana. “El Teletrabajo: ventajas y desventajas” https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/el_teletrabajo:_ventajas_y.php
- [3] Vega, Dalia; Sala de Prensa del Instituto Costarricense de Electricidad ICE http://www.grupoice.com/esp/temas/noticias/prensa_ice/saladeprensa/com_pren/ice_teletrabajo.html
- [4] Nino Fernández, ESPECIAL PARA CLARIN. “El teletrabajo gana espacio como modalidad de relación laboral www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/ieco10May2009.pdf
- [5] Pekka, HUUHTANEN; “Implicaciones del teletrabajo para la seguridad y la salud”. Instituto de Salud en el Trabajo de Finlandia www.arearh.com/salud%20laboral/teletrabajoysalud.htm