

## Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el teletrabajo

## Application of Information and Communication Technologies in Teleworking

**César Eduardo Ochoa Díaz** 

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador

[ur.cesarochoa@uniandes.edu.ec](mailto:ur.cesarochoa@uniandes.edu.ec)

**Keira Verónica Lema Taday** 

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador

[dr.nancyvlt46@uniandes.edu.ec](mailto:dr.nancyvlt46@uniandes.edu.ec)

**Paúl Alejandro Centeno Maldonado** 

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador

[ur.paulcenteno@uniandes.edu.ec](mailto:ur.paulcenteno@uniandes.edu.ec)

**Eduardo Luciano Hernández Ramos** 

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador

[ur.eduardohernandez@uniandes.edu.ec](mailto:ur.eduardohernandez@uniandes.edu.ec)

**Fecha de envío:** 22/05/2023

**Fecha de aprobado:** 28/06/2023

**RESUMEN:** El trabajo constituye un derecho universal y constitucional. En los últimos años, a medida que se automatizan los procesos productivos, se impone el uso de las tecnologías en los puestos de trabajo y esto incide ampliamente en la economía de los países. En el contexto ecuatoriano se identificó como problema que el desarrollo de las habilidades digitales de los trabajadores adultos referente al teletrabajo ha provocado una crisis laboral. El objetivo de este trabajo es describir la relación de las tecnologías de la información y la comunicación en la nueva forma de organización del trabajo como es teletrabajo. Se utilizaron varios métodos como el inductivo-deductivo, analítico-sintético y conceptual, así como el análisis documental. En este sentido, se destaca la necesidad de realizar una reforma al artículo 42 del Código de Trabajo ecuatoriano en cuanto a las obligaciones del empleador y trabajador y la formación y capacitación continua en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de modo que se garantice el trabajo de calidad en todas sus modalidades, de manera particular en el teletrabajo.

**PALABRAS CLAVE:** habilidades digitales; marco jurídico; teletrabajo.

**ABSTRACT:** Work is a universal and constitutional right. In recent years, as production processes have been automated, the use of technologies in the workplace has been imposed and this has a great impact on the economy of the countries. In the Ecuadorian context, it was identified as a problem that the development of digital skills of adult workers regarding teleworking has caused a labor crisis. The objective of this work is to describe the relationship of information and communication technologies in the new form of work organization such as teleworking. Several methods were used, such as inductive-deductive, analytical-synthetic and conceptual, as well as documentary analysis. In this sense, the need to carry out a reform to article 42 of the Ecuadorian Labor Code regarding the obligations of the employer and worker and the training and continuous training in the use of Information and Communication Technologies is highlighted so that quality work is guaranteed in all its modalities, particularly in teleworking.

**KEYWORDS:** digital skills; legal framework; teleworking.

Con el desarrollo tecnológico de los últimos años, se ha potenciado el teletrabajo. A partir de la pandemia del COVID-19, el mundo físico dio un giro al mundo digital, lo que aceleró el uso de la tecnología y repercutió en el sistema tradicional de trabajo.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) menciona que desde que entraron en vigor las medidas de confinamiento debido al COVID-19, entre el 20 y 30 % de los asalariados que estuvieron efectivamente trabajando, lo hicieron desde sus domicilios. Desde el inicio de la pandemia, según la OIT, aproximadamente 23 millones de trabajadores solo en América Latina y el Caribe tuvieron que adoptar esta forma de trabajo (Maurizio, 2021).

El teletrabajo ha posibilitado la continuidad de negocios y empleos, y representó un salto inesperado hacia el futuro del trabajo que deja abierto un escenario de oportunidades y desafíos para la región. Esta situación obligó a los Estados de América Latina y el Caribe a hacer cambios urgentes en sus legislaciones en materia de laboral. De manera concreta, se instó a revisar las modalidades de trabajo con el fin de darle continuidad mediante el teletrabajo y sobreponer la economía y el desempleo a nivel mundial (OIT, 2021a).

En este contexto, las entidades públicas y empresas privadas ecuatorianas decidieron aplicar la modalidad del teletrabajo para llevar a cabo las actividades laborales.

La OIT (2021b), a través del Consejo de Administración en la sección de Programa, Presupuesto y Administración, aprueba la estrategia de la tecnología de la información 2022-2025. Se señala que la OIT se ha centrado en invertir recursos rápidamente en la

potenciación de las tecnologías de la información.

Según un informe de la Oficina Regional de la UNESCO para América Latina y el Caribe, la alfabetización digital es una fuerza motriz del desarrollo sostenible, que permite, a su vez, una mayor participación de las personas en el mercado laboral mejora la salud, reduce la pobreza y amplía las oportunidades de desarrollo durante la vida (UNESCO, 2020).

El objetivo de este trabajo es describir la relación de las tecnologías de la información y la comunicación en la nueva forma de organización del trabajo como es el teletrabajo.

### Métodos

En la presente investigación se realizó un análisis documental de la doctrina jurídica ecuatoriana, así como de diferentes instrumentos normativos de organismos internacionales.

Se utilizaron diferentes métodos de nivel teórico como el analítico-sintético y el inductivo-deductivo.

### Agenda global de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Se puede definir a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, como el «conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas y aplicaciones informáticas, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión y recepción de información en cualquier formato: voz, datos, texto, video e imágenes» (Decreto Ley No. 370/2019).

Es decir, son el conjunto de conocimientos, habilidades o saberes que organizados o interrelacionados nos facilitan la adaptación a las necesidades, pero también engloba la construcción y el uso de instrumentos y

artefactos, tanto naturales como artificiales, con el mismo objetivo (Sierra & Benítez, 2020). En la actualidad, las tecnologías de la información y la comunicación son fundamentales para responder a los desafíos del desarrollo.

Las TIC para el desarrollo empezaron a generar interés en el contexto de la preocupación internacional a largo plazo relativa a los desafíos a que se enfrentan los países en desarrollo, especialmente los países menos adelantados.

Constituyen medios fundamentales para suministrar bienes y servicios de gran calidad en ámbitos esenciales como la atención sanitaria, educación, finanzas, comercio, agricultura y gobernanza. Pueden contribuir a reducir la pobreza y el hambre, mejorar la sanidad, crear nuevos puestos de trabajo, mitigar el cambio climático, mejorar la eficiencia energética y a hacer más sostenibles las ciudades y las comunidades.

Las TIC están a la vanguardia en la comunidad científica donde cada día es más necesario desarrollar habilidades mediante la formación y capacitación para enfrentarse a la innovación digital que tanto bien hace para la vida de las personas.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015a), declaró que las Tecnologías de la Información y la Comunicación ha llegado a cada aspecto de la vida contemporánea, que constituyen un motor para la innovación y los negocios y que son promotoras del intercambio social y una actividad económica inimaginables hace apenas una década.

De acuerdo con cifras de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT, 2018), alrededor de la mitad de la población mundial sigue sin utilizar Internet. «Lamentablemente, las comunidades que corren

el mayor riesgo de quedarse atrás, según la Agenda 2030, son las mismas que ahora se están viendo privadas del progreso digital» (UIT, 2022).

Por otra parte, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) insiste en la necesidad de diseñar un modelo global urgente de educación tecnológica y cultural. En este sentido, los Estados deben invertir en infraestructura digital y América Latina no lo está haciendo. Y es que las TIC están cambiando la respuesta del mundo a los desafíos que enfrenta la humanidad.

Particularmente, la Constitución de la República del Ecuador, señala que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho, al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

### **Herramientas digitales y tecnologías del siglo XXI**

En la actualidad, las herramientas digitales como los dispositivos electrónicos, softwares y aplicaciones interconectados con una red global son indispensables para la modernización. Del mismo modo, la cuarta revolución industrial pospone bienestar para la humanidad, para facilitar el trabajo del hombre.

Actualmente, la transformación del mundo está relacionada con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por la ONU y que contiene la Agenda 2030, donde las tecnologías son el cimiento para contribuir al cumplimiento de todos y cada uno de estos objetivos (ONU, 2015b).

Las tecnologías digitales transversalizan los ODS contribuyendo a su desarrollo:

- ODS 1: Erradicación de la pobreza. Son más de 2.000 millones de personas en el mundo no tienen cuentas bancarias, por lo tanto, tienen por objeto ampliar la inclusión financiera digital en los países en desarrollo. Al igual que ya en algunas naciones del mundo han digitalizado las transacciones y procesos financieros, el hecho está en si eso contribuirá con la erradicación de pobreza. Ejemplo, en el Ecuador el avance digital está sobre el 41.1 % del total de transacciones digitales, 37,1 % físicos, y 21,8 % remotos, el sector financiero crece el 38 % anual, y las TIC aportará a la digitalización total financiera y a medida que avance la digitalización se pretende abandonar la pobreza.
- ODS 2: Hambre cero. La innovación de las TIC puede ayudar a los agricultores a mejorar sus cultivos, y reducir el consumo de energía. Los países desarrollados aplican de la mejor manera la tecnología en el sector agrícola, más para los países subdesarrollados el costo será alto, aunque las TIC apuestan el mejoramiento agrícola.
- ODS 3: Buena salud y bienestar. La informática sanitaria y la telemedicina pueden mejorarse, mediante una mayor conectividad permitirá la creación de aplicaciones digitales de salud, en particular en el ámbito de la telemedicina e imágenes médicas a distancia. Se observa que en algunos países de Latinoamérica existen un despliegue logístico, tecnológico y cultural con el fin de dar celeridad a la atención medica mediante la aplicación de las TIC
- ODS 4: La educación de calidad. La UIT y la OIT están dirigiendo la campaña «Aptitudes digitales para el empleo digno», cuyo objetivo es dotar a cinco millones de jóvenes, hombres y mujeres, de competencias digitales para el empleo de aquí a 2030, en consonancia con los ODS, siendo esta la primera iniciativa global en todo el sistema de las Naciones Unidas destinada a fomentar el empleo juvenil en todo el mundo. Definitivamente, pretender capacitar a cinco millones de personas a escala global es insignificante e incorrecto porque millones de personas profesionales quedaran sin opción de empleo.
- ODS 5: Igualdad de género. Crear una red mundial con el fin de mejorar el acceso de la mujer a la tecnología y desarrollar competencias digitales. A través de políticas públicas los Estados adoptarán mecanismos que integren a la mujer para que hagan uso de las TIC.
- ODS 6: El agua limpia y saneamiento. Las TIC permitirán que se tecnifique el uso del agua y saneamiento.
- ODS 7: Energía limpia y asequible. Las tecnologías aumentan las emisiones de dióxido de carbono, las industrias están trabajando en la utilización de energía más verde. Continuarán trabajando en la reducción de emisiones de carbono y las TIC permitirán el control.
- ODS 8: Trabajo digno y crecimiento económico. La tecnología crea nuevos puestos de trabajo, favorece el empleo y el comercio resiliente y fomenta un mayor desarrollo socioeconómico. No obstante, en el siglo XXI el crecimiento de desempleo y subempleo es abismal.
- ODS 10: Reducción de las desigualdades. Permitir el acceso a las tecnologías a toda la población del mundo.
- ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles. Se experimentará la transición de ciudades inteligentes y sostenibles con cincuenta ciudades.

Cesar E. Ochoa Díaz, Keira V. Lema Taday, Paul A. Centeno Maldonado, Eduardo L. Hernández Ramos

- ODS 12: Consumo y producción responsables. Los residuos electrónicos hasta 2030 se convertirá en un gran problema, pero se pretende crear un Observatorio Mundial de residuos eléctricos.
- ODS 13: Acción contra el cambio climático. Las herramientas digitales permiten crear modelos cada vez más sofisticados sobre el clima. La UIT tiene en marcha un proyecto conjunto para crear modelos de ciudades utilizando la técnica del gemelo digital.
- ODS 14: La vida submarina. Las TIC se utilizan ampliamente para supervisar la evolución del medio marino.
- ODS 15: La vida y la tierra. Las TIC pueden utilizarse para identificar, vigilar, fotografiar y rastrear a las especies silvestres.
- ODS 16: La paz, justicia e instituciones sólidas. En referencia a los Estados que aceleran la digitalización en los servicios de gobierno electrónico que ayudan a mejorar la relación entre el ciudadano y el Estado, se mejoran los servicios de la administración pública.

Las acciones planteadas por la Naciones Unidas tienen por objeto llevar a cabo el cumplimiento íntegro de la Agenda 2030 haciendo participe la intervención de las TIC en cada uno de sus objetivos.

### **Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el teletrabajo**

Diferentes normativas internacionales como el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo (2002) y el Convenio No. 177 de la Organización Internacional del Trabajo presentan algunos elementos de la relación jurídica del teletrabajo.

En medio de la pandemia de COVID-19, la

OIT (2021c) exhortaba en una resolución a

*introducir, utilizar y adaptar el teletrabajo y otras nuevas modalidades de trabajo para preservar los puestos de trabajo y ampliar las oportunidades de trabajo decente a través de, entre otros medios, la reglamentación, el diálogo social, la negociación colectiva, la cooperación en el lugar de trabajo, así como la adopción de medidas para reducir las disparidades en el acceso a la tecnología digital, respetando las normas internacionales del trabajo y la privacidad, y promoviendo la protección de los datos y la conciliación de la vida laboral y la vida privada.*

La modalidad del teletrabajo fue regulada legalmente en Ecuador, desde el año 2016, a través de acuerdos emitidos por el Ministerio de Trabajo. Posteriormente, a raíz de la emergencia sanitaria de la COVID-19, el Comité Operaciones de Emergencias (COE) autorizó a las empresas a continuar con sus actividades bajo la modalidad del teletrabajo. Esta consistió en que, cierto grupo de empleados, en especial del área administrativa, continuara con su labor desde casa, siendo el empleador quien provea los equipos, elementos o insumos necesarios para cumplir con sus diferentes funciones (Santillán-Marroquín, 2020).

En el país, la pandemia de COVID-19 trajo como consecuencia que el número de teletrabajadores registrados se multiplicara al pasar de 15.292 trabajadores en febrero de 2020 a 340.846 en marzo de 2020. Según declaraciones de la ex Directora del Ministerio de Trabajo, el teletrabajo tiene que continuar, pero debe ser fortalecido con una política pública (Primicias, 2021).

Por otra parte, el Ministerio del Trabajo indicó que el teletrabajo va dirigido «a aquellas personas que por el giro o naturaleza del

negocio podrían prestar servicios laborales en relación de dependencia mediante teletrabajo», y señaló que hay grupos prioritarios, entre ellos los adultos mayores.

El Ministerio de Trabajo ordenó enérgicamente el cambio de la modalidad contractual a la habitual, esto sin un previo diagnóstico, es decir, las instituciones públicas y empresas privadas aún no se encontraban preparadas para asumir este cambio. Por supuesto esto implicó cambios en la transición laboral especialmente en los trabajadores adultos que no poseían un nivel de formación en cultura digital y tecnológica (Asamblea Nacional, 2005)

Según Hormigos (2002), el teletrabajo es uno de los resultados de lo que se denomina «sociedad del conocimiento», donde las empresas necesitan de recursos humanos que realizan los nuevos procesos y de la información empleada para activar dichos procesos de trabajo; y como mecanismo para adaptarse a este nuevo dinamismo se utiliza el teletrabajo como forma de organización del trabajo.

Por su parte, Sierra (2001) plantea que

*el teletrabajo tiene que producir un cambio en la organización del trabajo, ya que la utilización de los medios tecnológicos y de telecomunicación debe tener un efecto descentralizador que permita la externalización de aquellas actividades que habitualmente se desarrollan en el interior de la empresa. (p. 41)*

Entiéndase que el teletrabajo no es trabajar en línea en tiempo real sino trabajar a distancia, sin estar físicamente en la oficina habitual, desde un lugar acordado por las partes haciendo uso de las tecnologías de la información y la

comunicación aprovechando el tiempo en rendimiento.

Es necesario entonces conceptualizar el teletrabajo como una forma de organización del trabajo; una actividad laboral sin presencia física donde la comunicación depende de las tecnologías de la información.

Es decir que, para hablar de esta forma de organización del trabajo, las comunicaciones entre el empleador y el trabajador deben depender de las tecnologías de la información. No puede hablarse entonces de teletrabajo cuando las tecnologías de la informática se utilizan de forma secundaria.

Precisamente por estos elementos, el teletrabajo incrementó los riesgos y trastornos al trabajador, por lo que es importante que el Estado se prepare legalmente para enfrentar estos retos.

La modalidad del teletrabajo en cuanto a la jornada de trabajo ha superado ampliamente a la modalidad regular en cuanto a la formación de habilidades digitales, soporte en la conectividad, equipos tecnológicos, adecuación de espacios, entre otros.

En sí esta transformación sin dudas trae grandes beneficios a la economía, el empleo, incentiva la actividad familiar, reduce la contaminación al mejorar el tráfico vehicular, así como también reduce gastos operativos innecesarios. Sin embargo, es necesario que los trabajadores desarrollen habilidades digitales en pos de sostener el empleo.

Sobre esta necesidad formativa de los trabajadores para el entorno del teletrabajo, el Estado ecuatoriano debe revisar el marco normativo laboral que viene siendo irregular. Por esta razón debe modificarse el contrato de trabajo en modalidad de teletrabajo, y establecerse como un nuevo numeral la

formación técnica en concordancia con la capacitación continua. Esto pasaría a ser como un derecho de todos los trabajadores con énfasis en los trabajadores adultos, y como una obligación para el empleador.

Este adiestramiento facilita la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación donde para desarrollar las competencias digitales es menester aplicar conocimientos sólidos y técnicos, que solo a través de una formación profunda y constante se puede lograr.

El poder ejecutivo encargado de respetar y garantizar los derechos de todos los ecuatorianos deberá asignar un presupuesto, mientras que el poder legislativo deberá crear leyes que tutelen los derechos para los trabajadores en este nuevo entorno.

De acuerdo con la Constitución ecuatoriana, los trabajadores tienen derecho a trabajar en condiciones adecuadas que no pongan en riesgo la salud del trabajador en cualquier modalidad contractual (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

La importancia de que esta forma de organización laboral tenga respaldo legal, radica en las consecuencias negativas que esta pueda conllevar, como, por ejemplo, las vulneraciones de los derechos de las partes involucradas, es decir, empleador y teletrabajador (Hernández et al., 2023).

Es el teletrabajador quien se somete a los cambios a la hora de realizar sus funciones telemáticamente, por ejemplo, realiza más funciones de las que le corresponden aun trabajando presencial, o su jornada se vuelve fácil de modificar, lo que probablemente genere problemas en su desempeño normal o en su salud (Peralta et al., 2020).

Tomando lo anterior en consideración, se propone elaborar una reforma al artículo 42 del Código de Trabajo ecuatoriano en cuanto a las obligaciones del empleador y trabajador y la formación y capacitación continua en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de modo que se garantice el trabajo de calidad en todas sus modalidades, de manera particular en el teletrabajo.

El trabajo es un derecho y un deber social. En efecto, el trabajo es considerado como un derecho que el Estado ecuatoriano deberá garantizar a todo ciudadano, y para ello deberá adoptar los instrumentos normativos necesarios para regular jurídicamente el teletrabajo y el desarrollo de habilidades en las tecnologías de la información y la comunicación de los trabajadores.

### **Conclusiones**

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han generado nuevas formas de empleos y variantes de la organización del trabajo.

El teletrabajo ha resultado una nueva forma de organización del trabajo que ha beneficiado a miles de trabajadores en Ecuador. Sin embargo, debe regularse jurídicamente varios aspectos relacionados con su implementación y la protección de los trabajadores.

En el Código de Trabajo ecuatoriano no se hace mención sobre la formación en las Tecnologías de la Información y la Comunicación lo que significa que debe hacerse constar de forma taxativa como uno de los numerales en las obligaciones empleadores y derechos de los trabajadores.

Cesar E. Ochoa Díaz, Keira V. Lema Taday, Paul A. Centeno Maldonado, Eduardo L. Hernández Ramos

### Referencias bibliográficas

- Asamblea Nacional Constituyente. (2005). Código del Trabajo. *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005*. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la Republica de Ecuador. *Registro Oficial 449*. Gobierno del Ecuador. [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2021/11/constitucion\\_republica\\_ecuador4.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2021/11/constitucion_republica_ecuador4.pdf)
- CEPAL. (2020). *Aporte de la ciencia, tecnología e innovación es clave para enfrentar los desafíos en la industria de la salud y la recuperación económica tras la pandemia*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/comunicados/aporte-la-ciencia-tecnologia-innovacion-es-clave-enfrentar-desafios-la-industria-la>
- Decreto Ley No. 370/2018 “Sobre la Informatización de la sociedad en Cuba”. *Gaceta Oficial Ordinaria* No. 45 de 4 de julio de 2021.
- Hernández Ramos, E. L., Cangas Oña, L. X. & Carvajal Granizo, C. B. (2023). Remuneración del teletrabajo como garantía del derecho laboral en Latinoamérica. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11, Numero Especial 1, 302-313. Recuperado de <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/3044>
- Hormigos Ruiz, J. (2002). Nuevas formas de trabajo en la sociedad del conocimiento: el teletrabajo. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 5. <https://www.revistabarataria.es/web/index.php/rb/article/view/268>
- Maurizio, R. (2021). *Desafíos y oportunidades del Teletrabajo en América Latina y el Caribe. Serie Panorama Laboral de América Latina y el Caribe*. Publicaciones OIT.
- OIT. (2021a). *El trabajo a domicilio: De la invisibilidad al trabajo decente*. ONU. [https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS\\_848363/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_848363/lang-es/index.htm)
- OIT. (2021b). *Consejo de Administración. Estrategias de la Tecnología de la información*.
- OIT. (2021c). *Resolución relativa a un llamamiento mundial a la acción para una recuperación centrada en las personas que sea inclusiva, sostenible y resiliente*. Conferencia Internacional del Trabajo Nro. 109. [https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/109/reports/t-exts-adopted/WCMS\\_806097/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/109/reports/t-exts-adopted/WCMS_806097/lang-es/index.htm)
- ONU. (2015a). *ONU llama a superar brechas en el uso de las TIC*. Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/es/news/administration/wsis10.html>
- ONU. (2015b). *17 objetivos para transformar nuestro mundo*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Peralta Beltrán, A. R., Bilous, A., Flores Ramos, C. R. & Bombón Escobar, C. F. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *RECIMUNDO: Revista Científica Mundi de la Investigación y el Conocimiento*, 4(1), 326–335. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/761>
- Primicias. (2021). *El teletrabajo en Ecuador*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/personas-siguen-teletrabajo-ecuador-regulacion-reforma/>
- Santillán-Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de Divulgación Científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(2), 65–76. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>
- Sierra Benítez, E. M. (2001) *El contenido de la prestación laboral en el teletrabajo*. Sevilla: Consejo Económico y Social de Andalucía.
- Sierra, F. & Benítez, L. (2020). *TIC y Comunicación para el desarrollo*. España: UOC.
- UIT. (2018). *Tecnologías digitales para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas*. Obtenido de

---

Cesar E. Ochoa Díaz, Keira V. Lema Taday, Paul A. Centeno Maldonado, Eduardo L. Hernández Ramos

<https://www.itu.int/es/mediacentre/backgrounders/Pages/icts-to-achieve-the-united-nations-sustainable-development-goals.aspx>

UNESCO. (2020). Los nuevos desafíos de la alfabetización.

<https://www.unesco.org/es/articles/los-nuevos-desafios-de-la-alfabetizacion>

### **Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

### **Contribución de los autores**

Cesar Eduardo Ochoa Díaz: Conceptualización, metodología, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Keira Verónica Lema Taday: Investigación, metodología y redacción.

Paul Alejandro Centeno Maldonado: Análisis formal, visualización y aprobación de la versión final.

Eduardo Luciano Hernández Ramos: Análisis formal, visualización y aprobación de la versión final.