

## **Efectos de las competencias profesionales del teletrabajo en la competitividad internacional**

*Gabriel Silva Atencio<sup>1</sup>*  
*Juan Manuel Sanchez Serafin\**  
*Martinez Gutierrez<sup>2</sup>*

### **Resumen**

El estudio de investigación comprende una recopilación y revisión de indicadores del reporte del el Foro Económico Mundial y la CEPAL a través de la eLAC, que es una estrategia para Latinoamérica, acorde con los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información, con visión de largo plazo que plantea que las TICs para desarrollo económico e inclusión social. La investigación metodológica se orientó al análisis de los factores que inciden en el análisis de factores de innovación de la competitividad global que favorecen el desarrollo de competencias laborales del teletrabajo en países de Latinoamérica que están en la etapa de transferencia de eficiencia a la innovación, estudiando 8 pilares y 36 indicadores, se diseñaron matrices como aporte a las tendencias para el diseño del perfil de competencias laborales para el teletrabajo profesional que impulsa la transición de la fase de eficiencia a innovación.

**Palabras clave:** Competencias, Teletrabajo Profesional, Eficiencia, Competitividad

### **Summary**

This research paper presents a compilation and review of the indicators from the report of the World Economic Forum and ECLAC through eLAC – which is a strategy for Latin America– and it is based on the Millennium Development Goals and the World Summit on Information Society. It provides a long-term vision based on ICTs for economic development and social inclusion. The methodological research focused on the analysis of aspects that affect global competitiveness factors that favor the design and development of a standard for telework competences in the Latin American countries that are into the transition from efficiency to innovation. By studying 8 pillars and 36 indicators, it was possible to design matrixes that provide the trends to design the profile and labor competences for professional telework.

**Keywords:** Competences, Professional Telecommuting, Competitiveness.

---

<sup>1\*</sup> Instituto Tecnológico De Costa Rica, Costa Rica

<sup>2</sup> Universidad Tecnológica De Tijuana, México

## **Introducción**

El propósito de este artículo es generar un aporte a la discusión desde la academia, así como el proyecto de colaboración internacional de investigadores, especialistas y expertos en el tema de competencias laborales y teletrabajo profesional que inciden en la eficiencia y eficacia de las organizaciones. El proyecto de investigación propone bajo una metodología sistémica de los distintos sectores de la sociedad, el análisis de las funciones potenciales que podría convertirse en un estándar de competencias laborales de carácter transversal o específico para el teletrabajo profesional en Latinoamérica, desde una perspectiva de crear una aproximación de identificación de competencias del talento humano que inciden en la eficiencia de un país, como parte del estudio se consideraran los indicadores del Reporte del Foro Económico Mundial (WEF, 2016) relacionados con innovación y teletrabajo, también se considerara el uso de la metodología de la quinta hélice sistémica (Gutiérrez, 2012), generando una investigación comparativa con criterios de experto, creando una matriz de competencias por indicadores asociados a la eficiencia. Se considerará una revisión referencial del teletrabajo profesional, así como los perfiles de los países que han sido seleccionados por intereses específicos para fines de la presente investigación comparativa con fines académicos.

## **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los factores que inciden en la competitividad sistémica del teletrabajo profesional para determinar las competencias laborales profesionales en los países que se encuentran en la fase de transición de eficiencia a innovación en Latinoamérica?

## **Marco teórico**

El concepto de teletrabajo profesional, se origina en los Estados Unidos en el año de 1973, cuando Jack Nilles, realiza una investigación sobre las tecnologías en el trabajo con la finalidad de poder reducir el trabajo de los trabajadores dentro de la oficina y trasladar el mismo para que fuese realizado desde los hogares de los trabajadores u otro centro laboral que estuviese cercano al domicilio del trabajador, el objetivo principal era observar si esta nueva forma de trabajo generaba reducciones en el tránsito vehicular y las emisiones de gases en la ciudad de los Angeles, California (Elizondo, 2006; Nilles, 1998).

Para poder definir el concepto de teletrabajo profesional es necesario considerar tres características importantes:

1. Es una actividad laboral que se realiza fuera de la estructura tradicional de la organización, en la cual se encuentran centralizados todos sus procesos (Rodríguez Zambrano, 2015).
2. Uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), con la finalidad de facilitar la comunicación entre las partes, sin la necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones (Morales & Romanyk, 2011).
3. Establece un modelo de estructura organizacional diferente al modelo organizacional tradicional y replantea las formas de comunicación interna de la organización, generando nuevos mecanismos de control y seguimiento de las tareas (CCD & CCD, 2012; Gray, Hodson, & Gordon, 1995; Sánchez, 2012).

El teletrabajo profesional, se define como la utilización de las herramientas proporcionadas por las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la trasmisión del trabajo desde el trabajador a distancia (Teletrabajador) hasta la empresa. (Civit Alaminos, March Merlos, & Cristina Civit Alaminos, 2000). Esta función de trabajo puede ser implementada en todas aquellas actividades que puedan especificarse de forma clara, concreta, inequívoca y simple, en las que el colaborador pueda disponer de cierta autonomía para realizar la función de trabajo. El teletrabajo genera una nueva de forma de modelo laboral que enfrenta tres grandes retos:

1. Desde la perspectiva del trabajador, le permite obtener ahorros en los costos de desplazamiento, disminución del estrés, calidad de vida, mejora en la satisfacción en el trabajo, flexibilidad en los horarios de trabajo, mejora en la vida familiar y en comunidad e incremento en las oportunidades labores para personal con discapacidad y responsabilidades domésticas (Montreuil & Lippel, 2003). Se incentiva el aislamiento, aumento de la complejidad en la toma de decisiones, confusión y/o transgresión de la vida familiar o privada, carencia de legislación, facilita la explotación del trabajador por parte del empresario, pérdida de la propia imagen e impacto dentro de la organización, incremento en los gastos del hogar por acondicionamiento para el desempeño del trabajo e inseguridad económica, social y laboral (CEPAL-eLAC, 2015; Cooper & Kurland, 2002).
2. Desde la perspectiva de la empresa, cambio en el enfoque de la organización de un modelo de jornada laboral hacia una dirección basada en el desempeño por objetivos, aumento de productividad, eficiencia, eficacia y calidad del trabajo, reducción en los costos operativos para la organización, mejora en la satisfacción al cliente, descentralización de actividades, incremento en la retención del personal calificado y crítico, crecimiento empresarial sin necesidad de buscar nuevas localidades y contribución con la reducción de emisiones al medio ambiente (responsabilidad social) (Taskin & Bridoux, 2010). Requiere de la organización un mayor esfuerzo en la introducción de cambios

organizativos, incremento en los costos de equipos y tecnologías de información, carencia de control físico sobre el desempeño del trabajador, incremento de complejidad en los procesos de motivación y trabajo en equipos, pérdida de la comunicación y aprendizaje informal (Mayo, Pastor, Gomez & Mejia, & Cruz, 2009).

3. Desde la perspectiva de la sociedad y el entorno, reducción del tráfico vehicular y consumo de energía, mejora de la distribución poblacional y medio ambiente, incremento de las oportunidades laborales a personas con limitaciones físicas y de horarios (de Luis Carnicer, Jiménez, Sánchez, & Pérez, 2003; Ellison, 1999). Aunque, se enfrentan a grandes barreras sociales hacia el Teletrabajo y grandes inversiones en tecnología (Cubillo & Rivera, 2014)

Para asumir los retos de identificación de las competencias del teletrabajo profesional es necesario realizar la creación de las competencias laborales requeridas, que incluyen los aspectos de conocimientos y habilidades, que son requeridos para llegar a los resultados esperados en una circunstancia específica (Duxbury, Higgins, & Irving, 1987; Peters, Tijdens, & Wetzels, 2004). El concepto de competencia hace referencia a la capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran la función en concreto, incluyendo los cambios tecnológicos y organizativos, así como la modernización de las condiciones de vida en el trabajo, lo cual obliga a las organizaciones a centrarse más en las posibilidades del individuo, en su capacidad para movilizar y desarrollar esas posibilidades en situaciones de trabajo concretas y evolutivas, lo que aleja a las empresas de las descripciones clásicas de puestos de trabajo en un espacio físico definido (Alles, 2002; Mertens, 1996; SEP, 2005).

Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características dentro de las organizaciones y/o mercados (Alles, 2002) y se hace necesario el establecimiento de un estándar de competencias laborales que permita determinar el comportamiento de las personas para que sean exitosas.

Una competencia laboral es definida como una serie de características subyacente de un individuo que están relacionados a criterios, como el conocimiento, desempeño y actitudes en un trabajo referenciado (Spencer & Spencer, 2008). Según Mertens (1996), para identificar las competencias laborales es necesario considerar los resultados y objetivos deseados de la organización en su conjunto, los cuales derivan en tareas y estas en conocimientos, habilidades y destrezas requeridas.

Según Moreno (2001), para poder definir el concepto de competencia es necesario tomar en consideración los siguientes aspectos: a) características personales del individuo; b) criterios de alto rendimiento; y c) posibilidad de medición confiable.

Desde otro punto de vista, una de las clasificaciones más conocidas es la que hace relación a tres aspectos básicos del desempeño (Gallego, 2012):

1. Competencias relacionadas con el SABER: Conocimientos técnicos y de gestión. Puesta en acción de diversos contenidos afectivos motivacionales, se busca la idoneidad del personal en la realización de una actividad (actitudes y valores) (Fataupo, 2009).
2. Competencias relacionadas con el SABER HACER: Habilidades innatas o fruto de la experiencia y del aprendizaje. Saber actuar con respecto a la realización de una actividad o la solución de un problema. Desarrollo de habilidades, procedimientos y técnicas (Fataupo, 2009).
3. Competencias relacionadas con el SER: Aptitudes personales, actitudes, comportamientos, personalidad y otros. Puesta en acción de un conjunto de herramientas necesarias para procesar la información de manera significativa. (conocimientos, conceptos y habilidades cognitivas) (Fataupo, 2009).

De esta clasificación, vale la pena profundizar el detalle sobre los contenidos que implica una competencia y que justamente son representados por los saberes mencionados.

La gestión por competencia es un modelo que permite evaluar las competencias específicas (conocimientos, habilidades y actitudes) que requiere un puesto de trabajo, así mismo permite introducir a las personas como actores principales en el proceso de cambio de la empresa y contribuir a la creación de ventajas competitivas en la organización (Muñoz, 2007).

Las organizaciones al momento de buscar y seleccionar personal con la finalidad desempeñar la función de teletrabajo, deben considerar la valoración de estas competencias laborales a través de un estándar que permita vincular el desempeño con la modalidad del teletrabajo profesional.

El Índice Global de Competitividad 2015-2016 del Foro Económico Mundial (WEF, 2016), evalúa el panorama de competitividad de 144 economías considerando el análisis de 12 pilares de competitividad que incluyen instituciones, infraestructura, salud y educación, eficiencia del mercado laboral, preparación tecnológica, innovación y sofisticación de negocios, generando como resultado un indicador de la eficiencia, productividad y la prosperidad de una país, en la Tabla 1 se muestran los distintos grupos de indicadores por etapa de desarrollo, establecido en Reporte del WEF(2016).

**Tabla 1. Etapas de desarrollo del Índice de Competitividad Global**

| <b>Requerimientos básicos</b> | <b>Potenciadores de la eficiencia</b>   | <b>Innovación y sofisticación</b> |
|-------------------------------|---|-----------------------------------|
| 1. Instituciones              | 5. Educación superior y capacitación    | 11. Sofisticación de empresas     |
| 2. Infraestructura            | 6. Eficiencia del mercado de bienes     | 12. Innovación                    |
| 3. Macroeconomía              | 7. Eficiencia del mercado laboral       |                                   |
| 4. Salud y educación primaria | 8. Sofisticación del mercado financiero |                                   |
|                               | 9. Preparación tecnológica              |                                   |
|                               | 10. Tamaño de mercado                   |                                   |

Fuente: Elaboración propia con datos del WEF 2016.

### **Metodología**

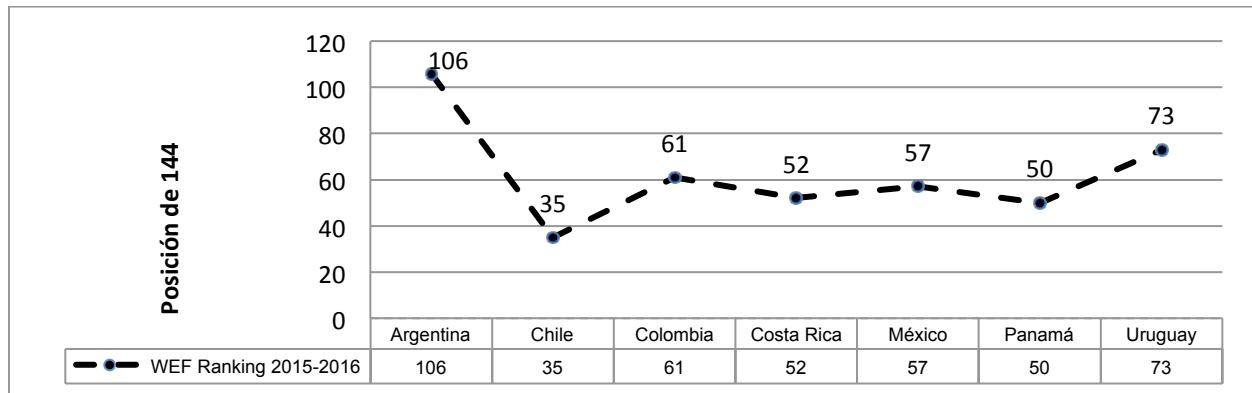
Se utilizará como base de la investigación las variables de Reporte del WEF, seleccionando 8 pilares de los 12 del Modelo del Índice de Competitividad Global, 36 indicadores orientados a la percepción de la innovación de un país. La metodología para el desarrollo de la investigación propuesta involucra a miembros de cuerpos y grupos de investigación de países seleccionados, por medio de grupos focales y con la ayuda de un análisis de la información de forma cualitativa y cuantitativa, se podrá determinar el nivel de impacto aportado por la percepción social de las organizaciones y colaboradores para ejercer la función de teletrabajo profesional de manera eficiente y efectiva. Para lograr este objetivo, se realizara una comparación sectorial, con la metodología de la quinta hélice sistémica (QHS) (Gutiérrez, 2012), que consiste en una evolución de la metodología de la triple hélice en donde se incluye un componente de crecimiento económico sistémico, pero contextualizado en la realidad del nuevo siglo y con las tendencias globales del desarrollo y competitividad, como parte de la investigación propuesta se contempla el desarrollo de una serie de alternativas metodológicas con la finalidad de identificar las variables sistémicas requeridas para ejercer la función del teletrabajo profesional (TP). Finalmente, la propuesta metodológica de QHS-TP contribuirá a la identificación de las funciones claves e individuales que inciden en la competitividad de las organizaciones.

Los países seleccionados para la investigación comparativa son Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Panamá y Uruguay, como países latinoamericanos líderes en el impulso del teletrabajo profesional (WEF, 2016).

De los 12 pilares del Índice de Competitividad Global del WEF, se escogieron los 8 pilares principales y países, con su representación a nivel de países latinoamericanos que se encuentran en proceso de transferencia desde la fase de eficiencia hasta la fase de innovación, evidenciando el posicionamiento competitivo favorable de los países seleccionados versus los demás países latinoamericanos.

Los indicadores analizados de los países seleccionados para la investigación comparativa del teletrabajo profesional contemplan 36 variables de referencia, agrupados en 8 pilares y representados así: a) Posición en el ranking del reporte del WEF 2015-2016, b) Pilar instituciones comprende: eficiencia en el entorno Legal en cambios regulatorios, c) Pilar Infraestructura comprende: calidad del suministro eléctrico, suscripciones de telefonía móvil/100 millones habitantes y suscripciones de telefonía Fija/100 millones habitantes, d) Pilar educación superior y entrenamiento comprende: calidad del sistema educativo, calidad de las escuelas de negocio, acceso de internet en las escuelas y disponibilidad de servicios de entrenamiento especializados, e) Pilar eficiencia en el mercado de bienes y servicios comprende: intensidad de la competencia local, f) Pilar eficiencia en el mercado laboral comprende: cooperación en las relaciones empleado-empedor, prácticas de contratación y despido, paga y productividad, confianza en la gestión profesional, capacidad del país para la retención del talento, capacidad del país para atraer el talento y participación de las mujeres en la fuerza laboral en relación con los hombres, g) Pilar preparación tecnológica comprende: disponibilidad de las últimas tecnologías, PIB y transferencia tecnológica, individuos usando internet (%), suscripciones de internet de banda ancha Fija/100 millones habitantes, ancho de banda internet internacional, Kb/s por usuario y suscripciones de internet de banda ancha móvil/ 100 millones habitantes, h) Pilar sofisticación del negocio comprende: cantidad de proveedores locales, calidad de los proveedores locales, etapas de desarrollo del clúster, naturaleza de la ventaja competitiva, amplitud de la cadena de suministro y procesos de sofisticación en la producción, i) Pilar Innovación comprende: capacidad de innovación, calidad de las instituciones de investigación científica, gasto de las empresas en I+D, colaboración Universidad-Industria en I+D, compras del gobierno en productos de tecnología avanzada, disponibilidad de científicos e ingenieros y tratado de cooperación en materia de patentes/millones habitantes. En la gráfica 1, se presenta un análisis de la posición de los países considerados en la investigación comparativa para fines de partida del contexto de nivel competitividad global.

**Gráfica 1. Índice de Competitividad Global del WEF (Foro Económico Mundial).**

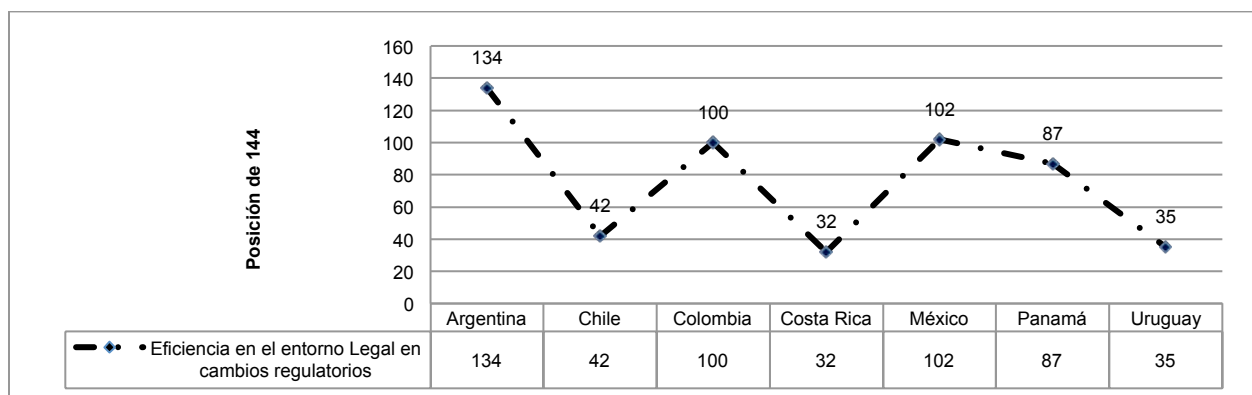


Fuente: Elaboración propia con datos del Reporte del WEF 2015-2016.

Chile presenta la mejor posición de los países latinoamericanos en el Índice de Competitividad Global del WEF 2015-2016, seguidos por Panamá (50), Costa Rica (52), México (57), Colombia (61), Uruguay (73) y Argentina (106).

Los indicadores del Estado de desarrollo del WEF se ubican en la etapa de transición, correspondiente a la transferencia desde la fase de eficiencia a la fase de innovación. En la Gráfica 2, se presentan los datos orientados a la eficiencia en el entorno legal en cambios regulatorios, datos que se ubican en el pilar 1 de Instituciones del Reporte del WEF de desarrollo de los 144 países considerados dentro del Índice Global de Competitividad.

**Gráfica 2. Pilar instituciones.**



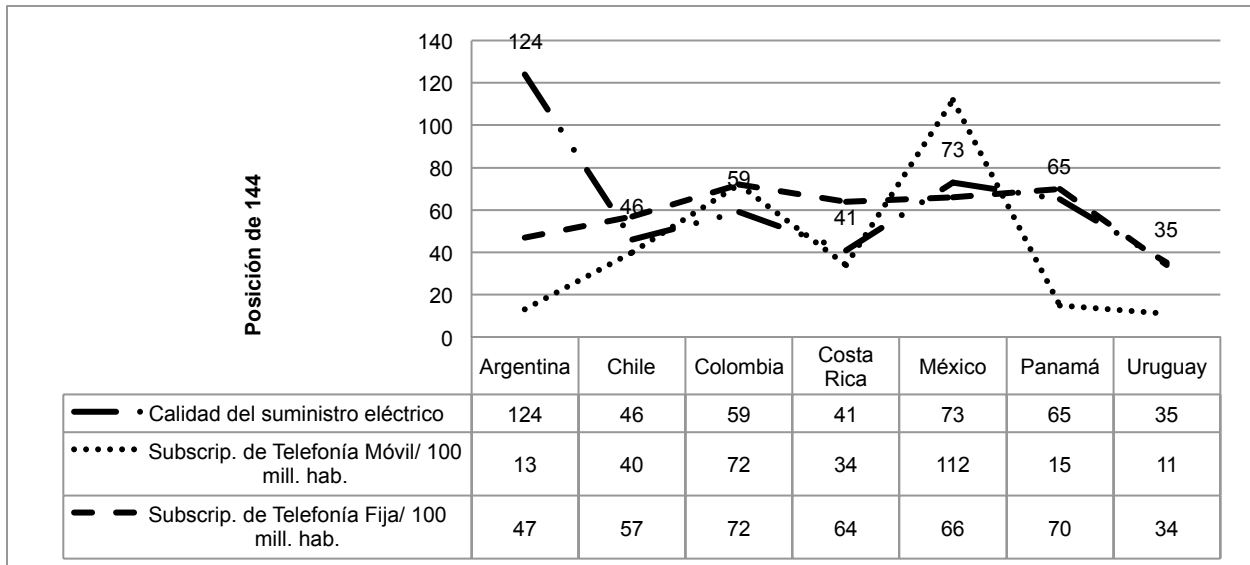
Fuente: Elaboración propia con datos del Reporte del WEF 2015-2016.

El indicador de eficiencia en el entorno legal en los cambios regulatorios, tiene una tendencia favorable en cuatro de los países impulsores del teletrabajo profesional, siendo el líder Costa Rica (32), seguidos por Uruguay (35), Chile (42), Panamá (87), Colombia (100), México (102) y Argentina (134). Cabe mencionar que Costa Rica en la posición 32 es el único país de los comparados en Latinoamérica con mejor percepción de la eficiencia en el entorno legal en cambios regulatorios.



En la Gráfica 3, se muestran los datos de calidad del suministro eléctrico, suscripciones de telefonía móvil/100 millones habitantes y suscripciones de telefonía fija/100 millones habitantes, correspondientes al pilar infraestructura de desarrollo del WEF, en donde se muestra el liderazgo de Uruguay en Latinoamérica.

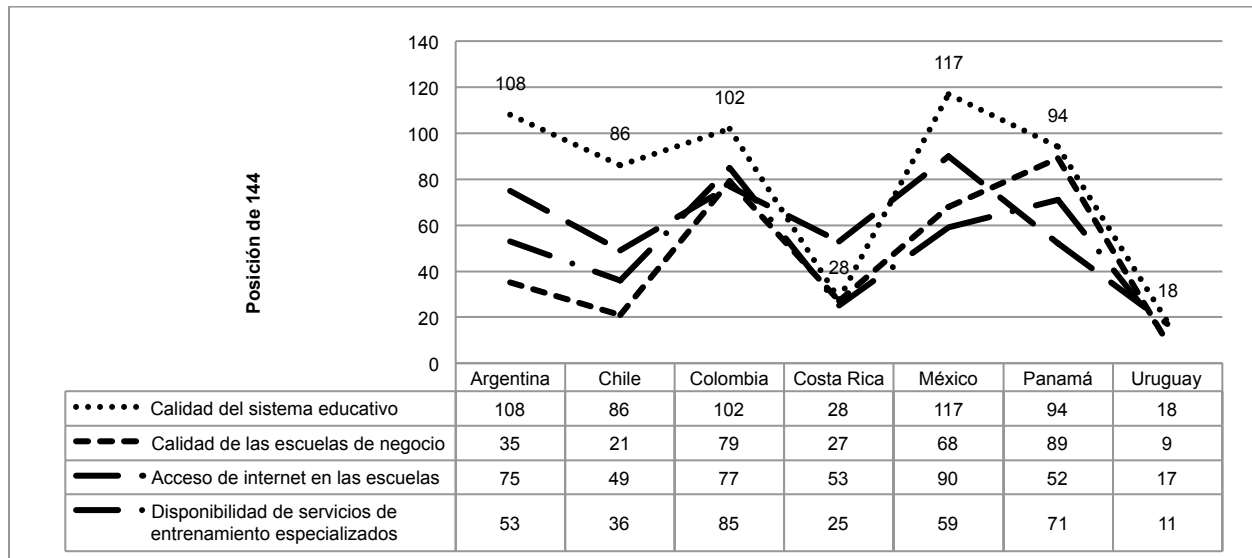
**Gráfica 3.** Pilar infraestructura.



Fuente: Elaboración propia con datos del Reporte del WEF 2015-2016.

En el indicador de calidad del suministro eléctrico la tendencia más favorable se ubica con la posición 2, Costa Rica (41), seguidos por Chile (46), Colombia (59), Panamá (65), México (73) y Argentina (124). El indicador suscripción de telefonía móvil/100 millones de habitantes muestra en la posición 2 a Argentina (13), seguidos por Panamá (15), Costa Rica (34), Chile (40), Colombia (72) y México (112). Por último, el indicador suscripción de telefonía fija/100 millones de habitantes presenta en la posición 2 a Argentina (47), Chile (57), Costa Rica (64), México (66), Panamá (70) y Colombia (72). En la Gráfica 4, se muestran los datos de calidad del sistema educativo, calidad de las escuelas de negocio, Acceso de internet en las escuelas y disponibilidad de servicios de entrenamiento especializados, correspondientes al pilar educación superior y entrenamiento de desarrollo del WEF, en donde se evidencia nuevamente el liderazgo de Uruguay en Latinoamérica.

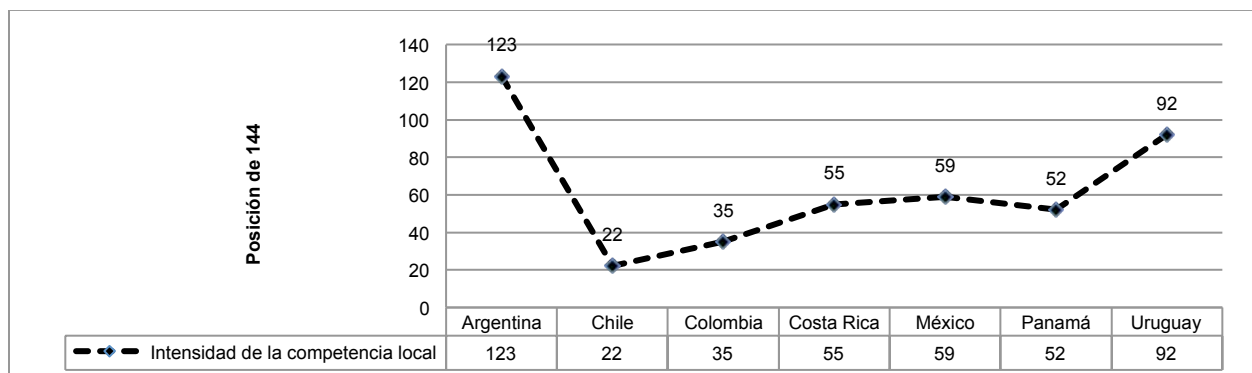
**Gráfica 4. Pilar educación superior y entrenamiento.**



Fuente: Elaboración propia con datos del Reporte del WEF 2015-2016.

En el indicador calidad del sistema educativo Costa Rica (18) se ubica en la posición 2, seguidos por Chile (86), Panamá (94), Colombia (102), Argentina (108) y México (117). El indicador calidad de las escuelas de negocio muestra a Chile (21) en la segunda posición, seguidos por Costa Rica (27), Argentina (35), México (68), Colombia (79) y Panamá (89). Posteriormente, el indicador de acceso de internet en las escuelas presenta a Chile (49), Panamá (52), Costa Rica (53), Argentina (75), Colombia (77) y México (90). El indicador de disponibilidad de servicios de entrenamiento especializados indica en la segunda posición a Costa Rica (25), seguidos por Chile (36), Argentina (53), México (59), Panamá (71) y Colombia (85). La gráfica 5, presenta los datos del indicador de intensidad de la competencia laboral, como parte del pilar de eficiencia en el mercado de bienes y servicios, en donde Chile (22) se presenta como el líder en la región, seguidos por Colombia (35), Panamá (52), Costa Rica (55), México (59), Uruguay (92) y Argentina (123).

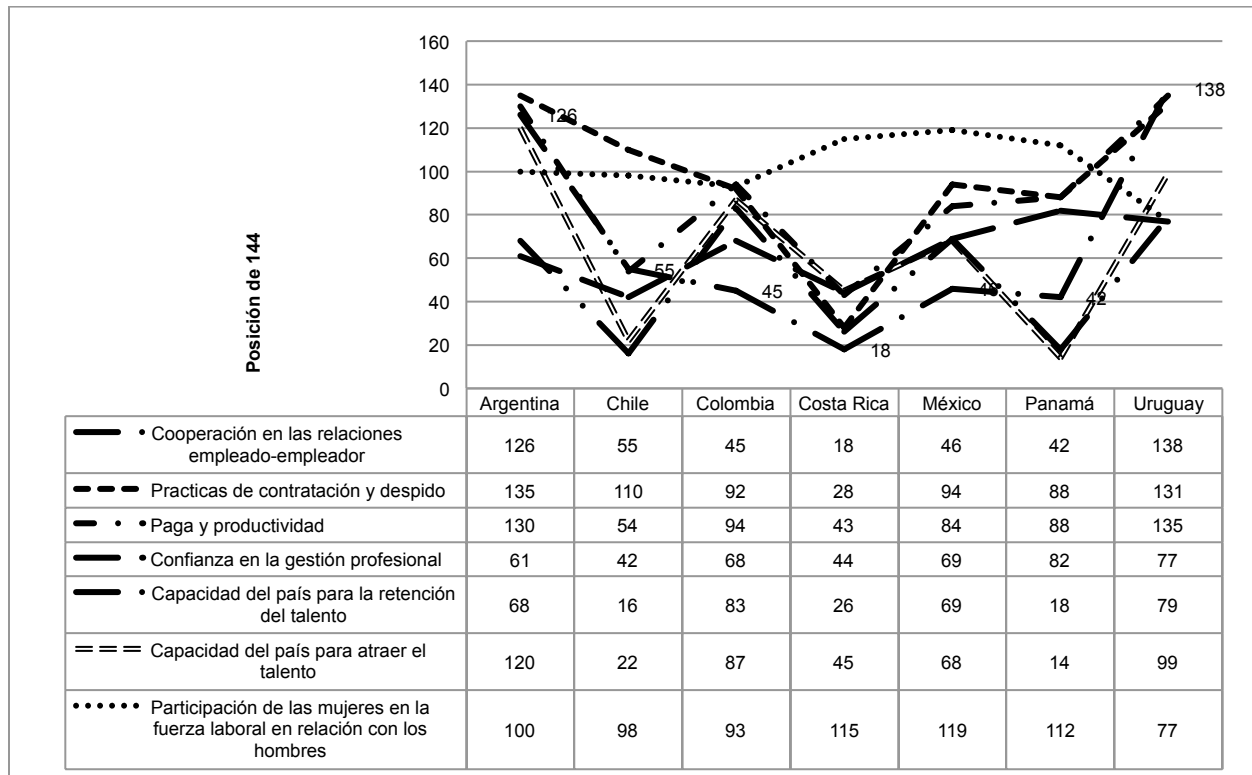
**Gráfica 5. Pilar eficiencia en el mercado de bienes y servicios.**



Fuente: Elaboración propia con datos del Reporte del WEF 2015-2016.

En la Gráfica 6, se muestran los datos de cooperación en las relaciones empleado-empendedor, prácticas de contratación y despido, paga y productividad, confianza en la gestión profesional, capacidad del país para la retención del talento, capacidad del país para atraer el talento y participación de las mujeres en la fuerza laboral en relación con los hombres, correspondientes al pilar eficiencia en el mercado laboral de desarrollo del WEF, en donde se observa un resultado mixto, en los indicadores cooperación en las relaciones empleado-empendedor y prácticas de contratación y despido, Costa Rica se muestra como el líder (18 y 28), seguidos por Panamá (42 y 88), Colombia (45 y 92), México (46 y 94), Chile (55 y 110), Argentina (126 y 135) y Uruguay (138 y 131). El indicador paga y productividad presenta a Costa Rica (43) como el líder, Chile (54), México (84), Panamá (88), Colombia (94), Argentina (130) y Uruguay (135). El indicador confianza en la gestión profesional muestra a Chile (42), Costa Rica (44), Argentina (61), Colombia (68), México (69), Uruguay (77) y Panamá (82). El indicador capacidad del país para la retención del talento presenta a Chile (16), Panamá (18), Costa Rica (26), Argentina (68), México (69), Uruguay (79) y Colombia (83). Posteriormente, el indicador capacidad del país para atraer el talento presenta a Panamá (16), Chile (22), Costa Rica (45), México (68), Colombia (87), Uruguay (99) y Argentina (120) y el indicador participación de las mujeres en la fuerza laboral en relación con los hombres muestra a Uruguay (77), Colombia (93), Chile (98), Argentina (100), Panamá (112), Costa Rica (115) y México (119).

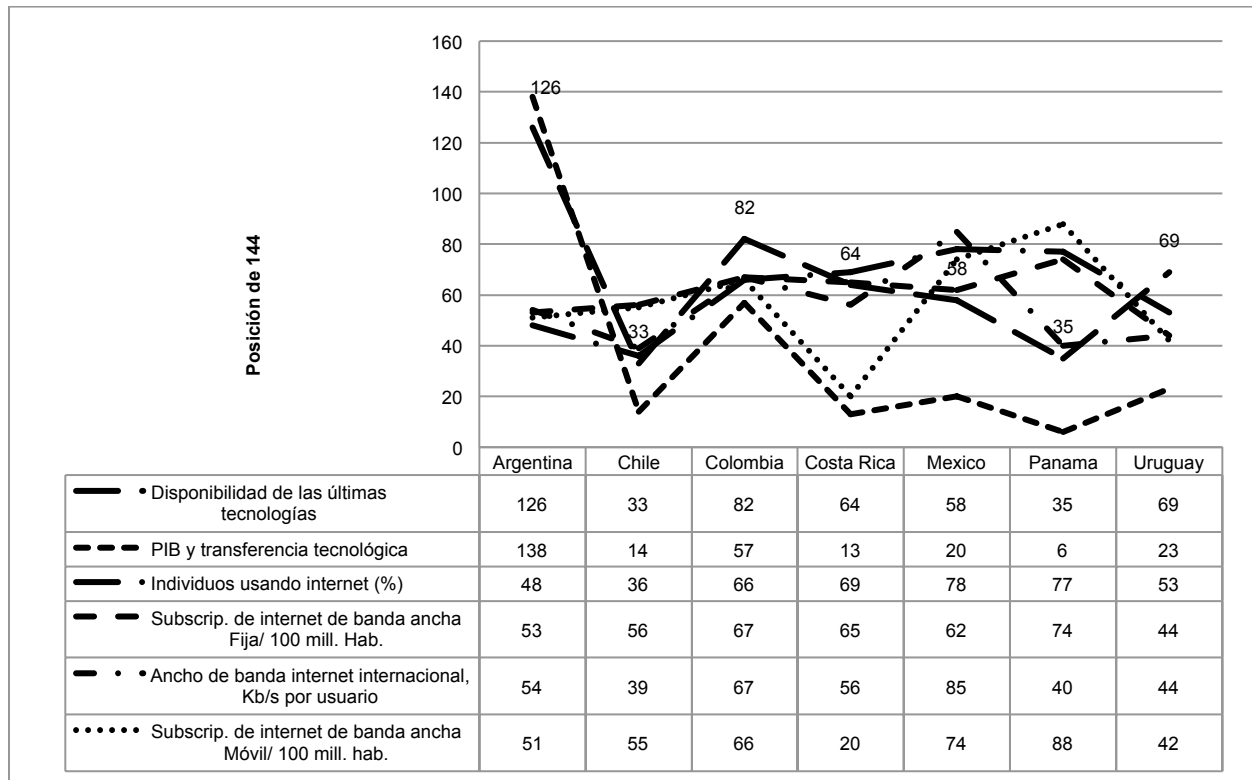
**Gráfica 6. Pilar eficiencia en el mercado laboral.**



Fuente: Elaboración propia con datos del Reporte del WEF 2015-2016.

La Grafica 7 muestra el pilar de la Preparación tecnológica, donde los resultados de indicador de disponibilidad de las últimas tecnologías muestra el siguiente orden Chile (33), Panamá (35), México (58), Costa Rica (64), Uruguay (69) y Argentina (129), para el indicador de la IED y la transferencia de tecnología muestra Panamá (6), Costa Rica (13), Chile (14), México (20), Uruguay (23), Colombia (57) y Argentina (138); el indicador de individuos que usan Internet (%) muestra Chile (36), Argentina (48), Uruguay (53), Colombia (66), Costa Rica (69), Panamá (77) y México (78); . Para las suscripciones a Internet de banda ancha fija / 100 pop, muestra Uruguay (44), Argentina (53), Chile (56), México (62), Costa Rica (65), Colombia (67) y Panamá (77); 'l ancho de banda de Internet, kb/s por usuario muestra Chile (39), Panamá (40), Uruguay (44), Argentina (54), Costa Rica (56), Colombia (67) y México (85) y las suscripciones banda ancha móvil / 100 pop., muestra Costa Rica (20), Uruguay (42), Argentina (51), Chile (55), Colombia (66), México (74) y Panamá (88).

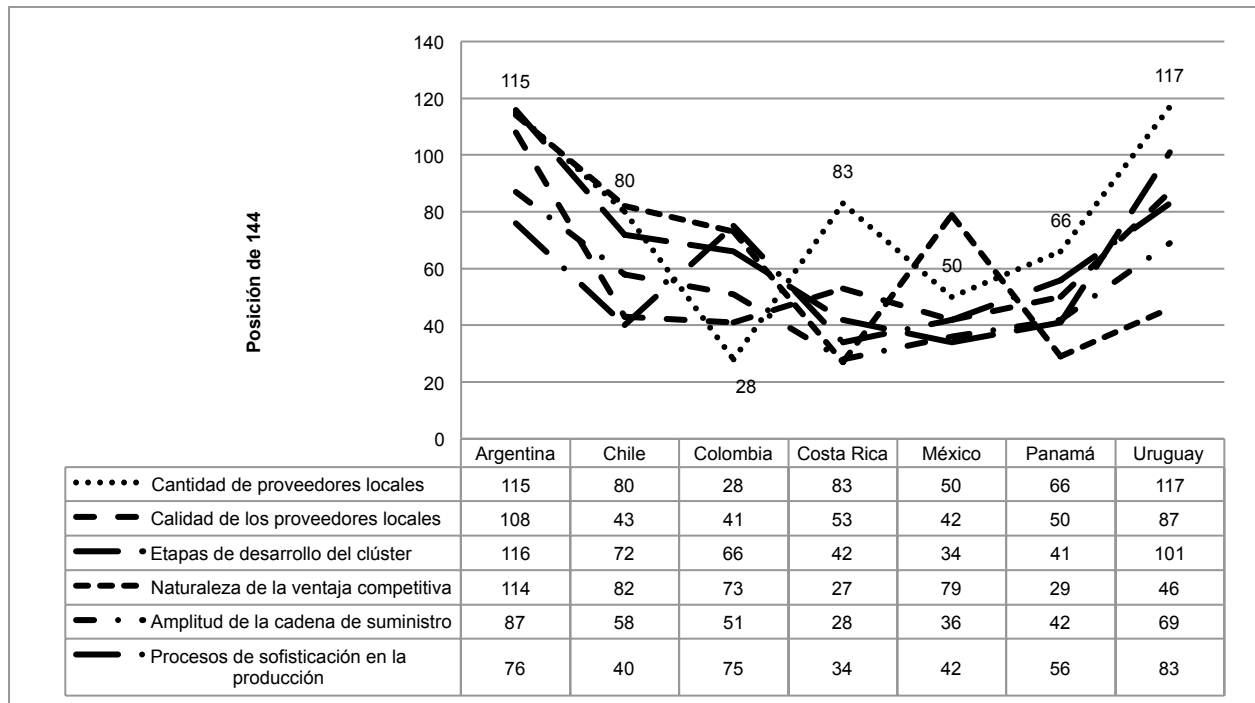
**Gráfica 7. Pilar preparación tecnológica**



Fuente: Elaboración propia con datos del Reporte del WEF 2015-2016.

La Gráfica 8 del pilar sofisticación del negocio, muestra nuevamente un resultado mixto en los seis indicadores estudiados, en los cuales Colombia posee el liderazgo con dos, Costa Rica en tres y México en uno, representados en el siguiente orden por indicador; *cantidad de proveedores locales*: Colombia (28), México (50), Panamá (66), Chile (80), Costa Rica (83), Argentina (115) y Uruguay (117); *calidad de los proveedores locales*: Colombia (41), México (42), Chile (43), Panamá (50), Costa Rica (53), Uruguay (87) y Argentina (108); *etapas de desarrollo del clúster*: México (34), Panamá (41), Costa Rica (42), Colombia (66), Chile (72), Uruguay (101) y Argentina (116); *naturaleza de la ventaja competitiva*: Costa Rica (27), Panamá (29), Uruguay (46), Colombia (73), México (79), Chile (82) y Argentina (114); *amplitud de la cadena de suministro*: Costa Rica (28), México (36), Panamá (42), Colombia (51), Chile (58), Uruguay (69) y Argentina (87); y *procesos de sofisticación en la producción*: Costa Rica (34), Chile (40), México (42), Panamá ( ), Colombia (75), Argentina (76) y Uruguay (83).

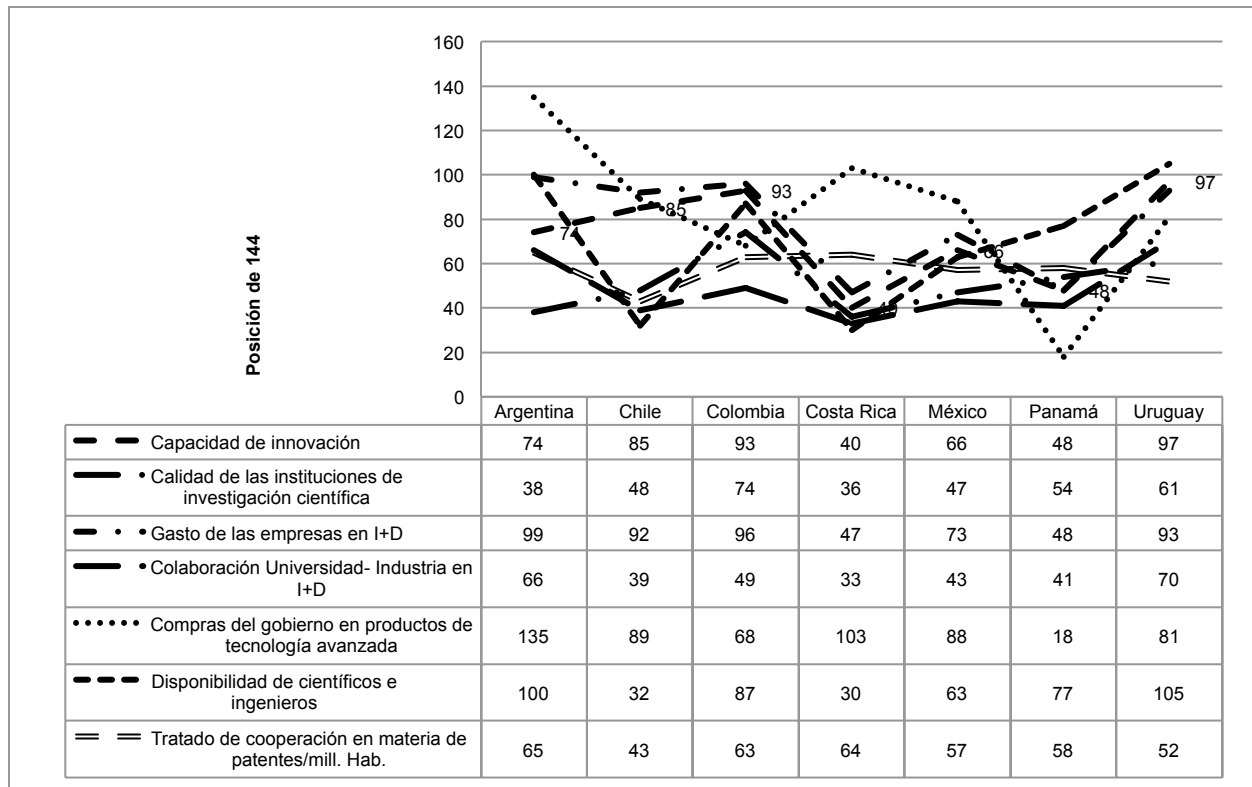
**Gráfica 8.** Pilar sofisticación del negocio.



Fuente: Elaboración propia con datos del Reporte del WEF 2015-2016.

La Gráfica 9 del pilar innovación, nos reitera un resultado mixto en los 8 indicadores estudiados, sin embargo, Costa Rica aparece liderando seis de ellos; y Panamá y Chile con uno, distribuidos de la forma por indicador: capacidad de innovación: Costa Rica (40), Panamá (48), México (66), Argentina (74), Chile (85), Colombia (93) y Uruguay (97); calidad de las instituciones de investigación científica: Costa Rica (36), Argentina (38), México (47), Chile (48), Panamá (54), Uruguay (61) y Colombia (74); gasto de las empresas en I+D: Costa Rica (47), Panamá (48), México (73), Chile (92), Uruguay (93), Colombia (96) y Argentina (99); colaboración Universidad-Industria en I+D: Costa Rica (33), Chile (39), Panamá (41), México (43), Colombia (49), Argentina (66) y Uruguay (70); compras del gobierno en productos de tecnología avanzada: Panamá (18), Colombia (68), Uruguay (81), México (88), Chile (89), Costa Rica (103) y Argentina (135); disponibilidad de científicos e ingenieros: Costa Rica (30), Chile (32), México (63), Panamá (77), Colombia (87), Argentina (100) y Uruguay (105); y tratado de cooperación en materia de patentes/millones habitantes: Chile (43), Uruguay (52), México (57), Panamá (58), Colombia (63), Costa Rica (64) y Argentina (65).

**Gráfica 9.** Pilar innovación.



Fuente: Elaboración propia con datos del Reporte del WEF 2015-2016.

Una vez analizados los factores e indicadores de competitividad internacional de los países que se encuentra en proceso de transición desde la fase de eficiencia y hasta la fase de innovación, que impulsan del teletrabajo profesional en Latinoamérica, se evidencia que existe una gran oportunidad en la región Latinoamericana, y en especial en Costa Rica, en el desarrollo de políticas a nivel de estado, empresas, cámaras empresariales, universidades y firmas consultoras que permitan consolidar esta transición desde la fase de eficiencia hacia la innovación

### Aportes esperados de la investigación

Los aportes que se estiman obtener a través de la ejecución del proyecto de investigación son los siguientes:

A nivel microeconómico, se pretende beneficiar a los colaboradores (directos e indirectos) de las organizaciones, representados por su fuerza laboral, el incremento en su productividad laboral, ahorros en costos de desplazamiento laboral, disminución del estrés laboral, incremento de la libertad y calidad de vida, mejora en la satisfacción del trabajo, flexibilidad en los horarios de trabajo, mejora en la vida familiar, en comunidad e incremento en las oportunidades laborales para personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con responsabilidades domésticas.

A nivel meso económico, proveer insumos a las universidades (en sus diferentes niveles de formación) y centros educativos de formación profesional, para el ajuste o incorporación de políticas educativas para el desarrollo del capital humano, que permitan la actualización de los planes y programas de estudio, investigación aplicada y formación de profesionales en función de una maximización del uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), promoviendo así el uso de la cultura informática, permitiendo reducir el uso del papel de forma sostenida.

Beneficiar al gobierno a nivel municipal, distrital, estatal, federal o cualquier representación geopolítica característica del país o región, reducción del tráfico vehicular y descongestionamiento vial a través de la disminución de los vehículos automotores circulantes, inclusión social de grupos vulnerables a nuevas formas de empleo, incremento de las posibilidades de empleo para personas que viven en las zonas rurales o alejadas geográficamente de los centros de trabajo y desarrollo socio-económico en cada una de las zonas donde reside en personal que labora bajo la función de teletrabajo.

A nivel meta económico, las cámaras empresariales, colegios profesionales y organizaciones similares con o sin fines de lucro, por medio de la inclusión de programas profesionales que permitan mejorar la conectividad de la industria o sector para el logro de la competitividad laboral a través del uso eficiente de las tecnologías de información y que permitan impulsar acciones estratégicas para mejorar las gestiones administrativas y académicas de la industria o sector.

Los consultores profesionales a través de los diversos servicios profesionales especializados, por ejemplo: *outsourcing*, asesorías empresariales, consultorías en tecnologías de información y comunicación (TIC). Por medio de servicios que permitan mejorar la competitividad empresarial a través del uso de tecnologías de información y comunicación para la función de teletrabajo, como por ejemplo, el uso de capacitaciones virtuales (*Webinar, e-learning*, etc.), reuniones a través de videoconferencias, teleconferencias, *chats* o cualquier tecnología de información y comunicación (TIC) actual, uso eficiente de equipos virtuales y activos de organización, mejoras en los costos operativos de la organización en la reducción de los traslados de personal, uso de activos de la organización y uso masivo de las tecnologías disponibles.

Generar un aporte a la gran cantidad de estudios en el estado del arte internacional en el contexto de las competencias del talento humano y el teletrabajo profesional para incentivar el mejoramiento de la eficiencia reflejada en los indicadores de desarrollo de un país.

## **Conclusiones**

A manera de conclusión, se observa que los países Latinoamericanos que se encuentran en transición desde la fase de eficiencia hacia la innovación presentan grandes retos y oportunidades para poder



alcanzar esta meta y garantizar una posible entrada como miembro a la OCDE. En el caso de Costa Rica es necesario establecer una estrategia a nivel de acuerdos políticos a nivel nacional que permita que el involucramiento de cada uno de los sectores de la sociedad costarricense e impulsar modelo de innovación que permitan mejorar las condiciones básicas de cada uno de los factores involucrados dentro de los pilares estudiados, es por ello, que a través del uso de modelos que incentiven la innovación y competitividad a nivel nacional, como es el caso del teletrabajo profesional, facilitaran la colaboración en conjunto entre los diversos actores de la sociedad en busca de un bien común y mejorando no solo la competitividad local, sino permitiendo iniciar un proceso de transformación y exposición del país como un modelo de referencia global.

Con la finalidad de poder dar respuesta a la pregunta de investigación planteada, se observa que cada uno de los factores estudiados dentro de 8 pilares de los 12 del Modelo del Índice de Competitividad Global del Foro Económico Mundial, existen grandes oportunidades de mejora y retos en cada uno de los países involucrados para poder impulsar modelos de innovación como el estándar de competencias laborales para el trabajo, que permitan realmente desmarcas a estar regiones y dándoles ingreso como países en la etapa de innovación.

Los resultados mostrados en este trabajo podrían motivar futuras investigaciones para profundizar en los hallazgos y resultados, bien sea en el area propuesta u otras líneas de investigación asociadas a factores que permitan estudiar con mayor profundidad los fenómenos políticos y económicos que permitan mejorar la competitividad de un país.

### **Recomendaciones**

Entre las principales recomendaciones se encuentran:

1. Con la finalidad de poder alcanzar los objetivos planteados por cada uno de los países que se encuentran en la fase de transición entre la eficiencia a la innovación según el Índice de Competitividad Global del Foro Económico Mundial, se recomienda establecer mesas de trabajo entre los sectores de Empresas, Educación, Gobierno, Cámaras Empresariales y Firms Consultoras con la finalidad de establecer objetivos comunes para modelos de innovación desde la perspectiva país, como es el caso del estándar de competencias laborales para el teletrabajo profesional.
2. El gobierno en representación del estado, debe ser el vehículo que permita canalizar cada uno de los requerimientos emanadas por los sectores de la sociedad y con la anuencia de poder formular o reformular políticas locales, regionales y nacionales que permitan mejorar la competitividad sectorial con un especial énfasis en la mejora de la productividad de la empresa, como es el caso de la generación de nuevas políticas de cooperación internacional, incentivos gubernamentales, programas

en materia de teletrabajo, atracción de inversión extranjera directa y políticas de cooperación internacional.

3. El sector educación ajustar el conjunto de políticas, normas y procedimientos institucionales con la finalidad de poder ajustar las mallas curriculares en función de atender de forma oportuna cada uno de los requisitos y requerimientos de los sectores de sociedad.
4. Las cámaras empresariales deberán tener la capacidad de convertirse en un interlocutor entre los diferentes niveles de gobierno e instituciones, establecer vinculación eficiente entre los diferentes sectores de la sociedad, establecer nuevas políticas y estándares competitivos y formular nuevas canales de atracción de inversión extranjera directa.
5. Por ultimo las firmas consultoras deben ser el vínculo que le permita a las organizaciones el poder alcanzar las metas estratégicas planteadas, establecer modelos estandarizados e impulsar nuevos modelos estratégicos, ser un generador de conocimiento a nivel empresarial e impulsor de las mejores prácticas en la industria.

## Referencias

- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por competencias: evaluación de 360o*: Ediciones Granica S.A.
- CCD, C., y CCD, V. (2012). *El Libro blanco del Teletrabajo en Colombia*. Bogotá.
- CEPAL-eLAC. (2015). *El teletrabajo en América Latina*. Recuperado de <http://www.cepal.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/elac2015/noticias/paginas/5/40835/P40835.xml&xsl=/elac2015/tpl/p18f.xml&base=/elac2015/tpl/top-bottom.xml>
- Civit, C., March, M., y Civit, C. (2000). Implantación del teletrabajo en la empresa.
- Cooper, C. D., y Kurland, N. B. (2002). Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of organizational behavior*, 23(4), 511-532.
- Cubillo, M., y Rivera, A. (2014). Los retos de los Gobiernos Locales en la sociedad del conocimiento. *Redemun Costa Rica*.
- de Luis Carnicer, M. P., Jiménez, M. J. V., Sánchez, A. M., y Pérez, M. P. (2003). Análisis del impacto del teletrabajo en el medio ambiente urbano. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*(2753), 23-40.
- Duxbury, L., Higgins, C., y Irving, R. (1987). Attitudes of managers and employees to telecommuting. *INFOR: Information Systems and Operational Research*, 25(3), 273-285.

- Elizondo, A. (2006). El Teletrabajo. Una Aproximación Conceptual. *Revista de la Sala Segunda de la Suprema Corte de Justicia, Costa Rica*.
- Ellison, N. B. (1999). Social Impacts New Perspectives on Telework. *Social science computer review*, 17(3), 338-356.
- Fataupo. (2009). Manual De Estrategias Didácticas. Programa de Educación Superior. *Fundación Educación para el Desarrollo-Fautapo .CROMA. Bolivia*.
- Gallego, M. (2012). Gestión humana basada en competencias contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales. *Revista universidad EAFIT*, 36(119), 63-71.
- Gray, M., Hodson, N., y Gordon, G. (1995). El teletrabajo. *Fundación Universidad Empresa. Madrid*.
- Gutiérrez, R. M. (2012). Quinta Hélice Sistémica (QHS), un método para evaluar la competitividad internacional del sector electrónico en Baja California, México. *Revista Investigación Administrativa*.
- Mayo, M., Pastor, J. C., Gomez, L., y Cruz, C. (2009). Why some firms adopt telecommuting while others do not: A contingency perspective. *Human Resource Management*, 48(6), 917-939.
- Mertens, L. (1996). Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos: Cinterfor Montevideo.
- Montreuil, S., y Lippel, K. (2003). Telework and occupational health: a Quebec empirical study and regulatory implications. *Safety Science*, 41(4), 339-358.
- Morales, G., y Romanyk, K. (2011). Una mirada a la figura del teletrabajo. *Santiago: Dirección del Trabajo*.
- Moreno, J. (2001). Selección de personal: Enfoque clásico y de competencias: prensa.
- Muñoz, J. (2007). *Diseño de un modelo de gestión por competencias según el método de incidentes críticos aplicado a puestos operativos y de coordinación*. Ecuador. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/301/1/CD-0698.pdf>.
- Nilles, J. (1998). *Managing telework: Strategies for managing the virtual workforce*. New York.
- Peters, P., Tijdens, K. G., y Wetzels, C. (2004). Employees' opportunities, preferences, and practices in telecommuting adoption. *Information & Management*, 41(4), 469-482.
- Rodríguez, H. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá.
- Sánchez, R. M. (2012). El Teletrabajo como tendencia del Mercado Laboral. Telecommuting as a labor market tendency. *Retos*, 1(4), 144-155.
- SEP. (2005). Reglas Generales y criterios para la integración y operación del Sistema Nacional de Competencias. *CONOCER*.
- Spencer, L. M., y Spencer, P. S. M. (2008). *Competence at Work models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Taskin, L., y Bridoux, F. (2010). Telework: a challenge to knowledge transfer in organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(13), 2503-2520.

WEF. (2016). The global competitiveness report: 2015-2016. New York, USA: World Economic Forum.