

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
CARRERA DE DERECHO  
(PETAENG)**



**MEMORIA LABORAL**

**“CAMBIOS Y CONSECUENCIAS EN LA EXPERIENCIA LABORAL DE  
FUNCIONARIOS PUBLICOS ANTE LA IMPLEMENTACION DEL  
TELETRABAJO A CAUSA DE LA PANDEMIA POR COVID – 19”**

Postulante : María Mercedes Alcázar Silva  
Tutor : Dr. Jaime Mamani Mamani

**LA PAZ - BOLIVIA**

**2023**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento al Dr. Jaime Mamani Mamani, por el apoyo, compromiso y dedicación a forjar mejores profesionales al servicio de la sociedad.

## **DEDICATORIA**

A mi mamá Julia, mis hijos Pablo, Gabriel, mi compañero de vida Fredy. Por su apoyo paciencia y aliciente para lograr este Título Profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo por objeto exponer los cambios y las consecuencias en la experiencia laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Mayor de San Andrés, ante la implementación de la modalidad de Teletrabajo a consecuencia de la pandemia por Covid – 19.

La importancia del trabajo propuesto radica en conocer los cambios y las posibles consecuencias experimentadas por el personal administrativo ante el intempestivo cambio de trabajo presencial a Teletrabajo, que hasta entonces era poco conocida y realizada.

Se realizó una recopilación de información acerca de la puesta en marcha de una modalidad de trabajo, que si bien no es nueva, no se estaba acostumbrada a realizar de manera rutinaria.

De igual manera para tener mayor conocimiento sobre el tema se realizó una encuesta dirigida exclusivamente a trabajadores administrativos sin distinción de cargo y profesión en la UMSA. Dando como resultado una aceptación a esta modalidad de trabajo, sin dejar de lado que por ser una forma de trabajo trajo consigo una serie de consecuencias, así también ventajas y desventajas a corto y largo plazo.

En conclusión, se puede asegurar que con la experiencia de haber superado obstáculos en el ámbito laboral a causa del confinamiento y la implementación de una modalidad de trabajo poco usada, los trabajadores administrativos de la Universidad Mayor de San Andrés que formaron parte de la encuesta se encuentran calificados para adecuarse al Teletrabajo y tienen la experiencia en caso de presentarse alguna situación de estas características.

## INDICE

1. ENUNCIADO DEL TEMA .....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
3. PROBLEMATIZACION .....	3
4.1. DELIMITACIÓN TEMÁTICA.....	4
4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL .....	4
4.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL .....	4
5. OBJETIVOS .....	4
5.1. OBJETIVO GENERAL .....	4
5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	5
6. JUSTIFICACION .....	5
7. METODOLOGIA.....	6
7.1 MÉTODO DESCRIPTIVO .....	6
7.2 INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA.....	7
8. TÉCNICAS A UTILIZARSE .....	8
8.1 TÉCNICA DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA.....	8
8.2 TECNICA DE LA OBSERVACIÓN .....	8
CAPITULO I .....	10
1.1. MARCO HISTORICO .....	10
CAPITULO II .....	15
2. MARCO CONCEPTUAL.....	15
2.1. TELETRABAJO .....	15
2.2. TELETRABAJO EN BOLIVIA .....	16
2.3. FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO DE LA UMSA.....	16
2.4. SERVIDOR PUBLICO.....	16
2.5. TRABAJO A DISTANCIA .....	17
2.6. DIGITALIZACION .....	17
2.7. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS) .	17
2.8. COMUNICACIÓN.....	18
2.9. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.....	18
2.10. DERECHO INFORMATICO .....	19
CAPITULO III .....	21

3. MARCO TEORICO .....	21
CAPITULO IV .....	25
4. MARCO JURÍDICO .....	25
4.1. LEGISLACIÓN BOLIVIANA .....	25
4.1.1. CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO .....	25
4.1.2. DECRETO SUPREMO No. 4570 DE 18 DE AGOSTO DE 2021.....	25
4.2. LEGISLACIÓN COLOMBIANA .....	33
LEY 1221 DE 2008.....	33
4.3. LEGISLACION ARGENTINA .....	34
LEY No. 27555, DEL 30 DE JULIO DE 2020.....	34
4.4. LEGISLACION PERUANA .....	35
CAPITULO V .....	37
5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACION .....	37
5.1. TIPO DE MUESTRA.....	37
6. CONCLUSIONES .....	46
7. BIBLIOGRAFIA.....	51
8. ANEXOS.....	54

# DISEÑO DE LA INVESTIGACION

## 1. ENUNCIADO DEL TEMA

**“CAMBIOS Y CONSECUENCIAS EN LA EXPERIENCIA LABORAL DE FUNCIONARIOS PUBLICOS ANTE LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO A CAUSA DE LA PANDEMIA POR COVID – 19”**

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en un mundo en constante cambio y crecimiento de la tecnología, así como la implementación de nuevas formas de trabajo, es importante que todo trabajador y funcionario esté en constante actualización, adquiriendo nuevos conocimientos tecnológicos para beneficio personal y para beneficio de la empresa a la que pertenece.

La emergencia sanitaria por la inesperada pandemia sucedida en el año 2019, provoco un cambio en todos los aspectos del ser humano. En ese año por declaración de la OMS se recomendó una cuarentena rígida, en el cual nuestro país no quedo exento ante una decisión que para ese entonces fue la única salida ante los contagios masivos y los decesos de personas en el planeta, muchos países se vieron obligados a implementar políticas de estricto aislamiento y cuarentena.

Frente a esta situación, tanto empresas como hogares tuvieron que incorporarse al mundo digital para continuar con sus actividades, hubo una transformación en el trabajo, hubo un cambio en la modalidad de trabajo, especialmente en aquellos trabajos en los cuales hay una interacción y se encuentran rodeados de personas

que requieren soluciones de trámites y trabajos, además de prestación servicios. Obligando de esta manera a un cambio en la modalidad de trabajo de manera abrupta e impuesta, como fue la implementación del Teletrabajo.

Como resultado de ello, el teletrabajo, cobró particular relevancia como un mecanismo para que las empresas pudieran seguir operando y los trabajadores pudieran conservar su empleo. En este contexto, los gobiernos de muchos países implementaron normativas para regular esta modalidad de trabajo de empresas y trabajadores en transición.

El Teletrabajo parecía una solución y un premio en muchos trabajadores dependientes. Se dieron cambios en la modalidad cotidiana de trabajo, en los cuales los trabajadores tuvieron que adecuarse a conocer en muchos casos una modalidad nueva de trabajo que si bien ya existía ha sido una modalidad de trabajo poco usada en nuestro país.

Los cambios no solo se dieron en los lugares de trabajo determinados por el empleador. Sino también en los hogares de cada trabajador, se debía adecuar y usar una parte de la casa como oficina, un espacio en el cual sería el lugar de trabajo, el lugar de toma de decisiones, de solución a peticiones de clientes, de trámites, de prestación de servicios, una parte del hogar se convirtió en el lugar de trabajo. Las oficinas se redujeron a espacios dentro de la casa, que empezaron a cumplir una doble función.

Al principio fue innovador, se realizó el sueño de muchos de poder estar más tiempo en casa. Fue un premio a las largas jornadas de trabajo fuera del hogar y lejos de la familia, de los problemas y el cansancio que produce la interacción las personas.

De a poco esta felicidad del trabajo en casa se tornó insostenible, la frontera que separaba el trabajo con el hogar se había perdido, el tiempo de viaje de la casa



al trabajo y viceversa ya no existía. Ese tiempo que existía entre viajar a la casa y el retorno a la oficina que de alguna manera es un espacio de distracción y esparcimiento dejó de serlo.

El problema se fue duplicando, así como las exigencias del trabajo y las del hogar, a esto hay que añadir que el tiempo de trabajo de ocho horas se había duplicado en muchas jornadas y en otras el trabajo dejó de ser diurno para convertirse en un trabajo nocturno, al final un trabajo sin horario.

Esta situación comenzó a generar en los trabajadores de la Universidad Mayor de San Andrés problemas, como; estrés por continuar con el trabajo pendiente, por terminar la actividad laboral, ansiedad, insomnio, falta de concentración por la saturación y mezcla de actividades conjuntas (trabajo y hogar).

A esto no se debe olvidar que los funcionarios administrativos tuvieron que aprender el manejo de nuevas tecnologías informáticas de comunicación (TIC) para la realización y la continuidad de su trabajo, en un corto tiempo.

En la mayoría de los casos estas nuevas tecnologías y formas de trabajo eran nuevas y de los cuales se tenía poco conocimiento, en su mayoría fueron improvisados. Produciendo en un principio una baja productividad en las instituciones a consecuencia del desconocimiento y el poco uso de esta nueva forma de trabajo, tecnologías y plataformas.

### **3. PROBLEMATIZACION**

- ¿De qué manera se puede coadyuvar al personal administrativo de la UMSA para evitar la baja productividad a causa del teletrabajo?
- ¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo?
- ¿Cuáles son las causas del cambio de la modalidad de trabajo presencial al teletrabajo?
- ¿Qué problemas físicos y mentales son producto del Teletrabajo?

## **4. DELIMITACION DEL TEMA**

### **4.1. DELIMITACIÓN TEMÁTICA**

El presente trabajo está dirigido a los cambios y consecuencias en el trabajo presencial a causa de la implementación del teletrabajo en los funcionarios administrativos de la Universidad Mayor de San Andrés, por lo tanto, el área que corresponde a esta investigación es el Derecho Laboral.

### **4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

La investigación se realizó tomando la fecha propositiva los meses de junio a noviembre del año 2022.

### **4.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

La presente investigación se realizó en diferentes unidades administrativas de la Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de La Paz.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

- Exponer los cambios y las consecuencias, en la experiencia laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Mayor de San Andrés ante la implementación de la modalidad de Teletrabajo a consecuencia de la pandemia por Covid-19.

## **5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ¿Cuáles son los beneficios del teletrabajo?
- ¿Cuáles son las causas del cambio de la modalidad de trabajo presencial al teletrabajo?
- ¿Qué consecuencias físicas y psicológicas ha generado la implementación del Teletrabajo?

## **6. JUSTIFICACION**

Ante una forma habitual de trabajo presencial, realizado por funcionarios administrativos de la Universidad Mayor de San Andes, la repentina llegada de la Pandemia por COVID-19 y la implementación de una cuarentena rígida, que impedía acudir a la fuente laboral, se debía tomar decisiones y realizar cambios en la forma de trabajo, no se contaba con el tiempo suficiente para poder implementar capacitaciones y generar conocimientos para este tipo de eventos.

Se realizó una improvisación de tecnologías informáticas las cuales ayudaban en alguna manera a que el trabajo no se detuviera, se debía continuar con trámites y soluciones a solicitudes cotidianas que se presentan en esta casa superior de estudios.

Hubo cambios repentinos en la forma de trabajo. De un escritorio habitual se pasó a una computadora o un celular dentro del hogar, y a la implementación de nuevas aplicaciones y plataformas que permitieran la continuidad del trabajo.

Si bien el Teletrabajo coadyuvo facilitando y redujo los procesos administrativos. Esta forma de trabajo trajo consigo consecuencias para el trabajador, la fusión del trabajo con las tareas de la casa, han causado muchas dificultades personales, como; estrés, problemas físicos.

El fin de cada trabajador de la UMSA era continuar con la productividad a favor de la institución.

Es por lo expuesto que es necesario conocer los cambios y consecuencias ante una nueva emergencia sanitaria mundial que se pudiera presentar.

## **7. METODOLOGIA**

### **7.1 MÉTODO DESCRIPTIVO**

El método descriptivo es aquél en que la información es recolectada sin cambiar el entorno. En investigación humana, un estudio descriptivo puede ofrecer información acerca del estado de salud común, comportamiento, actitudes u otras características de un grupo en particular. Los estudios descriptivos también se llevan a cabo para demostrar las asociaciones o relaciones entre las cosas en el entorno.

Los estudios descriptivos pueden implicar una interacción con grupos de personas o puede seguir a algunos individuos a lo largo del tiempo. Los estudios descriptivos en que el investigador interacciona con el participante puede involucrar encuestas o entrevistas para recolectar la información necesaria.<sup>1</sup>

Este método se implementara en el trabajo propuesto para describir por medio de opiniones y entrevista y a través de la encuesta, para conocer las experiencias vividas por la implementación del Teletrabajo en los trabajadores de la Universidad Mayor de San Andrés a causa de la pandemia por Covid – 19, así conocer los cambios y las consecuencias por esta modalidad de trabajo.

---

<sup>1</sup> [https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res\\_des1.htm](https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm)

## 7.2 INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA

La Investigación Bibliográfica o Documental es un proceso sistemático y metódico que consiste en buscar, seleccionar y evaluar información relevante sobre un tema específico, con el objetivo de obtener un conocimiento profundo y actualizado sobre él mismo.

La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. Se le considera un paso esencial porque incluye un conjunto de fases que abarcan la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para obtener bases necesarias para el desarrollo de cualquier estudio.

La investigación bibliográfica es esencial en cualquier campo del conocimiento, ya sea científico, humanístico o técnico. Permite a los investigadores conocer el estado actual del conocimiento sobre un tema determinado, identificar las principales teorías y enfoques que se han desarrollado al respecto, y establecer las principales líneas de investigación futura.<sup>2</sup>

Se realizará la revisión bibliográfica, para obtener mayor conocimiento acerca del tema propuesto, mediante la recopilación del material académico bibliográfico, como ser: libros, revistas, publicaciones, que nos ayudaran a conocer y profundizar el presente trabajo académico.

---

<sup>2</sup> Hugo Parrales, <https://aprobados.net/investigacion-bibliografica>

## **8. TÉCNICAS A UTILIZARSE**

### **8.1 TÉCNICA DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA**

Es una conversación sobre un tema, sirve para cualificar y recoger opiniones generalmente de especialistas o entendidos en la materia.

Esta técnica nos permite obtener experiencias precisas sobre este tema a través de la opinión de los mismos trabajadores de la institución.

### **8.2 TECNICA DE LA OBSERVACIÓN**

La observación científica es uno de los principales métodos de investigación que se obtiene a través de la información recibida por medio de los sentidos. Es uno de los métodos de percepción y de captación de información acerca del entorno que rodea al individuo.

Se la considera científica porque para obtener y recopilar los datos se rige por una serie de pasos ordenados. Los resultados son analizados y volcados en un estudio de investigación.

La observación científica se realiza de manera planificada, controlada y validada. Es un método de investigación en el que se registra cada paso, lo que garantiza que el proceso pueda ser repetido o replicado con otro objeto de estudio para ser comparado.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> <https://www.caracteristicas.co/observacion-cientifica/>

# **CAPITULO I**

## **MARCO HISTORICO**

# CAPITULO I

## 1.1. MARCO HISTORICO

Antiguamente, antes del internet, el trabajo era realizado en los oficios de aquel entonces en las casas en un lugar determinado del hogar, por ejemplo los artesanos, los campesinos, costureros, panaderos y otros. Este trabajo era normal, después con la revolución industrial y la construcción de fábricas el trabajo que cotidianamente se realizaba en las casas se trasladó a las fábricas, convirtiéndose en el principal escenario de trabajo de aquel entonces.

El físico Jack Nilles, reconocido como el “padre” del teletrabajo, lo rescató en 1973 en un mundo aún sin internet como método para compensar las pérdidas económicas que sufrían las empresas a causa de la crisis del petróleo.

A la vez que crecía el interés por el teletrabajo como vía para ahorrar costos, también crecía el interés por el teletrabajo como vía para solucionar problemas de otra índole social.

En un mundo con una mayor participación de la mujer en el mercado laboral, en el que todos los miembros del hogar debían compaginar el trabajo con las tareas domésticas y el cuidado de los menores, el teletrabajo se señaló como una herramienta para abordar problemas relacionados con la conciliación laboral o la baja natalidad.<sup>4</sup>

Los primeros registros del teletrabajo datan de 1957; la industria británica del software empleó un gran número de mujeres que trabajaban en casa en los '60, pero la primera aparición de la conciencia pública de este fenómeno corresponde a los años 70.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7611147>

<sup>5</sup> Martha Alicia Alles: Empleo, discriminación, teletrabajo y otras temáticas, Ediciones Macchi, Buenos Aires - Argentina 1999. Pág. 103



La primera referencia al teletrabajo surge a través del norteamericano Jack Nilles hacia 1973. En plena crisis petrolera, una de las principales preocupaciones mundiales era el abastecimiento de combustible, y en consecuencia, el transporte. La idea de “llevar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo” resultaba altamente atractiva ya que parecía solucionar el problema de la escasez de combustible, los congestionamientos y las pérdidas de tiempos muertos en la actividad de “ir al trabajo”.

Gil Gordon lo explica de esta manera: El término "teletrabajo" (telework) tiende a usarse más en Europa y en algunos otros países, mientras que "teleconmutación" (telecommuting) es más usado en los Estados Unidos.

Algunos prefieren el término "teletrabajo" porque describe mejor el concepto; el prefijo "tele" significa distancia, por lo tanto "teletrabajo" es "trabajo a distancia".

Por su parte, Antonio Padilla Meléndez , Profesor de Organización de Empresas en Universidad de Málaga (España) y Administrador de la Lista Electrónica "Teletrabajo y Organización de Empresas" afirma: “Telecommuting se refiere estrictamente a cambiar el desplazamiento cotidiano y diario al trabajo (el commuting) por las telecomunicaciones. Normalmente tiene que ver con el teletrabajo en el domicilio.

El telework es un concepto más amplio, se refiere a poder trabajar desde cualquier parte. Es un concepto más flexible que el anterior”.

Padilla Meléndez agrega que el teletrabajo va mucho más allá de la cuestión de la distancia física y propone el término e-work: “el teletrabajo clasificado únicamente teniendo en cuenta el lugar físico deja de tener sentido. Incluso puede que ya no sea bueno hablar de teletrabajo, por qué no hacer como la Comisión Europea que emplea ahora el término e-work (trabajo electrónico).

Quizás debiéramos hablar más bien de trabajo flexible, de mejora de la calidad de vida del empleado, de cambio organizativo global en la empresa, y no sólo de cambio en la organización del trabajo, de algo normal, cotidiano, que nuestro vecino, familiar o nosotros mismos podemos estar haciendo sin ni siquiera denominarlo así.”

La Asociación Española de Teletrabajo define el término e-work como “una oficina real desarrollada en el mundo virtual. Los distintos componentes se encuentran diseminados geográficamente, pero unidos en el proyecto común componiendo una organización distribuida”.

En principio, el teletrabajo, estaba reservado para los altos ejecutivos de las empresas que tenían el privilegio de tele trabajar desde sus hogares u hoteles.

Posteriormente, grandes corporaciones como IBM decidieron realizar proyectos pilotos extendidos a todos los trabajadores que decidieran probar esta modalidad. A su vez miles y miles de trabajadores autónomos comenzaron a trabajar desde sus hogares con un doble propósito: reducir costos y realizar un mejor aprovechamiento del tiempo libre.

Paralelamente en Europa durante la década de los 90 los gobiernos de Austria y Alemania, entre otros, comenzaron a implementar proyectos de “telecentros” ya no tendientes a descongestionar el tráfico, sino al desarrollo de zonas rurales. Aquí radica una de las principales diferencias entre el concepto del teletrabajo norteamericano y el de la Unión Europea.

Para Jack Nilles. Cualquier persona que trabaje fuera del lugar habitual de producción de los bienes o servicios estaría teletrabajando, por ejemplo un telemarketer vendiendo por teléfono. En cambio, para los Europeos, el elemento clave del teletrabajo es la mediación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Los términos adoptados por la UE son “telework”, “teleworking”, “telenetworking” y “teletrabajo”.

Algunos de los hechos históricos que impulsaron el avance del teletrabajo en el mundo son: el terremoto de Los Ángeles en 1994 (se destruyeron severamente rutas y se detuvieron los servicios de transporte, por lo cual muchas empresas recurrieron al teletrabajo para poder permanecer activas durante ese período).

El atentado del 11 de septiembre de 2001. Cientos de trabajadores de empresas que tenía sus oficinas centrales en el World Trade Center se mudaron a trabajar virtualmente a sus casas por temor a nuevos atentados; si bien muchos regresaron a sus puestos, otros se quedaron en sus hogares.

En Bolivia, con la declaración de cuarentena total a nivel nacional a partir del mes de marzo de 2020, cuando se identificaron los primeros casos y decesos fue entonces que se implementó el Teletrabajo.

La normativa de implementación del teletrabajo se formalizó semanas después a través del Decreto Supremo N°4218 de 14 de abril de 2020, dando pie a su extensión a nivel nacional y hacia diferentes sectores (Abrogado).

Aprobándose el Decreto Supremo No. 4570, bajo el principio de aplicación voluntaria del Teletrabajo el cual establece el párrafo I del artículo 13 del Decreto Supremo 4570: “La aplicación de esta condición especial es voluntaria, y para su implementación deberá existir el acuerdo entre las partes, el cual deberá constar por escrito, mediante mecanismos idóneos de prueba”,

Finalmente, en agosto de la gestión 2020 se puso fin a la cuarentena total y se implementó la cuarentena condicionada, dinámica y combinada, marcando el inicio del retorno de las actividades laborales presenciales de manera gradual y dentro de horarios establecidos por la normativa que también se ampliaban de manera paulatina.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Revista BID. Teletrabajo en Bolivia. Digitalización en pandemia y su impacto en el modo de trabajar de los bolivianos. Pag. 5 (Desarrollo, 2022)

# **CAPITULO II**

## **MARCO CONCEPTUAL**

## CAPITULO II

### 2. MARCO CONCEPTUAL

#### 2.1. TELETRABAJO

- La revista LIBRO BLANCO, El ABC del teletrabajo en Colombia, define al teletrabajo como: “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”.<sup>7</sup>
- El Decreto Supremo No. 4570 de 18 de agosto de 2021, de Bolivia, define al teletrabajo como.
- Artículo 12°.- (Definición) La condición especial de teletrabajo, es aquella en que la actividad laboral o prestación de servicios es realizada de manera no presencial mediante la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) o herramientas análogas, para facilitar la comunicación entre el empleador y la trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público.<sup>8</sup>
- En la guía práctica de la Organización Internacional del Trabajo 2020 Primera edición 2020, define al teletrabajo como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones: como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio para trabajar fuera de las instalaciones del empleador.

---

<sup>7</sup> LIBRO BLANCO | El ABC del teletrabajo en Colombia, Pag. 11

<sup>8</sup> Decreto Supremo N° 4570, 18 de agosto de 2021.

- En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador.<sup>9</sup>

## **2.2. TELETRABAJO EN BOLIVIA**

El teletrabajo se define en Bolivia como una modalidad de relación laboral o de prestación de servicios que consiste en el desempeño de actividades remuneradas utilizando las tecnologías de la información (TIC). Bajo esta modalidad, no se requiere la presencia física del teletrabajador en el lugar de trabajo.<sup>10</sup>

## **2.3. FUNCIONARIO ADMINISTRATIVO DE LA UMSA**

Según el Reglamento Interno del personal de la UMSA. Forman parte del Personal Administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés todas las personas que habiendo sido designadas reciben una remuneración mensual por sus servicios y se encuentran bajo dependencia de la Universidad en forma regular y permanente.

## **2.4. SERVIDOR PUBLICO**

Servidor público es aquella persona individual, que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia a una entidad sometida al ámbito de aplicación de la Ley No. 2027. Se refiere a los dignatarios, funcionarios y empleados públicos u otras personas que presten servicio en relación de dependencia con entidades estatales, cualquiera sea la fuente de su remuneración.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. OIT, Pag.1.

<sup>10</sup> Decreto Supremo, 4218. Decreto Derogado el 18 de agosto del 2021 y reemplazado por el Decreto Supremo 4570

<sup>11</sup> LEY Nº 2027 LEY DEL 27 DE OCTUBRE DE 1999

## **2.5. TRABAJO A DISTANCIA**

El Decreto Supremo No. 4570 de 18 de agosto de 2021, del Estado Plurinacional de Bolivia, define al teletrabajo como. La condición especial de trabajo a distancia, es aquella en que la actividad laboral o prestación de servicio se realiza total o parcialmente, en lugar o lugares distintos de los establecimientos o instalaciones de la empresa o establecimiento laboral del sector privado, o empresa o institución del sector público, sin supervisión directa e inmediata del empleador.<sup>12</sup>

## **2.6. DIGITALIZACION**

La digitalización se define como un proceso técnico en evolución que tiene lugar a nivel individual, organizativo, social y mundial en todos los sectores. Se refiere al uso de herramientas que convierten la información analógica en información digital. La digitalización comprende un complejo conjunto de tecnologías, algunas de las cuales se encuentran todavía en sus primeras etapas de desarrollo y utilización.<sup>13</sup>

## **2.7. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS)**

Aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, convertir, almacenar, proteger, procesar, transmitir y recuperar la información.

---

<sup>12</sup> Decreto Supremo N° 4570, 18 de agosto de 2021

<sup>13</sup> El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica, Pag. 9

Existen múltiples instrumentos electrónicos que se encuadran dentro del concepto de TIC, la televisión, el teléfono, el video, el ordenador. Pero sin lugar a duda, los medios más representativos de la sociedad actual son las computadoras que nos permiten utilizar diferentes aplicaciones informáticas (presentaciones, aplicaciones multimedia, programas ofimáticos) y más específicamente las redes de comunicación, en concreto Internet.

## **2.8. COMUNICACIÓN**

La comunicación es la transmisión de información entre dos o más individuos. Todos los seres vivos presentan alguna forma de comunicación, ya sean señales químicas, sonidos o gestos. <sup>14</sup>

Según la Real Academia de la Lengua Española, la comunicación es: la Acción y efecto de comunicar o comunicarse, entre dos o más personas, a través de la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

## **2.9. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

La comunicación interpersonal es el intercambio de mensajes, así como de información, entre dos o más individuos. Para ello, utilizan la comunicación verbal y no verbal, con el objetivo de que haya un buen entendimiento, que ayude a comprender el mensaje que se está exponiendo. <sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> <https://concepto.de/comunicacion.com>

<sup>15</sup> <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-interpersonal.html>



## **2.10. DERECHO INFORMATICO**

El Derecho Informático es la rama del Derecho que regula los efectos jurídicos derivados de la informática y de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Se especializa, además, en el estudio de las transformaciones del derecho como consecuencia del uso generalizado de las actividades tecnológicas.

# **CAPITULO III**

## **MARCO TEORICO**

## CAPITULO III

### 3. MARCO TEORICO

Según el físico Jack Nilles, definió al Teletrabajo como “enviar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo”.<sup>16</sup>

El autor Julio Téllez, refiere que el teletrabajo es la actividad profesional desarrollada por personas que no están presentes físicamente en la empresa para la que trabajan. Esto exige, además un perfil profesional, un dominio de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Por tanto, es una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones. Es una nueva forma de trabajo que no requiere la presencia del empleado en el centro productivo, es decir en la oficina o planta de la empresa.

El teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea, y requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación.<sup>17</sup>

Esta modalidad se origina de la combinación de dos componentes: en primer lugar, el trabajo se realiza en una ubicación alternativa al lugar de trabajo predeterminado y en segundo lugar, se requiere el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), tales como una computadora o un teléfono conectado a una red de internet.

Para identificar el trabajo a distancia es necesario definir el lugar de trabajo predeterminado.

---

<sup>16</sup> <http://www.gestofice.com/Privado/Teletrabajo.htm>

<sup>17</sup> Téllez, Julio. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Inv. UNAM-MEXICO, Pag. 730

Este es un concepto de referencia espacial que determina el lugar físico en donde se espera que se lleve a cabo el trabajo.

Teniendo en cuenta el tipo de puesto, las tareas y la categoría ocupacional.

Por ejemplo, si el trabajador es dependiente, el lugar predeterminado de trabajo será el local perteneciente a su empleador, o las instalaciones del cliente de la unidad económica de la que depende el trabajador, o un espacio público si las tareas que realizan así lo requieren.

En el caso del trabajador independiente el lugar predeterminado será el local o emplazamiento del propio trabajador (incluyendo su propio domicilio), las instalaciones de un cliente o un espacio público.

En el caso de un trabajador familiar el lugar predeterminado de trabajo corresponde al negocio familiar donde se ocupe.

En efecto, si bien aún no existe una definición internacional, se define como trabajo a distancia a aquellas situaciones donde parte o el total de las tareas no se realizan en el lugar predeterminado de trabajo. En el caso de los trabajadores asalariados los lugares de trabajo alternativos pueden ser, por ejemplo, oficinas de trabajo, cafeterías o incluso el propio domicilio del trabajador.

El trabajo a domicilio, por su parte, es aquel que se efectúa total o parcialmente en la propia vivienda del trabajador, independientemente de cuál sea su lugar de trabajo predeterminado.

Dentro de la definición de trabajo a domicilio se incluyen todas las unidades que estén en la vivienda del trabajador.

Esta modalidad de teletrabajo, se origina de la combinación de dos componentes: en primer lugar, el trabajo se realiza en una ubicación alternativa al lugar de trabajo predeterminado y en segundo lugar, se requiere el uso de las

tecnologías de la información y la comunicación (TICs), tales como una computadora o un teléfono.<sup>18</sup>

Actividades aptas para el teletrabajo ligadas con la generación, la difusión, el análisis y el procesamiento de información, como tareas administrativas y de organización, servicios de traducción, programación y diseño, se perfilan como ámbitos naturales para el teletrabajo.

Según el autor del libro Ortiz Chaparro “Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo” señala que el sector donde más ha crecido el teletrabajo es en el de los trabajadores de la información, ya sea desde la introducción de datos hasta las funciones más complejas de investigación y desarrollo.

Entre ellos, podemos destacar:

- Los que trasladan la información de un soporte a otro, por ejemplo, quienes realizan tareas de ingreso de bases de datos.
- Los que gestionan la información, por ejemplo, traductores, diseñadores gráficos, agentes de seguros, abogados, contadores.
- Los que producen información, por ejemplo, periodistas, informadores, analistas, programadores, comunicadores.
- Los que tienen relación con una clientela local, por ejemplo, oficinas de información, ventas por correspondencia y por teléfono, etc.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2021, Pag. 5

<sup>19</sup> ORTIZ CHAPARRO, Francisco. . “Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo. El mercado de trabajo en España II”, Revista Nro. 3 del Instituto de Estudios Económicos, Madrid, 1999, p. 109

# **CAPITULO IV**

# **MARCO JURÍDICO**

## **CAPITULO IV**

### **4. MARCO JURÍDICO**

#### **4.1. LEGISLACIÓN BOLIVIANA**

##### **4.1.1.CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO**

**ARTICULO 103 C.P.E.** - Parágrafo II. El Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

##### **4.1.2. DECRETO SUPREMO No. 4570 de 18 de agosto de 2021**

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **ARTÍCULO 1.- (OBJETO).**

El presente Decreto Supremo tiene por objeto normar la aplicación de las condiciones especiales de trabajo, en las relaciones laborales y la prestación de servicios de los sectores público y privado, durante la pandemia de la COVID-19.

#### **ARTÍCULO 2.- (CONDICIONES ESPECIALES DE TRABAJO).**

Constituyen condiciones especiales de trabajo, aquellas modificaciones referidas al horario o lugar para la realización del trabajo o prestación del servicio, los cuales no deben exceder el marco de razonabilidad, no deben implicar afectación

a las condiciones generales estipuladas previamente, como tampoco pueden ser determinadas como una sanción o mecanismo de amedrentamiento.

**ARTÍCULO 3.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN).** Las condiciones especiales de trabajo podrán ser aplicables a:

- a) Las relaciones laborales nuevas o ya existentes, sujetas al ámbito de la aplicación de la Ley General del Trabajo;
- b) La prestación de servicios nuevos o ya existentes, sujetas a la aplicación de la Ley del Estatuto del Funcionario Público;
- c) La prestación de servicios nuevos o ya existentes, de personal eventual y consultores individuales de línea del sector público.

**ARTÍCULO 4.- (EXCLUSIONES).**

- I. Las condiciones especiales de trabajo no son aplicables al personal de las Fuerzas Armadas, Policía Boliviana, Servicios de Salud, Servicios Públicos u otros que, por la naturaleza de sus funciones deban realizar las mismas en las dependencias establecidas por el empleador.
- II. Sin perjuicio de la exclusión prevista en el Parágrafo anterior, estas condiciones especiales de trabajo, podrán ser aplicadas al personal administrativo de las Fuerzas Armadas, Policía Boliviana, Servicios de Salud y Servicios Públicos.

**ARTÍCULO 5.- (IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES O SERVICIOS).**

Las condiciones especiales de trabajo podrán ser realizadas en aquellas actividades que, por su naturaleza y características así lo permitan y siempre



que no afecte a otras áreas o servicios que presta la empresa o establecimiento laboral del sector privado, o empresa o institución del sector público.

#### **ARTÍCULO 6.- (PROTECCIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES).**

- I. La trabajadora o el trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público que realicen su actividad laboral o prestación de servicios en cualquiera de las condiciones especiales reguladas por el presente Decreto Supremo, no podrá sufrir perjuicio o desmedro alguno de las condiciones laborales inicialmente acordadas.
- II. La remuneración que perciba la trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público, no podrá ser afectada por la adopción de alguna de las condiciones especiales de trabajo.

#### **ARTÍCULO 7.- (ACCESO A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA O ENTIDAD).**

La trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público, sujeto a las normas del presente Decreto Supremo, tendrá el derecho de acceder a las instalaciones de la empresa o establecimiento laboral y, en cualquier caso, el empleador deberá garantizar que pueda participar en las actividades colectivas que se realicen, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

#### **ARTÍCULO 8.- (EQUIPOS Y HERRAMIENTAS).**

- I. En caso de adoptarse las condiciones especiales de trabajo, el empleador podrá proveer los equipos y/o herramientas necesarias para su desarrollo.

- II. En el sector público la asignación de equipos y herramientas deberá ser realizada conforme a las previsiones establecidas en las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios - NB-SABS y/o normas y reglamentos específicos y normativa interna de cada empresa o institución del sector público.
- III. La trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público, serán responsables del cuidado y custodia de los equipos y/o herramientas entregados para la ejecución del trabajo; en caso de extravío o daño de los mismos, debiendo cubrir el costo de la reparación o reposición.

#### **ARTÍCULO 9.- (FORMAS).**

- I. Las condiciones especiales de trabajo podrán acordarse de las siguientes formas:
  - 1. Continua:** Se realiza fuera de las instalaciones de la empresa o establecimiento laboral del sector privado, o empresa o institución del sector público, de manera continua en días laborales;
  - 2. Alternada:** Se realiza fuera de las instalaciones de la empresa o establecimiento laboral del sector privado, o empresa o institución del sector público, alternando los días y las horas laborales.
- II. Lo descrito en el anterior Parágrafo, deberá respetar la jornada vigente, los límites de jornada máxima, los días de descanso y otros derechos que tuviese la trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público.

#### **ARTÍCULO 10.- (REVERSIBILIDAD).**

Cuando la trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público, hubiere pasado a

las condiciones especiales de trabajo, deberá volver a prestar sus servicios de forma presencial a pedido del empleador, excepto en los siguientes casos:

- a) Si el contrato de trabajo se hubiese modificado permanentemente por acuerdo entre las partes hacia la condición especial de trabajo;
- b) Si por disposición de autoridad competente no fuera posible el trabajo presencial.

#### **ARTÍCULO 11.- (CONFIDENCIALIDAD).**

La trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público, es responsable de la custodia y uso de la información, tanto la que ha sido entregada para la ejecución del trabajo, así como la generada en aplicación de las condiciones especiales de trabajo.

## **CAPÍTULO II**

### **TELETRABAJO**

#### **ARTÍCULO 12.- (DEFINICIÓN).**

La condición especial de teletrabajo, es aquella en que la actividad laboral o prestación de servicios es realizada de manera no presencial mediante la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación - TIC's o herramientas análogas, para facilitar la comunicación entre el empleador y la trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público.

### **ARTÍCULO 13.- (CARACTERÍSTICAS).**

- I. La aplicación de esta condición especial es voluntaria, y para su implementación deberá existir el acuerdo entre las partes, el cual deberá constar por escrito, mediante mecanismos idóneos de prueba.
- II. El teletrabajo puede acordarse como parte de la descripción inicial de la condición de trabajo o puede incorporarse posteriormente.
- III. El teletrabajo no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral.
- IV. La aplicación de esta condición especial de trabajo no puede vulnerar derechos de las partes y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación laboral.
- V. El teletrabajo podrá ser aplicado de forma preferente para las personas en situación de vulnerabilidad, mayores de sesenta y cinco (65) años, mujeres embarazadas y personas con patología crónica, de acuerdo a sus actividades y naturaleza de sus funciones.

### **ARTÍCULO 14.- (IMPOSIBILIDAD).**

- I. Cuando la naturaleza de las labores de la trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público imposibilite la adopción del teletrabajo, el empleador no podrá hacer uso de esta condición especial de trabajo.
- II. Cuando la naturaleza de la labor ejecutada no permita la adopción de esta condición especial de trabajo, o la trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público se vea imposibilitada de ejecutarla por circunstancias particulares y no atribuibles al mismo; éstas deberán ser informadas de inmediato al empleador. De comprobarse tales circunstancias por parte del empleador, no se podrá hacer uso de esta condición.

- III. Las causales de imposibilidad de teletrabajo establecidas en el presente Artículo, bajo ningún concepto son causales de terminación de la relación laboral.

#### **ARTÍCULO 15.- (JUSTIFICACIÓN DE LA IMPOSIBILIDAD).**

La trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público, imposibilitado de ejecutar sus labores a través de teletrabajo, deberá informar de manera inmediata al empleador dicha imposibilidad, debidamente justificada.

### **CAPÍTULO III**

#### **TRABAJO A DISTANCIA**

#### **ARTÍCULO 16.- (DEFINICIÓN).**

La condición especial de trabajo a distancia, es aquella en que la actividad laboral o prestación de servicio se realiza total o parcialmente, en lugar o lugares distintos de los establecimientos o instalaciones de la empresa o establecimiento laboral del sector privado, o empresa o institución del sector público, sin supervisión directa e inmediata del empleador.

#### **ARTÍCULO 17.- (CARACTERÍSTICAS).**

- I. La aplicación de esta condición especial es voluntaria, y para su implementación deberá existir el acuerdo entre las partes, el cual deberá constar por escrito, mediante mecanismos idóneos de prueba.
- II. El trabajo a distancia puede acordarse como parte de la descripción inicial de la condición de trabajo o puede incorporarse posteriormente.

- III. El trabajo a distancia no afecta ni altera las condiciones esenciales de la relación laboral.
- IV. El trabajo a distancia no puede vulnerar derechos de las partes y no constituye por sí misma causal de terminación de la relación laboral.
- V. Las partes deberán determinar el lugar donde la trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público, desarrollará sus labores.
- VI. El empleador deberá implementar un mecanismo de control de jornada de trabajo a distancia.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONTROL Y VERIFICACIÓN**

#### **ARTÍCULO 18.- (MEDIDAS CORRECTIVAS).**

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, cuando evidencie que la realización de la actividad laboral en aplicación de las condiciones especiales de trabajo resulte perjudicial o lesiva a los derechos de la trabajadora o trabajador, servidora o servidor público, personal eventual y consultores individuales de línea del sector público, determinará las medidas correctivas que considere convenientes, a efectos de restituir los derechos que pudiesen ser vulnerados.

#### **ARTÍCULO 19.- (VERIFICACIÓN).**

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en el marco de sus competencias y atribuciones podrá realizar la verificación in situ de la correcta aplicación de las condiciones especiales de trabajo.

## 4.2. LEGISLACIÓN COLOMBIANA

### LEY 1221 DE 2008

#### Artículo 1°. Objeto.

La presente ley tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC).

#### Artículo 2°. Definiciones.

Para la puesta en marcha de la presente ley se tendrán las siguientes definiciones:

**TELETRABAJO.** Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo. El teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas:

**AUTÓNOMOS:** son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.

**MÓVILES:** son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

**SUPLEMENTARIOS:** son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina. Teletrabajador. Persona que desempeña actividades laborales a través de

tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios.

### **4.3. LEGISLACION ARGENTINA**

LEY No. 27555, del 30 de julio de 2020.

#### **Artículo 1°- Objeto.**

La presente ley tiene por objeto establecer los presupuestos legales mínimos para la regulación de la modalidad de Teletrabajo en aquellas actividades, que, por su naturaleza y particulares características, lo permitan. Los aspectos específicos se establecerán en el marco de las negociaciones colectivas.

#### **Artículo 3°- Derechos y obligaciones.**

Gozarán de los mismos derechos y obligaciones que las personas que trabajan bajo la modalidad presencial y su remuneración no podrá ser inferior a la que percibían o percibirían bajo la modalidad presencial.

#### **Artículo 9°- Elementos de trabajo.**

El empleador debe proporcionar el equipamiento -hardware y software-, las herramientas de trabajo y el soporte necesario para el desempeño de las tareas, y asumir los costos de instalación, mantenimiento y reparación de las mismas, o la compensación por la utilización de herramientas propias de la persona que trabaja. La compensación operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva.

#### **Artículo 11.- Capacitación.**

El empleador deberá garantizar la correcta capacitación de sus dependientes en nuevas tecnologías, brindando cursos y herramientas de apoyo, tanto en forma virtual como presencial, que permitan una mejor adecuación de las partes a esta modalidad laboral.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE TELETRABAJO Ley 27555. Argentina 2016



#### **4.4. LEGISLACION PERUANA**

**LEY No. 30036**, de 15 de mayo de 2013.

**Artículo 1. Objeto.**

Tiene por objeto regular el teletrabajo, como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), en las instituciones públicas y privadas, y promover políticas públicas para garantizar su desarrollo.

**Artículo 2. Definición.**

El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores.

**Artículo 5. Derechos y obligaciones laborales.**

El teletrabajador tiene los mismos derechos y obligaciones establecidos para los trabajadores del régimen laboral de la actividad privada. Pueden utilizarse todas las modalidades de contratación establecidas para dicho régimen. En todos los casos, el contrato de trabajo debe constar por escrito.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> LEY N° 30036. Ley que Regula el Trabajo.2013

# **CAPITULO V**

# **PROPUESTA DE LA**

# **INVESTIGACION**

## **CAPITULO V**

### **5. PROPUESTA DE LA INVESTIGACION**

#### **5.1. TIPO DE MUESTRA**

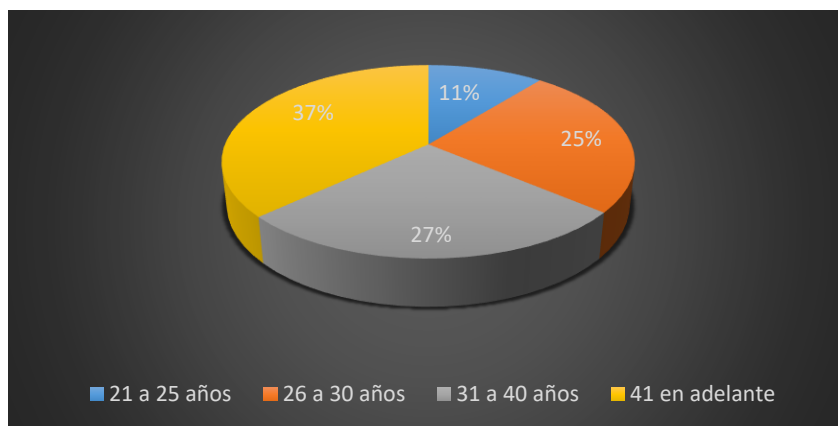
Se realizó la encuesta y entrevistas con una cantidad de 150 personas, seleccionadas de forma aleatoria en la Universidad Mayor de San Andrés, que realizan trabajos administrativos y académicos. Se debe tomar en cuenta que la encuesta es una herramienta de investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencia sobre dicha población para lograr una versión simplificada.

De igual manera se ha abstraído los procedimientos administrativos de la implementación del teletrabajo a través de experiencias vividas por los trabajadores de la UMSA.

Los resultados de la encuesta son:

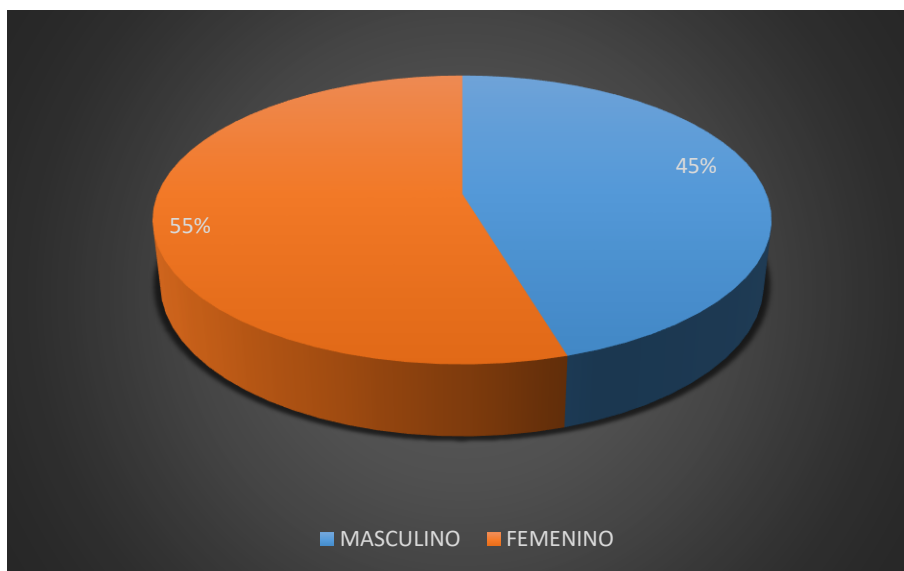
## GRAFICO No. 1

### 1. EDAD DE LOS ENCUESTADOS



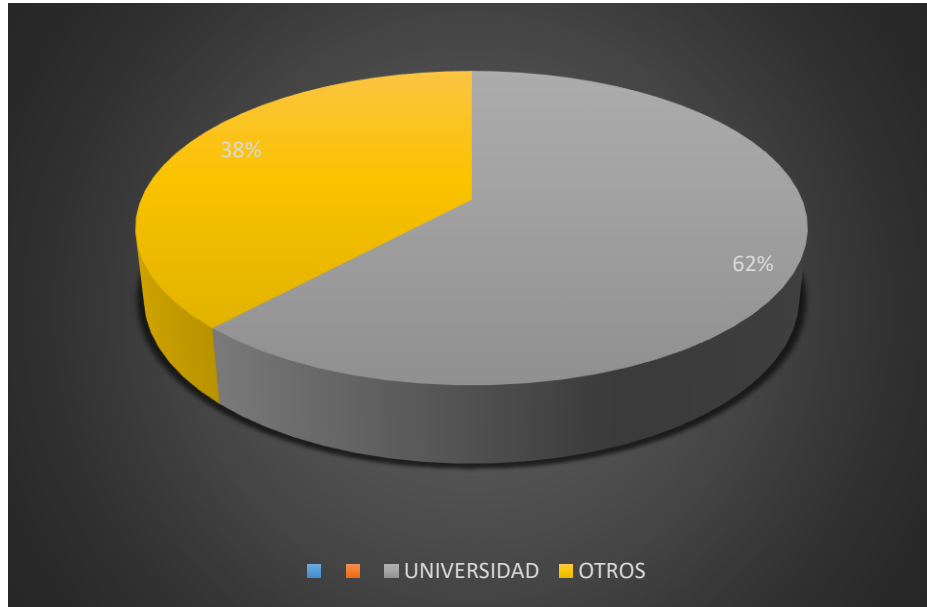
## GRAFICO No. 2

### 2. SEXO DE LOS ENCUESTADOS



**GRAFICO No. 3**

**3. GRADO DE FORMACIÓN DE LOS ENCUESTADOS**



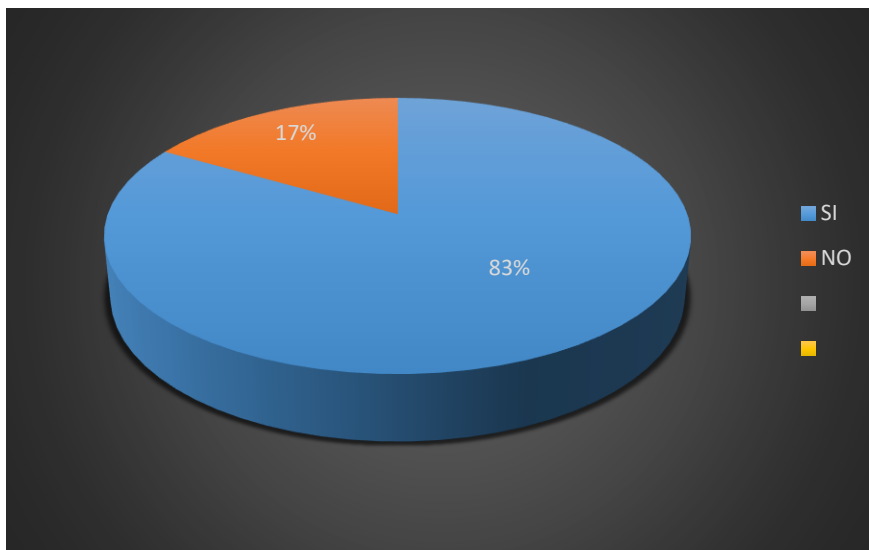
**GRAFICO No. 4**

**4. TIPO DE FUNCION (TAREA) DESEMPEÑA**



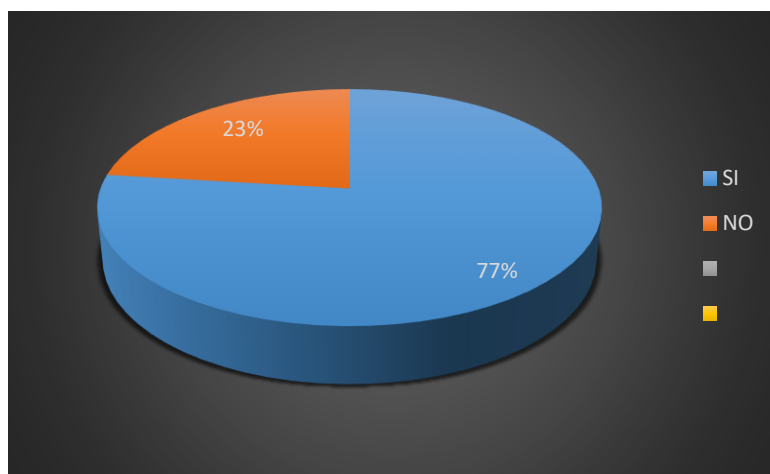
**GRAFICO No. 5**

**5. CONOCIMIENTO DEL TELETRABAJO**



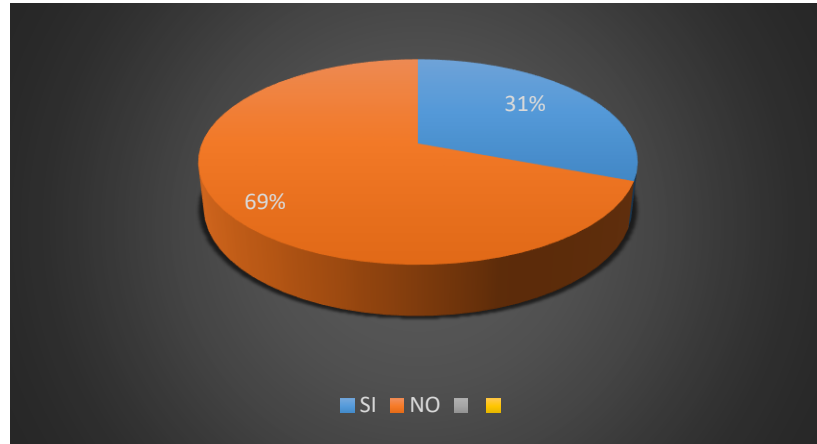
**GRAFICO No. 6.**

**6. HA IMPLEMENTADO EL TELETRABAJO, DURANTE LA PANDEMIA POR COVID – 19**



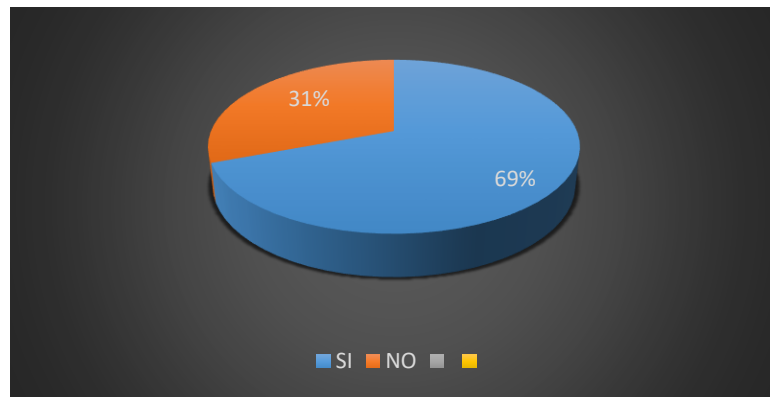
**GRAFICO No. 7**

**7. ESTUVO PREPARADO PARA REALIZAR LAS MISMAS  
FUNCIONES DESDE SU CASA COMO LO HACIA EN SU  
TRABAJO**



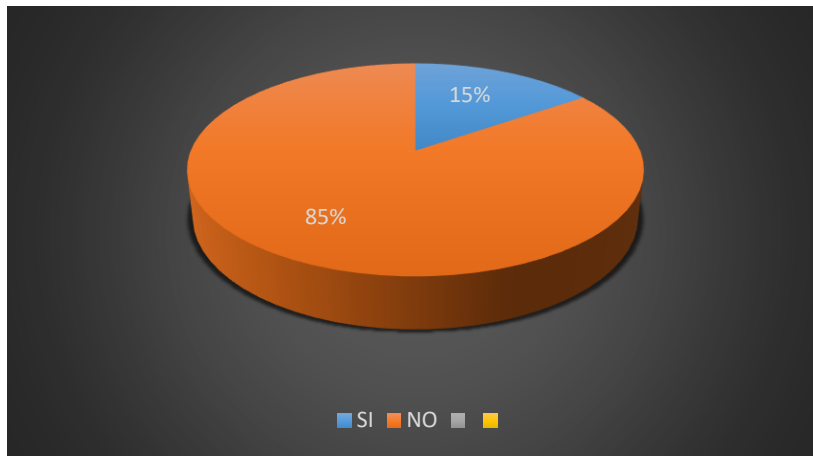
**GRAFICO No. 8**

**8. LA EMPRESA O INSTITUCIÓN LE DIO LOS MEDIOS Y  
EQUIPOS PARA DESARROLLAR ESTA FORMA DE  
TRABAJO**



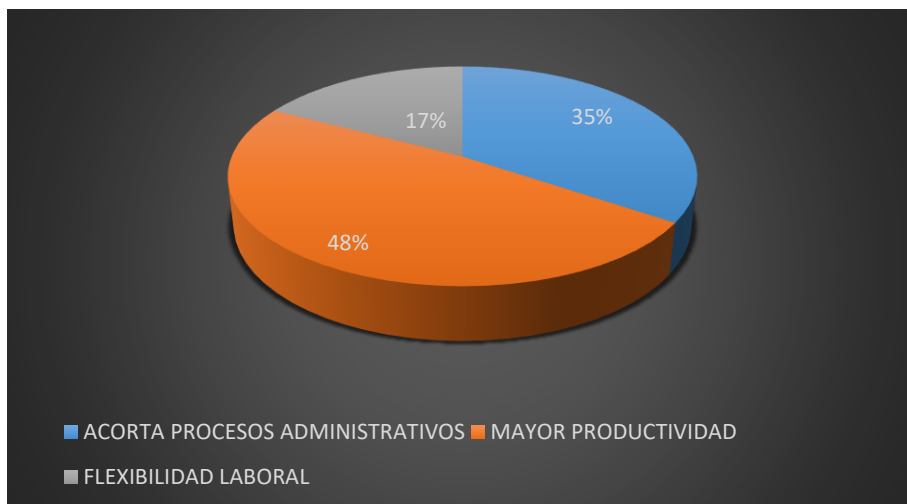
**GRAFICO No. 9**

**9. CREE QUE EL TELETRABAJO HA SIDO UNA FORMA DE DESCANSO POR NO TENER QUE ASISTIR A SU FUENTE LABORAL**



**GRAFICO No. 10**

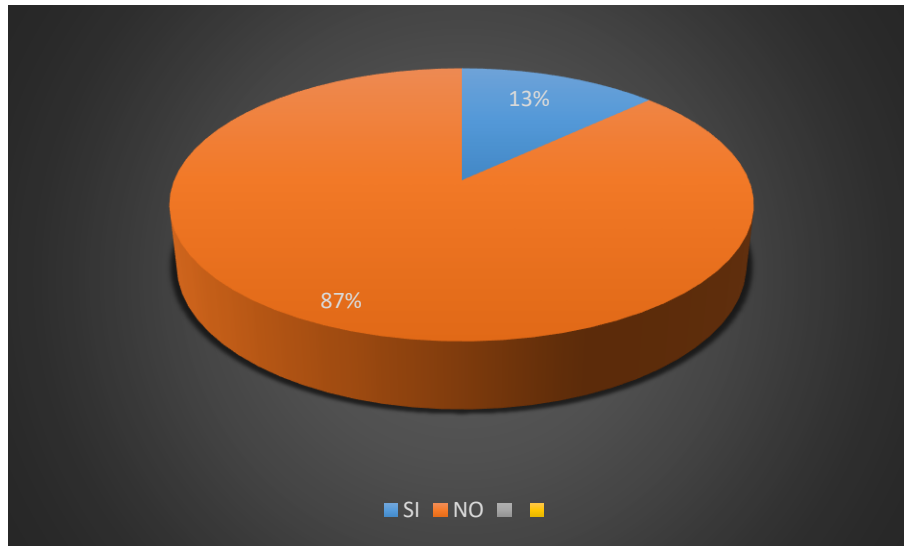
**10. QUE BENEFICIOS CREE QUE TIENE EL TELETRABAJO**





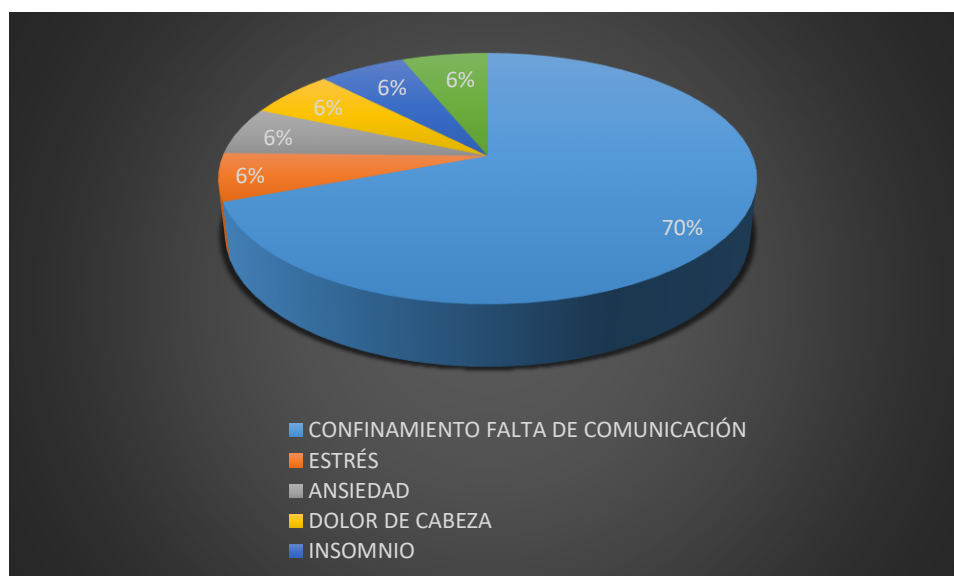
**GRAFICO No. 11**

**11. CREE QUE TUVO ALGUN TIPO DE CONSECUENCIAS  
POR REALIZAR ESTE TRABAJO A DISTANCIA**



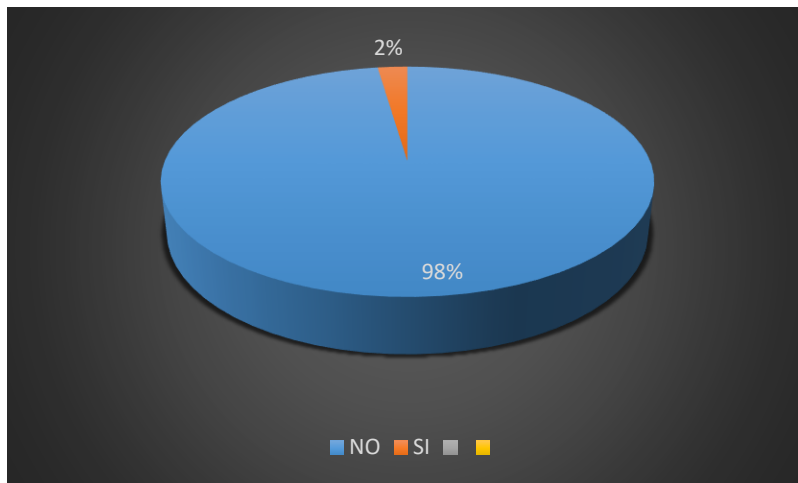
**GRAFICO No. 12**

**12. QUE TIPO DE CONSECUENCIAS**



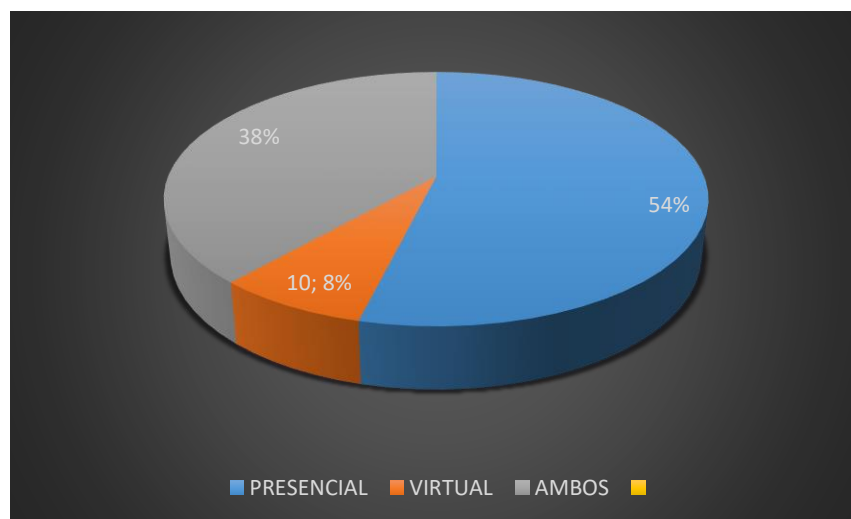
**GRAFICO No. 13**

**11. ¿PADECE DE ALGUNA ENFERMEDAD A CAUSA DE ESTE TIPO DE TRABAJO?**



**GRAFICO No. 14**

**12. CUAL CREE QUE ES LA MEJOR MODALIDAD DE TRABAJO**



# **CAPITULO VI**

# **CONCLUSIONES**

## 6. CONCLUSIONES

En este trabajo se expuso los cambios y las consecuencias, en la experiencia laboral de los funcionarios administrativos de la Universidad Mayor de San Andrés ante la implementación de la modalidad de Teletrabajo a consecuencia de la pandemia por Covid-19.

Lo más importante de la implementación del Teletrabajo fue evitar la paralización y el retraso del trabajo de producción y de servicio. Asimismo, se evitó mayor contagio y deceso del personal administrativo, gracias al distanciamiento social al reducir el desplazamiento del personal administrativo, que era el objetivo ante la pandemia.

El teletrabajo, como una medida de distanciamiento social, fue hasta entonces un tema desconocido, que se convirtió en algo cotidiano y normal a causa de la pandemia, conforme avanzaron los meses de la emergencia sanitaria, el teletrabajo fue adoptado por una gama más amplia de sectores y ocupaciones. Porque esta forma de trabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad en las operaciones en la institución.

Para el sector administrativo de la UMSA fue una forma inusual de trabajo, pero no desconocida. En la cual lo más importante era la continuación del trabajo y los resultados.

Los cambios realizados por el Teletrabajo fueron la reorganización del trabajo y un cambio del espacio físico determinado por la institución. El lugar de trabajo que había sido diseñado para realizar las tareas cotidianas exclusivas para un propósito definido dentro de una oficina, cambió a un espacio dentro del hogar en su mayoría.

El trabajar desde casa era la mejor oportunidad para los trabajadores en un principio, realizar las funciones de la oficina y al mismo tiempo convivir con la familia fue lo mejor que la pandemia había producido.

Lo más difícil en la implementación del Teletrabajo fue la incertidumbre sobre esta modalidad de trabajo, no existía un lugar donde consultar y su implementación fue inmediata. No existía una experiencia anterior y la información era limitada.

La implementación del teletrabajo hasta entonces en la UMSA y en muchas instituciones, era en su mayoría poco utilizada y pasaron de una modalidad de trabajo presencial a una desconocida en la mayoría de los casos. Los trabajadores debían familiarizarse con esta forma de trabajo diferente casi de forma inmediata, para lograr los resultados y la conclusión del trabajo que ya se encontraban atrasados y acumulados. Además, se tenía que continuar con el trabajo pendiente que se dejó en las oficinas.

También podemos considerar como consecuencia de la implementación del Teletrabajo, se encuentra: el confinamiento, la falta de comunicación de forma física entre compañeros, la información debía realizarse a través de plataformas, ya no existía la interacción física entre compañeros. Causando dificultades para interpretar y comprender, ya que la comunicación virtual no tiene los mismos efectos que la comunicación presencial. Asimismo, incrementando el grado de separación y aislamiento de los trabajadores.

Otra consecuencia fue el temor al contagio y el encierro que provocó ansiedad, estrés, mal humor, irritabilidad, depresión, soledad y adicción a la tecnología, sin olvidar el poco conocimiento en informática en temas de trabajo. A esto se suma el mal funcionamiento de los equipos, un internet lento o irregular, plazos cortos para la entrega de resultados. Produciendo conflictos entre el trabajo y la vida privada. Ya que la separación entre trabajo y la casa desapareció.

Entre otra de las consecuencias y tomando en cuenta que el ser humano es un ser social y nómada por naturaleza y ante la implementación del Teletrabajo produjo ventajas y desventajas, las mismas que están reflejadas en las

encuestas realizadas en la presente Memoria Laboral. Sin embargo, refieren que no tuvieron consecuencias graves de salud.

De la encuesta realizada en la Universidad Mayor de San Andrés a una población de 150 personas que son trabajadores de diferentes unidades de esta casa superior de estudios, comprendidos entre las edades de 21 a 41 y en adelante, en su mayoría mujeres, con un grado de formación universitaria, con actividades administrativas en las cuales requieren de una computadora por la actividad que realizan, mismas que en su mayor porcentaje tienen conocimiento del Teletrabajo. Se pudo determinar las ventajas y desventajas por su implementación a causa de la pandemia por COVID – 19 y la cuarentena determinada por las autoridades.

Se ha abstraído los procedimientos de los trabajadores y sus experiencias teniendo:

**VENTAJAS:**

- Mayor productividad
- Reducción de procedimientos administrativos
- Horarios flexibles de trabajo
- Se puede trabajar desde cualquier lugar que tenga acceso a internet
- Existe un control y seguimiento de tareas en línea
- Reducción de costos en materiales de escritorio
- Inclusión del personal con alguna capacidad diferente o discapacidad
- Reducción de los costos de desplazamiento de la oficina al hogar

## **DESVENTAJAS:**

- No se contaba con los elementos necesarios para el desarrollo y conclusión de trámites.
- No se tenía la experiencia laboral con plataformas virtuales.
- Se produjo aislamiento de las personas.
- Estrés
- Ansiedad
- Soledad
- Distanciamiento
- Depresión
- Falta de intercambio de opiniones para resolución de conflictos
- Sedentarismo

La mayoría de los entrevistados refiere que el Teletrabajo es una forma de trabajo muy productiva. Sin embargo, hay preferencia por el trabajo presencial.

Se ha convertido en un procedimiento híbrido, ya que combina el teletrabajo con el trabajo presencial, quedando como una forma cotidiana de trabajo. Esto para acortar procedimientos y tener una dinámica permanente de trabajo, generando una mayor productividad.

Muchos procedimientos ya se realizan en línea como las certificaciones electrónicas, certificados en línea, los pagos electrónicos entre otros.

Se recomienda sin embargo el mejoramiento de los procedimientos en línea a través de plataformas actualizadas, capacitaciones continuas del personal administrativo. Ya que en la entrevista y encuesta realizadas refieren en la mayoría que no se sentían preparados para asumir de forma inmediata esta forma de trabajo.

Finalmente se puede asegurar que, en la Universidad Mayor de San Andrés, los trabajadores administrativos están calificados y preparados para afrontar un cambio de modalidad de trabajo.



## 7. BIBLIOGRAFIA

- Ajata Cachaca, E. (2011). *Bases institucionales y jurídicas para prevenir y sancionar el Acoso Laboral en el ambito de las relaciones laborales*. La Paz: s.e.
- Alles, M. A. (1999). Empleo, discriminación, teletrabajo y otras temáticas. Buenos Aires - Argentina: Ediciones Macchi.
- Arce, R. (2012). El acoso laboral es facil de comprobar . *Germina, red de mujeres trabajadoras y sindicalistas*, 4.
- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia*. (2008). La Paz: s.e.
- Cuentas, L. (2012). El deconocimiento de los derechos desenvocan en acoso laboral. *Germina, red de mujeres trabajadoras y sindicalistas*, 2.
- Decreto Supremo N° 4570, 18 de agosto de 2021, Bolivia. (s.f.).
- Decreto Supremo N° 4570, 18 de agosto de 2021. Bolivia. (s.f.).
- El ABC del teletrabajo en Colombia. (s.f.). *LIBRO BLANCO* , 11.
- Fernandez, M. E., & Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista de Derecho No. 33*, 62-95.
- Flores Cuellar, M. (2014). *Discriminación laboral de los consultores en linea en la administración pública*. La Paz: s.e.
- Gaceta Oficial de Bolivia. (2013). *Ley No. 348*. La Paz.
- Gaceta Oficial de Bolivia. (2014). *Decreto Supremo No. 2145*. La Paz.
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La Trama de la Comunicación, vol. 10* , 3-4-.
- <http://www.gestofice.com/Privado/Teletrabajo.htm>. (s.f.).
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7611147>. (s.f.).
- <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-interpersonal.html>. (s.f.).
- [https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res\\_des1.htm](https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm). (s.f.).
- <https://www.caracteristicas.co/observacion-cientifica/>. (s.f.).

- Humanos, M. d. (2020). RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE TELETRABAJO. Argentina.
- Lafont Nicuesa, L. (2008). *El Delito del Acoso Moral en el Trabajo*. Tirant Lo Blanch.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (1992). La Organización del Trabajo y el Estres. *Serie de Protección de la de los Trabajadores No. 3*, 35.
- LEY 2027, DEL 27 DE OCTUBRE DE 1999, BOLIVIA. (s.f.).
- Ley General del Trabajo*. (1942). La Paz: CJ Ibañez.
- LEY Nº 30036. (2013). Perú.
- Leyton, M. E. (2012). Aboso de poder Vs. Acoso Laboral. *Germina, red de mujeres trabajadoras y sindicalistas*, 3.
- Loreto Zabala, I., & Baptista, R. (2011). Acoso Laboral en Bolivia. *Germina, red de mujeres trabajadoras y sindicalistas*, 8.
- Moreno Reyes Ortiz, J. C. (2014). *Acoso Laboral "Mobbing"*. La Paz: El Original San José.
- OIT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica. 1.
- Olivares, F. J. (2004). *Acoso Psicológico en el Ambito Laboral*.
- Patricia, B. (2012). El Acoso en el Ambito Laboral; una realidad de las mujeres. *Germina, red de trabajadoras y sindicalistas*, 1.
- Salinas García, E. (2008). *Acoso moral en el trabajo; Una perspectiva sociológico*. Alicante: s.e.
- Stale, E., & Larss, J. (2006). Antecedentes y Consecuencias del Acoso Psicológico en el Trabajo: Una revisión de la Literatura. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 251-272.
- Tellez, J. (s.f.). Teletrabajo. *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Inv. UNAM-MEXICO*, 730.
- Trabajo, O. I. (2021). Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe. 5.

# **ANEXOS**

## 8. ANEXOS

**ENCUESTA PARA DETERMINAR CAMBIOS Y CONSECUENCIAS EN LA EXPERIENCIA LABORAL DE FUNCIONARIOS PUBLICOS ANTE LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO A CAUSA DE LA PANDEMIA POR COVID – 19 (la encuesta será utilizada solamente para fines académicos)**

---

1. EDAD
  - a) 21-25
  - b) 26-30
  - c) 31-40
  - d) 41 adelante
  
2. SEXO
  - a) Varón
  - b) mujer
  
3. GRADO DE FORMACIÓN
  - a) Primaria
  - b) Secundaria
  - c) Universidad
  - d) Otros\_\_\_\_\_
  
4. QUE TIPO DE FUNCIÓN (TAREA) DESEMPEÑA  
R. \_\_\_\_\_
  
5. ¿TIENE CONOCIMIENTO DEL TELETRABAJO?
  - a) SI
  - b) NO
  
6. USTED HA IMPLEMENTADO EL TELETRABAJO, DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19?
  - a) SI
  - b) NO
  
7. ¿ESTUVO PREPARADO PARA REALIZAR LAS MISMAS FUNCIONES DESDE SU CASA COMO LO HACIA EN SU TRABAJO?
  - a) SI
  - b) NO
  
8. ¿LA EMPRESA O INSTITUCION DONDE TRABAJA LE DIO LOS MEDIOS Y EQUIPOS PARA DESARROLLAR ESTA FORMA DE TRABAJO?
  - a) SI
  - b) NO

9. ¿CREE QUE EL TELETRABAJO HA SIDO UNA FORMA DE DESCANSO POR **NO** TENER QUE ASISTIR A SU FUENTE LABORAL?

- a) SI
- b) NO

10. QUE BENEFICIOS CREE QUE TIENE EL TELETRABAJO?

R. \_\_\_\_\_

11. ¿CREE QUE TUVO ALGUN TIPO DE CONSECUENCIAS POR REALIZAR ESTE TRABAJO A DISTANCIA?

- a) SI
- b) NO

12. QUE TIPO DE CONSECUENCIAS?

R. \_\_\_\_\_

13. ¿PADECE ALGUN ENFERMEDAD A CAUSA DE ESTE TIPO DE TRABAJO?

- a) SI
- b) NO

14. ¿CUAL CREE QUE ES LA MEJOR MODALIDAD DE TRABAJO? ¿PORQUE?

- a) PRESENCIAL
- b) VIRTUAL

R. \_\_\_\_\_

**Muchas Gracias por su colaboración!!!**