

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura*

**EL TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
TELETRABAJADORES DEL
DEPARTAMENTO DE PLANILLAS DE UNA
EMPRESA PRIVADA DEDICADA A LA
FABRICACIÓN DE ALIMENTOS UBICADA
EN EL CAFETAL DURANTE EL PRIMER
SEMESTRE DEL AÑO 2021**

DAVID FELIPE SOTO VEGA

SETIEMBRE, 2021

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE CUADROS	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS	11
CARTA DECLARACIÓN JURADA.....	14
CARTA APROBACIÓN TUTORA.....	15
CARTA APROBACIÓN LECTOR.....	16
CARTA APROBACIÓN CENIT.....	17
DEDICATORIA	18
AGRADECIMIENTO	19
RESUMEN	20
ABSTRACT.....	23
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	26
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	27
1.1.2 Delimitación del problema	38
1.1.3 Justificación	38
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	39
1.3 OBJETIVOS	40
1.3.1 Objetivo General.....	40
1.3.2 Objetivos Específicos	40
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	41

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	42
2.1.1 Historia de la empresa.....	42
2.1.2 Propuesta de valor	45
2.1.3 Misión.....	45
2.1.4 Visión	45
2.1.5 Propósito	46
2.1.6 Management Operating System	46
2.1.7 Compromiso Social	48
2.2 POLITICA LABORAL	50
2.2.1 Flexibilidad laboral	50
2.2.2 Jornadas y horas extras.....	53
2.2.3 Salud, Seguridad y medio ambiente.....	54
2.3 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	55
2.3.1 Trabajo	55
2.3.2 Teletrabajo	56
2.3.3 Teletrabajo en Costa Rica.....	58
2.3.4 Afectación por pandemia 2020: COVID-19.....	59
2.4 GUIAS RELACIONADAS.....	61
2.4.1 Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas	61
2.4.2 Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos del teletrabajo	62
2.5 MODALIDADES DE TELETRABAJO.....	65
2.5.1 Modalidad Relacionado con la Localización:	65
2.5.2 Relacionado con la jornada Laboral:.....	65
2.6 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN.....	66
2.6.1 Microsoft Teams.....	66

2.6.2	Skype.....	68
2.6.3	Zoom Meetings.....	69
2.7	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO.....	70
2.7.1	Ventajas del teletrabajo para los colaboradores.....	70
2.7.2	Ventajas del teletrabajo para los empleadores y organizaciones.....	71
2.7.3	Desventajas del teletrabajo para los colaboradores.....	72
2.7.4	Desventajas del teletrabajo para los empleadores.....	73
2.8	Calidad de vida.....	74
2.8.1	Calidad de vida laboral.....	74
2.8.2	Elementos que influyen en la calidad de vida laboral.....	75
CAPITULO III.....		77
MARCO METODOLÓGICO.....		77
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	78
3.1.1	Enfoque cuantitativo:.....	78
3.1.2	Enfoque cualitativo:.....	78
3.1.3	Enfoque Mixto:.....	79
3.2	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	80
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	81
3.4	UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO.....	83
3.4.1	Población.....	83
3.4.2	Tipos de muestra.....	84
3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión.....	85
3.4.4	Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes.....	86
3.5	INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	87
3.5.1	El cuestionario.....	87

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS	88
3.7 ANÁLISIS DE DATOS	94
CAPÍTULO IV	96
RESULTADOS	96
4.1 GENERALIDADES.....	97
4.2 ENCUESTA APLICADA.....	98
CAPÍTULO V	158
DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	158
5.1 GENERALIDADES.....	159
5.1.2 Cambios implementados por parte del trabajador	162
CAPÍTULO VI	171
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	171
6.1 CONCLUSIONES	172
6.2 RECOMENDACIONES	177
REFERENCIAS.....	180
ANEXOS	186
ANEXO 1: ENCUESTA	187

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº1 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra	85
Tabla Nº 2. Género de las personas encuestadas.....	98
Tabla Nº 3. Rango de edad de las personas encuestadas	99
Tabla Nº 4. Antigüedad en la empresa de las personas encuestadas	100
Tabla Nº 5. Grado académico de las personas encuestadas	101
Tabla Nº 6. Lugar de residencia de las personas encuestadas	103
Tabla Nº 7. Personas que se encuentran en modalidad de teletrabajo	104
Tabla Nº 8. ¿Cuántos días a la semana realiza actualmente teletrabajo?.....	106
Tabla Nº 9. Conocimiento del significado de teletrabajo	107
Tabla Nº 10. Conocimiento acerca de la legislación costarricense en temas de teletrabajo	108
Tabla Nº 11. Conocimiento de la Ley 9738	109
Tabla Nº 12. Conocimiento de carácter voluntario de teletrabajo.....	110
Tabla Nº 13. Personas que consideran que su perfil laboral y funciones se adaptan para aplicar teletrabajo.....	111
Tabla Nº 14. Condiciones mínimas según la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones según el marco del decreto N 39225-MP-MTSS-MICITT. Puede escoger más de una opción.....	112
Tabla Nº 15. Personas con conocimiento acerca de los deberes de las personas teletrabajadoras que indica el decreto ejecutivo 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN	114
Tabla Nº 16. Recomendaciones ergonómicas para velar por un buen ambiente teletrabajable según lo indicado en la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS.....	115
Tabla Nº 17. Personas que saben que la modalidad de teletrabajo se puede revocar.....	117
Tabla Nº 18. Personas que saben que la empresa tiene sus propias políticas internas que rigen el teletrabajo.....	118
Tabla Nº 19. Personas que consideran importante que la institución cumpla con las normas y directrices relacionadas con la prevención de riesgos de trabajo.....	119

Tabla Nº 20. Beneficiarios de la práctica del teletrabajo según lo indica la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS.....	120
Tabla Nº 21. Personas que conocen sus obligaciones al realizar teletrabajo en la compañía	121
Tabla Nº 22. Personas que notaron un ahorro en sus finanzas relacionadas con el costo de transporte, ya sea público o propio, con la implementación del teletrabajo	122
Tabla Nº 23. Personas que en la modalidad de teletrabajo han mantenido el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas por la compañía	123
Tabla Nº 24. Personas que en la modalidad de teletrabajo han mantenido el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas por la compañía	124
Tabla Nº 25. Personas que consideran que el realizar teletrabajo han obtenido un ahorro en el consumo de alimentos fuera del hogar.....	126
Tabla Nº 26. Personas que con la implementación del teletrabajo ha logrado un ahorro en las compras personales.....	127
Tabla Nº 27. ¿Considera que al realizar teletrabajo tiene más autonomía de sus labores e independencia en el desempeño de sus tareas?	128
Tabla Nº 28. ¿Ha tenido que realizar inversiones en su hogar para poder teletrabajar?	129
Tabla Nº 29. ¿Cree usted que el soporte de IT / IS (Sistemas), es de la misma calidad cuando se teletrabaja que cuando se está en la oficina?.....	131
Tabla Nº 30. ¿Ha visto un incremento significativo en alguno de los siguientes servicios?	132
Tabla Nº 31. ¿Durante el teletrabajo ha laborado jornadas más extensas, es decir más horas fuera de su horario?.....	133
Tabla Nº 32. ¿Ha logrado experimentar controles excesivos por parte de sus jefaturas?	134
Tabla Nº 33. Indicar si durante el tiempo que lleva teletrabajando se ha presentado alguna de las siguientes situaciones.....	135
Tabla Nº 34. Durante el teletrabajo ha participado en reuniones con su jefatura y el equipo de trabajo	137
Tabla Nº 35. ¿Considera necesario la implementación de mayores tiempos de reuniones para compartir con el equipo de trabajo de manera virtual?	138
Tabla Nº 36. ¿Cuándo teletrabaja puede disfrutar del tiempo de las comidas diarias como lo hace en la oficina?	139

Tabla Nº 37. ¿En la modalidad de teletrabajo, considera que tiene el tiempo adecuado de descanso en función con las horas laboradas?.....	140
Tabla Nº 38. ¿Después de teletrabajar qué considera más atractivo la modalidad de teletrabajo o la modalidad presencial?	142
Tabla Nº 39. ¿Se siente cómodo y seguro teletrabajando desde su hogar?.....	143
Tabla Nº 40. ¿Siente mayor estabilidad laboral al tener un trabajo teletrabajable?.....	144
Tabla Nº 41. ¿Cuándo teletrabaja siente que sus aportes o su trabajo son tomados en cuenta al igual que si trabajara de forma presencial?	145
Tabla Nº 42. ¿Se siente cómodo utilizando las herramientas de comunicación, como lo son, outlook, teams, Skype, para interrelacionarse con todo su entorno laboral?	146
Tabla Nº 43. ¿Siente que mediante el teletrabajo le dan el empoderamiento requerido para realizar sus labores como si estuviera de forma presencial?	147
Tabla Nº 44. ¿Mediante la modalidad de teletrabajo tiene más tiempo para capacitarse y desarrollarse en lo que usted necesite?	149
Tabla Nº 45. ¿Considera usted que la resolución de problemas es más fácil mediante la modalidad de teletrabajo?.....	150
Tabla Nº 46. ¿Las reuniones uno a uno con su jefatura son más confortables mediante la modalidad de teletrabajo para poder decir más de lo que siente?.....	151
Tabla Nº 47. ¿Considera que el teletrabajo ha estimulado sus habilidades y pensamiento creativo?.....	152
Tabla Nº 48. ¿El teletrabajo le ha permitido desarrollarse profesionalmente?	153
Tabla Nº 49. ¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha sido positivo para su desempeño laboral?	154
Tabla Nº 50. ¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha ayudado a mejorar su vida personal en general?.....	155
Tabla Nº 51. ¿Le gustaría continuar teletrabajando aun cuando la empresa cuenta con las condiciones óptimas para volver a la oficina?	156

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1 Management Operating System.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura N° 2 Compromiso Social</i>	<i>48</i>
<i>Figura N° 3 Pasos implementación de teletrabajo en empresas privadas</i>	<i>62</i>
<i>Figura N° 4 Condiciones mínimas en la estación de trabajo</i>	<i>64</i>
<i>Figura N° 6 Clasificación de los diseños cuantitativos.....</i>	<i>81</i>
<i>Figura N° 7 Clasificación de los diseños no experimentales</i>	<i>82</i>
<i>Figura N° 8 Proceso para efectuar análisis de datos mediante el estilo descriptivo.....</i>	<i>94</i>

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro Nº1</i> Operacionalización de las variables	88
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Género de las personas encuestadas	98
Gráfico N° 2 Rango de edad de las personas encuestadas.....	99
Gráfico N° 3 Antigüedad en la empresa de las personas encuestadas.....	100
Gráfico N° 4 Grado académico de las personas encuestadas.....	102
Gráfico N° 5 Lugar de residencia de las personas encuestadas.....	103
Gráfico N° 6 Personas que se encuentran en modalidad de teletrabajo.....	105
Gráfico N° 7 ¿Cuántos días a la semana realiza actualmente teletrabajo?.....	106
Gráfico N° 8 Conocimiento del significado de teletrabajo.....	107
Gráfico N° 9 Conocimiento acerca de la legislación costarricense en temas de teletrabajo.....	108
Gráfico N° 10 Conocimiento de la Ley 9738.....	109
Gráfico N° 11 Conocimiento de carácter voluntario de teletrabajo	110
Gráfico N° 12 Personas que consideran que su perfil laboral y funciones se adaptan para aplicar teletrabajo.....	111
Gráfico N° 13 Condiciones mínimas según la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones según el marco del decreto N 39225-MP-MTSS-MICITT	113
Gráfico N° 14 Personas con conocimiento acerca de los deberes de las personas teletrabajadoras que indica el decreto ejecutivo 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN	114
Gráfico N° 15 Recomendaciones ergonómicas para velar por un buen ambiente teletrabajable según lo indicado en la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS.....	116
Gráfico N° 16 Personas que saben que la modalidad de teletrabajo se puede revocar	117
Gráfico N° 17 Personas que saben que la empresa tiene sus propias políticas internas que rigen el teletrabajo.....	118
Gráfico N° 18 Personas que consideran importante que la institución cumpla con las normas y directrices relacionadas con la prevención de riesgos de trabajo.....	119
Gráfico N° 19 Beneficiarios de la práctica del teletrabajo según lo indica la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS.	120

Gráfico N° 20 Personas que conocen sus obligaciones al realizar teletrabajo en la compañía	121
Gráfico N° 21 Personas que notaron un ahorro en sus finanzas relacionadas con el costo de transporte, ya sea público o propio, con la implementación del teletrabajo.....	122
Gráfico N° 22 Personas que en la modalidad de teletrabajo han mantenido el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas por la compañía.	123
Gráfico N° 23 Personas que consideran que el realizar teletrabajo le permite cumplir en mayor medida con sus obligaciones familiares, como tareas del hogar, cuida de los niños, entre otros.....	125
Gráfico N° 24 Personas que consideran que el realizar teletrabajo han obtenido un ahorro en el consumo de alimentos fuera del hogar.....	126
Gráfico N° 25 Personas que con la implementación del teletrabajo ha logrado un ahorro en las compras personales.....	127
Gráfico N° 26 ¿Considera que al realizar teletrabajo tiene más autonomía de sus labores e independencia en el desempeño de sus tareas?.....	128
Gráfico N° 27 ¿Ha tenido que realizar inversiones en su hogar para poder teletrabajar?.....	130
Gráfico N° 28 ¿Cree usted que el soporte de IT / IS (Sistemas), es de la misma calidad cuando se teletrabaja que cuando se está en la oficina?.....	131
Gráfico N° 29 ¿Ha visto un incremento significativo en alguno de los siguientes servicios?	132
Gráfico N° 30 ¿Durante el teletrabajo ha laborado jornadas más extensas, es decir más horas fuera de su horario?.....	133
Gráfico N° 31 ¿Ha logrado experimentar controles excesivos por parte de sus jefaturas?	134
Gráfico N° 32 Indicar si durante el tiempo que lleva teletrabajando se ha presentado alguna de las siguientes situaciones.....	136
Gráfico N° 33 Durante el teletrabajo ha participado en reuniones con su jefatura y el equipo de trabajo.....	137
Gráfico N° 34 ¿Considera necesario la implementación de mayores tiempos de reuniones para compartir con el equipo de trabajo de manera virtual?	138
Gráfico N° 35 ¿Cuándo teletrabaja puede disfrutar del tiempo de las comidas diarias como lo hace en la oficina?.....	139
Gráfico N° 36 ¿En la modalidad de teletrabajo, considera que tiene el tiempo adecuado de descanso en función con las horas laboradas?.....	141

Gráfico Nº 37 ¿Después de teletrabajar qué considera más atractivo la modalidad de teletrabajo o la modalidad presencial?	142
Gráfico Nº 38 ¿Se siente cómodo y seguro teletrabajando desde su hogar?.....	143
Gráfico Nº 39 ¿Siente mayor estabilidad laboral al tener un trabajo teletrabajable?.....	144
Gráfico Nº 40 ¿Cuándo teletrabaja siente que sus aportes o su trabajo son tomados en cuenta al igual que si trabajara de forma presencial?	145
Gráfico Nº 41 ¿Se siente cómodo utilizando las herramientas de comunicación, como lo son, outlook, teams, Skype, para interrelacionarse con todo su entorno laboral?	146
Gráfico Nº 42 ¿Siente que mediante el teletrabajo le dan el empoderamiento requerido para realizar sus labores como si estuviera de forma presencial?	148
Gráfico Nº 43 ¿Mediante la modalidad de teletrabajo tiene más tiempo para capacitarse y desarrollarse en lo que usted necesite?	149
Gráfico Nº 44 ¿Considera usted que la resolución de problemas es más fácil mediante la modalidad de teletrabajo?.....	150
Gráfico Nº 45 ¿Las reuniones uno a uno con su jefatura son más confortables mediante la modalidad de teletrabajo para poder decir más de lo que siente?.....	151
Gráfico Nº 46 ¿Considera que el teletrabajo ha estimulado sus habilidades y pensamiento creativo?	152
Gráfico Nº 47 ¿El teletrabajo le ha permitido desarrollarse profesionalmente?.....	153
Gráfico Nº 48 ¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha sido positivo para su desempeño laboral?	154
Gráfico Nº 49 ¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha ayudado a mejorar su vida personal en general?.....	155
Gráfico Nº 50 ¿Le gustaría continuar teletrabajando aun cuando la empresa cuenta con las condiciones óptimas para volver a la oficina?	156

CARTA DECLARACIÓN JURADA

14

CARTA DECLARACIÓN JURADA

Yo David Felipe Soto Vega, mayor de edad, soltero, portador de la cédula de identidad número 1-1241-0017, egresado de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Gerencia de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: El teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de los teletrabajadores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la fabricación de alimentos ubicada en El Cafetal durante el primer semestre del año 2021, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos números 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los 20 días del mes de setiembre del año dos mil veintiuno. Firma del estudiante Cédula 1-1241-0017


1-1241-0017

CARTA APROBACIÓN TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Heredía, 18 de octubre del 2021

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante **David Felipe Soto Vega**, cédula de identidad 1-1241-0017 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "PROCESO DE CAPACITACIÓN QUE APLICA EL DEPARTAMENTO DE EL TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TELETRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE PLANILLAS DE UNA EMPRESA PRIVADA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ALIMENTOS UBICADA EN EL CAFETAL DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2021", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos al planteamiento del problema, objetivos, marco teórico, marco metodológico, tabulación, resultados; discusión e interpretación de los resultados; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	18
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	19
	TOTAL	100	93

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

CARMEN SUSANA ARAYA ZAMORA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
CARMEN SUSANA ARAYA
ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2021.10.18 22:32:21
-06'00'

M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE LECTOR

27 de octubre de 2021

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **David Felipe Soto Vega**, cédula de identidad **0112410017** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"El teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de los teletrabajadores del Departamento de Planillas de una empresa privada dedicada a la fabricación de alimentos ubicada en el Cafetal durante el primer semestre del año 2021"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
LUIS ALBERTO VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2021.10.27
17:00:38 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

CARTA APROBACIÓN CENIT

DEDICATORIA

Este proyecto indudablemente es dedicado primeramente a Dios y mis padres que son la base principal de mi vida, quienes, con su ejemplo y dedicación, han formado la persona que soy hoy en día y han puesto todo su esfuerzo para guiarme por buen camino, para darme la mejor educación y sobre todo no han desistido en apoyarme en el transcurso de mi carrera Universitaria, con amor.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios y a mis padres por darme su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, por brindarme las herramientas y conocimientos necesarios para poder llegar hasta este tan ansiado punto de mi vida personal. También quiero agradecer, con nombramiento especial, a mi prometida por su motivación a seguir adelante y nunca rendirme aun cuando pensaba que no iba a lograr terminar este proyecto, por todo su apoyo y amor.

También quiero agradecer a la empresa por darme la oportunidad de abrirme las puertas para realizar el proyecto de tesis de graduación.

Agradezco a cada colaborador y a cada uno de los profesores de la Universidad Hispanoamericana quienes, a través de esta trayectoria como estudiante, me aportan los conocimientos necesarios para aplicarlos en el ámbito profesional y laboral, especialmente a mi tutora por tomarme de la mano para lograr conseguir este tan importante paso en mi vida.

RESUMEN

En ámbitos laborales, mundialmente existen varias formas de cumplir con las obligaciones y funciones por las cuales nuestros patronos nos contratan y una de ellas es asistir presencialmente a las instalaciones del trabajo, donde, generalmente, podemos tener muchas facilidades como lo son el tener un lugar adecuado, ergonómico, con la frescura, aclimatación, frescura y temperatura adecuada, y aparte de lo anterior el poder tener relaciones interpersonales laborales con los compañeros donde el conocer frente a frente a las personas y equipos de trabajo.

El término teletrabajo aparece en Estados Unidos durante los años 70's (UNED, 2019; Arce y Rojas, 2020) y vino a cambiarle la calidad de vida a algunos trabajadores, algunos de forma positiva, otros de forma negativa, pero cambio al fin.

Gracias a la actualidad tecnológica, podemos trasladar desde nuestra oficina hacia nuestra casa tanto el equipo de cómputo, algunos equipos inmobiliarios, el acceso a internet de no tan difícil acceso, llamadas gratuitas, lo cual nos permite tener una vida con todas las facilidades desde nuestro hogar para hacer nuestro trabajo sin tener que trasladarnos hasta el edificio de patrono.

Ante esto, el objetivo de esta investigación es realizar un análisis de la influencia del teletrabajo en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la elaboración de alimentos durante el primer semestre 2021.

La metodología de esta investigación se lleva a cabo mediante un enfoque cualitativo, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta a los empleados de la organización que tengan más de 1 año en la compañía con edades comprendidas entre los 18 años en adelante. Luego de esto realizar un análisis de los datos globales que se generen de la misma con el fin de tener mayor claridad acerca de sus percepciones para con el teletrabajo.

Como resultado de encuesta se concluye que el teletrabajo sí influye directa e indirectamente en la calidad de vida de casi la totalidad de los colaboradores que se encuentran bajo esta modalidad en el departamento de planillas de la empresa en estudio, debido a que han mostrado resultados muy positivos en aspectos como seguridad y comodidad, el personal cuenta con un mayor tiempo para capacitarse y desarrollarse, una mayor estimulación en sus habilidades y pensamientos creativos, ha sido positivo para su desempeño laboral en general, por lo que prefieren continuar teletrabajando ante la posibilidad de volver a laborar en las oficinas de la compañía.

Por otro lado, dentro de los aspectos positivos que refleja la investigación se identifican mejorías en las relaciones familiares, ahorro en gastos como transporte hacia la oficina y viceversa, compras personales y un mejor aprovechamiento del tiempo, sin embargo, dentro de algunos aspectos negativos se identificaron que la mitad del personal tiene jornadas más extensas de lo habitual y también, en la misma proporción, se identifica que los colaboradores han experimentado un incremento en los controles por parte de sus jefaturas. Adicional a estos puntos,

también se lograron capturar algunos colaboradores que han tenido algunas situaciones como cansancio, depresión, ansiedad, malas posturas y estrés, dentro de las más comunes.

Debido a esto, se recomienda mantener la modalidad de teletrabajo a los colaboradores hasta donde su jefatura lo considere viable, debido a que los colaboradores en su gran mayoría se sienten cómodos, seguros, estables, sienten que las herramientas de comunicación son óptimas para realizar sus tareas y muchos consideran que la resolución de problemas es mejor bajo esta modalidad laboral lo que va a repercutir en una calidad de vida mayor a la que se le pueda brindar si los trabajadores se trasladan a la oficina a cumplir con sus tareas.

Palabras clave: Teletrabajo, Normativa, Calidad de vida, Influencia

ABSTRACT

In the work environment, there are several universal ways to fulfill the obligations and functions for which our employers hire us. One of those is to attend to the Company's facilities in person where we can commonly find different amenities such as having an equipped and ergonomic workstation, air-conditioning that helps to keep a fresh environment, with the proper temperature and acclimatization. Moreover, we can also add the fact that we are able to create interpersonal relationships with our coworkers, meet them and meet our work teams personally.

The term work in home appeared in the United States during the 70's (UNED, 2019; Arce y Rojas, 2020) and it came to change the quality of life of most employees, for some with a positive influence, for others with a negative influence; but life-changing at the end.

Thanks to the current advanced technology, we are able to relocate the computer equipment, some furniture and necessary office supplies, access to internet which is much less unattainable, and free calls from the facilities to our house which allow us to have a life with all the comforts from our home to fulfill our work without having to move to the employer's building.

Thereupon, the main objective of this investigation is to conduct an analysis about the influence of remote work in the quality of life of employees from the payroll department on a private Company dedicated to the production of food during the first semester of 2021.

The methodology of this investigation is accomplished throughout a qualitative approach employing a survey as data collection technique. The survey is applied to the employees of the organization who have more than 1 year working in the company and ages including 18 years old and older. Afterwards, an analysis of the global data generated is conducted in order to have a wider perspective of employees' perceptions about working from home.

As a result of the survey, the investigation concludes that telecommuting does have a direct or indirect impact in the quality of life of almost of the workers that are under this work modality in the department of payroll in the Company under study. Since employees have shown positive results regarding security and comfort, the workers acquire more time to receive trainings and develop. A larger stimulation on their abilities and creative thoughts has had, in general, a positive result on their job performance. Subsequently, the employees would rather continue working from home than going back to the office.

On the other hand, within the positive aspects reflected by the investigation, we are able to identify improvements in the family relationships, cost savings such as transportation and personal shopping as well as a better time management. However, within some of the negative aspects we are able to identify that half of the population experience work schedules larger than usual. In addition, also half of the population find themselves dealing now with micromanagement. In addition to the mentioned points, the results also concluded that there are some employees that have

experienced special situation such of fatigue, depression, anxiety, incorrect posture, and stress among the most common ones.

In conclusion, it is recommended to maintain the job modality of working from home for the employees as far as the department's management considers it to be feasible since the majority of workers feel comfortable, safe, stable, and feel that all the communication tools are optimal to complete all their tasks. A great number of the employees consider that problem solving is better under this work modality, which will have an impact on a higher quality of life than that which can be provided if workers go to the office to fulfill their tasks.

Key words: Telework, Regulations, Quality of life, Influence

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

El término teletrabajo de acuerdo con varias publicaciones (UNED, 2019; Arce y Rojas, 2020) aparece en Estados Unidos durante los años 70's con Jack M. Nilles de la NASA que propuso el término "telecommuting". En Costa Rica la Ley N°9738, "Ley para regular el teletrabajo" lo define como:

Modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan. Esta modalidad de trabajo está sujeta a los principios de oportunidad y conveniencia, donde la persona empleadora y la persona teletrabajadora definen sus objetivos y la forma en cómo se evalúan los resultados del trabajo. (La Gaceta, 2019, p. 13)

En la actualidad esta modalidad de empleo se puede ejecutar gracias al avance que mundialmente se ha logrado en temas tecnológicos; este progreso también afecta otros ámbitos de la sociedad, por ejemplo, temas económicos, políticos, educativos, de salud, entre otros.

Todas las mejoras se han realizado gracias a los avances tecnológicos que tienen como objetivo colaborar directamente a la mejora en la calidad de vida de la población en general. Por ejemplo, a nivel educativo, las plataformas para completar cursos de

otro idioma han revolucionado dicho aprendizaje y demuestran que la educación se puede llevar a distancia, siempre y cuando se cuente con las herramientas mínimas como un aparato electrónico, ya sea un computador o celular, también es necesario el acceso a una red de internet.

Lo anterior repercute en temas tan sensibles como el tiempo que una persona pueda gastar en trasladarse de su hogar hasta el lugar de estudio o trabajo y pueda invertirlo en otras tareas como ordenar la casa, hacer ejercicio, pasar tiempo en familia y/o cualquier otra actividad que considere necesaria.

Hace 10 años este tema se mantenía en discusión en Costa Rica, por ello el informe “Teletrabajo: medio ambiente, economía y calidad de vida” tenía como objetivo “identificar cuáles son los principales factores de éxito para la implementación del teletrabajo y el aprovechamiento del teletrabajo en Costa Rica” (Club de Investigación Tecnológica, 2013, p.4).

Para este informe el Club de Investigación Tecnológica aplicó cuestionarios a 70 trabajadores y a 14 empleadores en diferentes empresas públicas y privadas del GAM. Con la información recolectada se presentaron algunas consideraciones finales sobre la implementación del teletrabajo en Costa Rica, el costo de oportunidad para el país y sobre los beneficios del teletrabajo para patrones y trabajadores; de este último se destaca:

Indudablemente el teletrabajo plantea beneficios importantes para las personas, en su economía, en su calidad de vida, en su satisfacción laboral (...) Desde una perspectiva económica y laboral, el teletrabajo es una modalidad de trabajo flexible que plantea para patronos y para trabajadores un esquema ganar – ganar. Hay beneficios importantes para los empleados y hay también beneficios importantes para los empleadores. El alcance de estos beneficios va a depender del enfoque y abordaje que la empresa le dé a la implementación del teletrabajo, o de la fase evolutiva del proceso de implementación del teletrabajo en la cual una compañía se encuentre. (Club de Investigación Tecnológica, 2013, p.27)

En el ámbito internacional Beauregard, Basile and Canonico realizaron una investigación en la empresa Acas, cuyos objetivos principales fueron “comprender qué contribuyó a un éxito en el teletrabajo a nivel individual, entender qué hicieron para una gestión eficaz del teletrabajo desde la perspectiva de la organización y proporcionar una actualización de las políticas” (2013, p.10) esta investigación se titula “Home is where the work is: A new study of homeworking in Acas – and beyond”.

Para lograr sus objetivos aplicaron cuestionarios a todos los colaboradores de la empresa, obteniendo respuesta de 514, que representaban el 56% del total, adicional ejecutaron estudios diarios a 51 colaboradores que tuvieran al menos un 20% de teletrabajo en su semana.

Con los datos recolectados determinaron que existían beneficios e implicaciones para la organización y para el colaborador tales como. En el caso de la organización

Beauregard et al. (2013) observaron que se vio beneficiada con el desempeño, ya que el teletrabajo estaba asociado con mayor productividad porque las personas trabajan más horas y tienen menos distracciones, también resaltan que no encontraron diferencias significativas entre la satisfacción de los teletrabajadores y los trabajadores en la oficina. Dentro de las implicaciones más importantes encontraron que el manejo del personal por parte de los gerentes jugaba un papel importante, porque se presentaba una confianza mutua que fomentaba esta modalidad de trabajo.

En el caso de los colaboradores Beauregard et al. (2013) identificaron como beneficios que las relaciones con los compañeros no se ven afectadas por el teletrabajo ya que mantenían un buen intercambio de información, en ese mismo sentido el aislamiento no fue un factor determinante en Acas, dado que los empleados con teletrabajo se mantenían más conectados con sus compañeros y jefes.

Adicional en temas del balance entre el trabajo y la vida no encontraron diferencias significativas entre los empleados teletrabajadores y en la oficina.

En cuanto al estrés de sus colaboradores, descubrieron que en Acas “es un nivel moderado de trabajo a domicilio el que produce los mejores resultados para los empleados en términos de estrés y bienestar” (Beauregard et al., 2013, p70). Lo anterior por que los colaboradores pasan un tiempo en la oficina donde comparten con sus compañeros y jefes, también tenían días sin distracciones y desplazamientos.

Como parte de sus resultados Beauregard et al. (2013) encontraron implicaciones para los colaboradores se encontraron dificultades para expresar el deseo de crecimiento profesional por parte de los teletrabajadores.

La calidad de vida de las personas incluye temas físicos, emocionales y psicológicos, es por ello que Rothmann y Baumann (2014) en su publicación "Employee engagement: the effects of work-home/home-work interaction and psychological conditions" estudiaron el efecto del trabajo en las interacciones en el hogar y viceversa, así como las condiciones psicológicas y el compromiso de los empleados de una mina de ucranio en Namibia. En total la mina tenía 1468 empleados, para la investigación se realizaron cuestionarios a 291 colaboradores; los cuestionarios aplicados contenían escalas para medir las interacciones entre el trabajo y el hogar, condiciones psicológicas y el compromiso del empleado, estas escalas se obtuvieron por medio de preguntas cerradas de selección única con el fin de obtener correlaciones entre las variables que estudiaron.

El análisis de correlaciones realizado por Rothmann y Baumann (2014) obtuvo como resultado que el compromiso de los empleados se ve afectado en gran medida por el bienestar psicológico, la disponibilidad y el equilibrio entre la vida personal y laboral. Dado que las interacciones positivas entre el trabajo y el hogar estaban asociadas con mayor disponibilidad y compromiso en el trabajo, lo anterior por un sentimiento de mejora en el bienestar psicológico de las personas.

La implementación del teletrabajo en una organización es una estrategia para la retención y atracción del talento humano, es por ello por lo que Oviedo y Vásquez (2014) en su investigación cualitativa teórica titulada “El trabajo: una estrategia de motivación” buscaban demostrar que el teletrabajo es una estrategia de motivación en las organizaciones.

Con el fin de conseguir su objetivo Oviedo y Vásquez (2014) realizaron una recolección de información basada en revisión bibliográfica, entrevista a Jack Nilles (padre del teletrabajo) y análisis de casos de empresas con esta modalidad. En la investigación se logró determinar:

El teletrabajo, con todas sus características, es una oportuna estrategia de motivación que aplican las organizaciones con el fin de obtener una mayor motivación por parte de sus funcionarios, pues les mejora su calidad de vida, se aumenta la productividad y se tiene más tiempo para las actividades personales.
(...)

Los teletrabajadores, sin duda, al tener cubierta sus principales motivaciones generan una mayor productividad para la empresa, lo que trae por consecuencia beneficios significativos para su contratante. (Oviedo y Vásquez, 2014, p.55)

Para Costa Rica la implementación de la modalidad de teletrabajo era un asunto reciente y en etapa de desarrollo para el sector público, esto antes del COVID19, es por ello que autores como Castillo (2017) buscaban describir las etapas del proceso de implementación de esta modalidad, con el fin de identificar las debilidades y desafíos. En su artículo “Implementación de la figura del teletrabajo en el sector público de Costa Rica: avances y desafíos”.

Castillo (2017) realizó entrevistas a funcionarios públicos y personal clave en el proceso de implementación, dentro de los hallazgos estableció que para los países centroamericanos era necesario: definir si es aplicado exclusivamente en el sector público o también en el privado, actualizar el marco jurídico relacionado con el tema laboral y mejorar la infraestructura y capacitación tecnológica.

El teletrabajo implica un estilo de vida que incluye las relaciones del hogar, por ello Dockery y Bawa (2018) su artículo “When two worlds collude: Working from home and family functioning in Australia” estudiaron el efecto que tienen los teletrabajadores en sus parejas desde la óptica del funcionamiento familiar, para ello realizaron estimaciones que consideraban la información de la encuesta Household, Income and Labour Dynamics in Australia (HILDA) desde el año 2011 al 2013 aplicada a los hogares en Australia, esta encuesta recolecta información acerca del bienestar económico y personal, el mercado de trabajo y las dinámicas familiares de los hogares

australianos, similar a la encuesta nacional de hogares aplicada por el INEC¹ en Costa Rica.

En la investigación se seleccionaron personas casadas o que conviven con una pareja y se realizan estimaciones separadas por el género, por ello tenían 29 338 observaciones de hombres y 26 625 observaciones de mujeres. Dentro de sus hallazgos determinaron que con los indicadores de funcionamiento familiar que incluían percepción de calidad de relaciones y equidad en las labores del hogar, la evidencia de impactos en la funcionalidad del hogar por la presencia de teletrabajadores fue limitado.

Adicional encontraron que el efecto de trabajar desde la casa era positivo por la gestión de roles de los padres, su único hallazgo negativo fue una insatisfacción por parte de las esposas de teletrabajadores, dado que se mantenía menor división de labores cuando sus parejas laboran mayormente desde el hogar. En conjunto con este resultado evidenciaron que los efectos positivos del teletrabajo son más evidentes cuando las familias tenían niños en sus hogares (Dockery y Bawa, 2018)

El estudio de las implicaciones del teletrabajo en los hogares es creciente y Chong, Gordo y Gere (2018) en su artículo “The influence of Work and Home Interference and Facilitation on Job Satisfaction” investigaron los efectos de los beneficios de los empleados y las interferencias con el hogar en la satisfacción laboral. Los autores mediante una encuesta en la aplicación Amazon’s Mechanical Turk (MTurk), realizada

¹ Instituto Nacional de Estadística y Censo

a 159 participantes, dentro de los cuales el 60.4% estaba casado y un 52.2% tenía hijos.

Como resultado de sus correlaciones encontraron que cuando se presentaban interacciones negativas entre el trabajo y el hogar, los altos niveles de teletrabajo funcionaban como un mitigante en el efecto de la primera variable sobre la satisfacción laboral (Chong et ál., 2018).

Algunos beneficios como el tiempo libre se podrían ofrecer con modalidades de teletrabajo, generando mayor bienestar en los empleados. En ese sentido Arce y Rojas (2020) en su artículo “Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales” evaluaron si los teletrabajadores están más satisfechos y con menores niveles de estrés, para ello compararon, por medio de encuestas, a 240 teletrabajadores y 224 trabajadores presenciales de la Universidad Estatal a Distancia.

La información recolectada les permitió generar pruebas de hipótesis, obteniendo como resultado un apoyo a la hipótesis que los funcionarios en teletrabajo perciben mayor satisfacción y también la hipótesis que perciben menos estrés. La aprobación de su hipótesis les permitió concluir que “el teletrabajo es, en esta institución, una opción adecuada al trabajo presencial en cuanto a niveles de satisfacción y estrés” (Arce y Rojas, 2020, p.1)

En la tesis titulada “Calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia que laboran en modalidad teletrabajo, Lima 2020” los autores tenían como objetivo:

“determinar el nivel de calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo” (Aparicio y Chunga, 2020, p.4).

Para lograr con su fin, aplicaron encuestas a 129 colaboradores de la empresa Pacifico Asiste SAC, esta muestra equivale al 66% del total de la población de la empresa, la cual tiene un general de 196 colaboradores. Dicha encuesta se basa en el índice de calidad de vida (ICV) que según Aparicio y Chunga (2020), contiene 10 aspectos importantes como lo son, entre otros, bienestar físico, psicológico, autocuidado, apoyo social-emocional, plenitud personal, satisfacción espiritual y calidad global.

Finalmente obtuvieron que existe un nivel óptimo de calidad de vida, adicional, un buen nivel en los siguientes rubros: bienestar físico y bienestar psicológico y por otro lado un excelente nivel en autocuidado, funcionamiento ocupacional, funcionamiento interpersonal, plenitud personal y satisfacción espiritual. Lo anterior porque los resultados indicaron que ningún trabajador presentaba niveles bajos o malos en esos aspectos (Aparicio y Chunga, 2020).

Por otro lado, se ha mostrado que el impacto en la motivación y desempeño laboral del teletrabajo ha sido positivo en la mayoría de los trabajadores estudiados, de acuerdo con encuestas realizadas mediante Google Forms, como la que implementaron Gutiérrez y Solano en su estudio llamado “Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19” en el año 2020, la cual fue realizada en 20 empresas, 10 nacionales y 10 privadas, para un total de 188 personas. Este estudio, arrojó resultados muy interesantes, dentro de ellos que:

Las personas externaron que lograron adaptarse al cambio, mostrando resultados muy positivos en cuanto a la motivación y desempeño que han realizado en su trabajo desde su domicilio, representados sobre todo en elementos de eficiencia en el uso del tiempo, concentración, calidad del trabajo y productividad. (Gutiérrez y Solano, 2020, p.26)

Adicional concluyeron que la mayoría de los encuestados tuvieron, entre otras, características como: no fueron sujetos de reducción de jornada laboral, laboran con familiares presentes en casa, sus niveles de motivación y desempeño aumentaron significativamente, mayor concentración, disponibilidad de tiempo, mayor espacio para la familia, tiempo para descansar y mejores tiempos de alimentación (Gutiérrez y Solano, 2020).

1.1.2 Delimitación del problema

La presente investigación se llevará a cabo durante el primer semestre del año 2021 en el departamento de planillas de una empresa productora de alimentos que cuenta con sus instalaciones administrativas en la provincia de Heredia. Para la realización de esta investigación se considera una población de 28 teletrabajadores.

1.1.3 Justificación

La globalización y el acceso a las telecomunicaciones a nivel mundial han permitido que muchas empresas desarrollen el teletrabajo como un beneficio para sus colaboradores o inclusive como una modalidad permanente para algunos departamentos de las organizaciones.

En Costa Rica esta modalidad, en su mayoría, estaba relacionada con empresas transnacionales que tienen una cultura globalizada y se encuentran a la vanguardia en temas laborales y tecnológicos, por lo que esta modalidad seguía siendo un tema tabú en muchas organizaciones públicas y privadas.

En 2020 con la llegada del COVID-19 y las medidas sanitarias impuestas por el Ministerio de Salud, la gran mayoría de las empresas se vieron obligadas a optar por una nueva adaptación en la forma de laborar, lo anterior para lograr mitigar el contagio de la emergencia sanitaria por el COVID-19, que inició en marzo del año 2020.

La pandemia permitió a los colaboradores costarricenses demostrar a sus patronos que el teletrabajo es una modalidad eficiente de completar las tareas y cumplir con sus objetivos, por ello la importancia de identificar los beneficios que obtiene el colaborador

con esta modalidad, que puede ser tomada como una remuneración no monetaria. Adicional a los beneficios para el colaborador, la empresa incurre en menores costos fijos como alquileres, agua y luz al no presentarse a laborar de forma presencial.

Las empresas que implementaron esta modalidad o incrementaron los niveles de teletrabajo se encuentran ante la disyuntiva de mantener la modalidad al 100% o determinar los niveles ideales, lo anterior con el fin de mantener las operaciones del negocio, mantener un clima organizacional e incrementar la productividad de sus colaboradores, es por ello que analizar los efectos en la calidad de vida de los colaboradores es un paso para determinar las políticas de la organización en cuanto a gestión del recurso humano, teletrabajo, y beneficios no monetarios que influyen en la retención del talento humano y el cumplimiento del objetivo organizacional.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Basado en lo descrito anteriormente podemos obtener una pregunta clara y concisa de qué es lo que buscamos, y es lo siguiente:

¿De qué manera el teletrabajo influye en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de planillas de una empresa de elaboración de alimentos ubicada en El Cafetal, durante el primer semestre 2021?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar un análisis de la influencia del teletrabajo en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la elaboración de alimentos durante el primer semestre 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Describir el marco jurídico que mantiene Costa Rica para la implementación y desarrollo del teletrabajo en empresas públicas y privadas.
- b) Identificar los principales cambios que debieron implementar los trabajadores para el desarrollo de sus labores desde su hogar.
- c) Conocer los aspectos positivos y negativos del teletrabajo en los colaboradores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la elaboración de alimentos.
- d) Determinar el cambio en la calidad de vida relacionado con el nuevo balance entre el ambiente laboral y personal.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Historia de la empresa

La empresa cuenta con archivos internos, o SharePoint, como le llaman internamente, se describe la compañía como una empresa que proporciona alimentos, productos agrícolas, financieros e industriales a las personas que los necesitan en todo el mundo.

En general cuenta con una historia de 155 años en el negocio y en la actualidad aplican toda esa experiencia para servir a los clientes y las comunidades de más de 70 países.

Adicional cuentan con un aproximado de 155,000 empleados que trabajan a diario para nutrir al mundo de una manera segura, responsable y sostenible.

La empresa opera en Centroamérica desde 1969 con dos negocios principales: carnes y aves de corral, y nutrición animal. Les ofrecemos a los clientes una amplia variedad de productos frescos y congelados de aves de corral, directamente en las tiendas locales.

Esta ofrece productos y servicios alimentarios, agrícolas, financieros e industriales al mundo. Junto con agricultores, clientes, gobiernos y comunidades, ayudan a las personas prosperar aplicando sus conocimientos y más de 150 años de experiencia.

Dentro de sus operaciones global se encuentran las siguientes:

- Ingredientes alimenticios y bioindustria: Se cuenta con más de 24,000 empleados en todo el mundo que prestan servicios a los productores de alimentos y bebidas, a grandes empresas y minoristas de servicios

- **Nutrición animal:** Aplicamos una combinación de 120 años de experiencia junto con las perspectivas que obtienen al operar en 40 países para asistir a productores de ganadería y acuicultura, a productores y distribuidores de alimentos de empresas de todos los tamaños, para proveer una mejor nutrición animal a través de capacidades de investigación sin precedentes con productos innovadores, servicios alimenticios y de premezcla, modelado digital y soluciones de formulación.
- **Proteína y Sal:** Se procesa carne vacuna, aves, carnes y productos de huevo de valor agregado para los mercados alimenticios, las empresas de servicios alimenticios y los minoristas de alimentos. La sal se usa en los alimentos, la agricultura y para el ablandamiento y descongelamiento del agua. Se cuenta con importantes operaciones en EE. UU. y Canadá, América Central, China, el Sudeste Asiático y el Reino Unido.
- **Cadenas de suministro:** Se cuenta con los productores con los usuarios de granos y semillas oleaginosas de todo el mundo a través de la producción, el comercio, el procesamiento y la distribución; y también ofrecen una variedad de servicios para granjas y soluciones de gestión de riesgos.
- **Metales y transporte:** Ofrecen a los clientes suministros físicos y soluciones de gestión de riesgos en los mercados energéticos y metalúrgicos. Además, son un proveedor líder en transporte marítimo con una flota considerable de renombre a nivel mundial para proveer las mejores opciones para nuestros clientes. (<https://www.cargill.com.hn/es/descripci%C3%B3n-general-de-la-compa%C3%B1a>)

En Centroamérica operan desde 1969 con dos negocios principales: carnes, y aves de corral, y nutrición animal. Les ofrecen a los clientes una amplia variedad de productos frescos y congelados de aves de corral, directamente en las tiendas locales. Comercializan productos bajo las marcas más reconocidas y confiables en los países en los que operan. Actualmente tienen presencia en países como Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Colombia, para un total de más de 15,000 en la región. (<https://www.cargill.com.hn/es/sobre>)

Durante más de 50 años de permanecer en el área Centroamericana, la compañía ha logrado adquirir muchas empresas de gran renombre en cada uno de los países donde participa, lo cual hace que su nombre se posicione cada vez más dentro del ámbito.

La empresa se estableció un centro de negocios en junio del año 2015, y desde entonces han crecido hasta tener un equipo de más de 1,300 colaboradores, brindando servicios en 3 idiomas para 18 países en áreas como finanzas, IT, recursos humanos, master data, corporate affairs, procurement, administración y comunicación. (<https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/SitePages/EP-SJO-About.aspx?csf=1&e=a3Y7eh>)

2.1.2 Propuesta de valor

“Un mundo de experiencia entregado localmente, de manera rápida y confiable, creando valor junto a nuestro cliente”

(https://cargillonline.sharepoint.com/:p:/r/sites/CBS/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B99D51546-2A3F-44BA-9457-

[D61F87D669E2%7D&file=CBS%20North%20Star%2C%20Vision%2C%20Value-Spanish.pptx&action=edit&mobileredirect=true](https://cargillonline.sharepoint.com/:p:/r/sites/CBS/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B99D51546-2A3F-44BA-9457-D61F87D669E2%7D&file=CBS%20North%20Star%2C%20Vision%2C%20Value-Spanish.pptx&action=edit&mobileredirect=true)).

2.1.3 Misión

“Ofrecer el mejor modelo de servicio centrado en el cliente mediante la generación de una experiencia de excelente calidad a través del apoyo constante, eficiente y eficaz de nuestro talento excepcional”

(<https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/SitePages/EP-SJO-About.aspx?csf=1&e=a3Y7eh>).

2.1.4 Visión

“Ser la opción número uno para los miembros de nuestro equipo y los clientes, generando valor al mismo tiempo que fomentamos un lugar de trabajo seguro, inclusivo y socialmente responsable”

(<https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/SitePages/EP-SJO-About.aspx?csf=1&e=a3Y7eh>).

2.1.5 Propósito

“Elevar nuestro papel como socio estratégico a las funciones y unidades comerciales de Cargill, brindando servicios que agregan valor para superar las necesidades de los clientes” (<https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/SitePages/EP-SJO-About.aspx?csf=1&e=a3Y7eh>).

2.1.6 Management Operating System

Actualmente la empresa cuenta con un MOS (Management Operating System), el cual es un marco centrado en implementar prácticas de gestión estándar en todos los centros del negocio.

Los seis componentes del MOS están estructurados de una manera que explica su lógica y objetivos, por lo que es fácil de entender y ejecutar. Este marco es otro paso que la compañía da para funcionar como una sola en todas las regiones en las cuales se trabaja.

El principal instrumento que la empresa utiliza por el marco es el Manual MOS, que es la guía principal para todos los gerentes de la compañía.

El documento contiene una explicación de cada componente, así como las mejores prácticas, herramientas, plantillas, referencias y puntos de contacto.

El Manual está configurado para ser implementado y utilizado por todos los gerentes de personal para sus respectivos equipos y procesos.

Los seis componentes dentro de los cuales se basa el MOS son los siguientes:

- Operaciones diarias
- Controles y cumplimiento

- Gestión del rendimiento de las operaciones
- Gestión de las partes involucradas en el proceso
- Gestión del talento/recurso humano
- Gestión de resiliencia. (<https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/SitePages/EP-MOS.aspx>)



Figura Nº 1 Management Operating System

Fuente: Imagen extraída de la página web de la empresa

<https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/SitePages/EP-MOS.aspx>

2.1.7 Compromiso Social

Esta empresa tiene una Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que según su página de internet está en todo lo que hacen como: colaboran con las organizaciones en áreas de nutrición, seguridad alimentaria y sostenibilidad de las comunidades. (<https://www.cargill.com.hn/es/comunidad>)

Como parte de esta Responsabilidad Social Empresarial se implementó un programa que es directamente relacionado con COVID-19, por lo que la empresa ha optado por tener una respuesta ante la sociedad y parte de los resultados que se han obtenido están direccionados a mascotas, organizaciones, personas en diferentes países como se puede visualizar en la siguiente figura:



Figura Nº 2 Compromiso Social

Fuente: Imagen extraída de la página web de la empresa
<https://www.cargill.com.hn/es/comunidad>

Podemos tomar el ejemplo de casi 9,000 mascotas y animales beneficiados para explicar un poco mejor este tema de responsabilidad social empresarial que mantiene la compañía, ya que la falta de responsabilidad y atención genera consecuencias negativas en los animales y la salud de las personas, en especial la de niños y niñas quienes más interactúan con sus mascotas.

Tal como lo indica la empresa en su informe anual 2018-2019 llamado “RSE en todo lo que hacemos”, en la página 16, “la campaña bienestar animal promueve la responsabilidad sobre el cuidado, alimentación, hidratación, desparasitación, esterilización, limpieza y recreación de mascotas para vivir sanas y bien cuidadas” (https://www.cargill.com.hn/en/doc/1432157918052/rse_en_todo_lo_que_hacemos.pdf)

Relacionado con la campaña mencionada las acciones están dirigidas a todas las edades con el objetivo de:

Concientizar a los dueños de mascotas sobre la importancia de recoger las heces, cuidar al animalito y cómo los niños y niñas deben relacionarse con sus perros para evitar accidentes. Las actividades de la campaña se organizan en las escuelas y con las familias de las comunidades donde existen operaciones de la compañía.

(https://www.cargill.com.hn/en/doc/1432157918052/rse_en_todo_lo_que_hacemos.pdf)

Con lo anterior buscan crear conciencia acerca de las mascotas en los hogares y la adopción responsable.

2.2 POLITICA LABORAL

2.2.1 Flexibilidad laboral

El departamento de Recursos Humanos de la empresa cuenta con todo un programa y una política interna relacionada con el tema de Flexibilidad laboral la cual se puede validar en su política "Global-HSC-001" con fecha de vigencia del 01 de enero del 2012. Esta política tiene como objetivo hacer de la empresa una excelente opción para atraer talentos y poder retener al personal con el que se cuenta actualmente, y que los mismos se involucren y comprometan a servir a la compañía y a sus clientes internos y externos.

Se pueden considerar las 6 opciones que se detallan a continuación, según la elegibilidad del empleado y según si el contrato está autorizado por las leyes laborales locales correspondientes:

- Semana de trabajo comprimida
- Tiempo flexible
- Trabajo de tiempo parcial
- Teletrabajo / Trabajo a distancia
- Licencia voluntaria sin goce de sueldo
- Licencias sabáticas

Semana de trabajo comprimida: Una semana de trabajo comprimida permite al empleado trabajar la cantidad estándar de horas de trabajo en menos días.

Como ejemplo, si una semana de trabajo típica consta de 40 horas distribuidas en 5 días, una semana de trabajo comprimida permitiría al empleado trabajar cuatro días 10 horas por día, y tomarse el quinto día libre.

Tiempo flexible: El tiempo flexible permite al empleado fluctuar las horas de inicio y finalización del día de trabajo, mientras continúa trabajando la cantidad de horas esperadas por día.

Trabajo de tiempo parcial: Cualquier empleado que trabaje menos de la cantidad estándar de horas de trabajo por semana de modo regular se considera un empleado de tiempo parcial.

Los contratos de tiempo parcial pueden ser de muchas formas. Las horas de trabajo pueden variar desde una cantidad reducida de horas por día a menos días de trabajo por semana.

Licencia voluntaria sin goce de sueldo: Una posibilidad para un empleado es tomar algunos días laborales de licencia sin goce de sueldo por año de acuerdo con los convenios, pactos colectivos, o acuerdos establecidos entre la empresa y los trabajadores. Los días de licencia sin goce de sueldo deben ser aprobados por el gerente, programados con antelación y coordinados con los compañeros de trabajo para garantizar que se cumplan las expectativas laborales. La programación de las vacaciones es una prioridad; los días de licencia sin goce de sueldo no se deben aprobar si las vacaciones postpuestas no están programadas. Es responsabilidad del gerente y el empleado realizar el seguimiento y la gestión de los días de licencia sin goce de sueldo. Los días de

licencia sin goce de sueldo se deben tomaren el año en que se deducen. La licencia sin goce de sueldo no reemplaza otras políticas de licencia o licencias exigidas por ley (como las licencias médicas, familiar o por maternidad).

Licencias sabáticas: El objetivo de las licencias sabáticas es proporcionar a los empleados oportunidades de desarrollo profesional que contribuirán a su eficacia profesional. Las licencias sabáticas no reemplazan a las vacaciones ni a otras políticas de licencia como las licencias médicas, familiar o por maternidad. Basado en los procedimientos de las leyes locales para tal fin, pactos o convenio colectivos o el acuerdo mutuo entre las partes, los empleados deben tener un mínimo de 5 años de servicio en la empresa para que se les pueda otorgar una licencia sabática, y están limitados a una licencia sabática cada 5 años, cuya duración puede variar de 1 a 6 meses. Las licencias sabáticas son sin goce de sueldo y normalmente no incluyen beneficios, a menos que las leyes locales lo establezcan de otro modo.

Teletrabajo/Trabajo a distancia: Contrato de trabajo según el cual el trabajo que tradicionalmente se lleva a cabo en una oficina o ubicación central se realiza, en cambio, en una ubicación fuera de las instalaciones. Los empleados pueden trabajar completamente fuera de la oficina o combinar días entre la oficina y el área de trabajo fuera de esta. En el caso de que las condiciones comerciales exijan la presencia del empleado que trabaja a distancia en la ubicación central de trabajo, se espera que el empleado se presente en la ubicación central de trabajo incluso si dicho caso ocurre durante las horas de trabajo programadas

fuera de las instalaciones.

(https://cargillonline.sharepoint.com/sites/MyHR_CRBQ_ES/Benefits/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FMyHR%5FCRBQ%5FES%2FBenefits%2FPolitica%20de%20Flexibilidad%20Laboral%20CMCA%20Final%2Epdf&parent=%2Fsites%2FMyHR%5FCRBQ%5FES%2FBenefits)

2.2.2 Jornadas y horas extras

Las empresas, de acuerdo con sus necesidades o requerimientos, establecen sus jornadas de trabajo. En cada caso puntual se debe tener presente el marco legal que envuelve este rubro, el cual siempre tiene límites señalados por la ley por día, por semana y por año. Lo anterior involucra tiempos de descanso, extensiones de jornadas con penalizaciones para el patrono como lo puede ser el pago de horas extraordinarias por pagar según cada jornada de trabajo.

La empresa indica lo siguiente, relacionado con el pago de las horas extras:

Cuando por necesidades imperiosas la Empresa requiera que sus trabajadores laboren jornada extraordinaria, la compañía solicitará el deber de colaboración a los trabajadores a fin de concluir con las tareas urgentes. La jornada ordinaria sumada a la extraordinaria en ningún caso deberá exceder de doce horas diarias. El trabajador en condiciones normales y previsibles debe ser avisado de la necesidad de trabajar tiempo extraordinario con al menos veinticuatro horas de anticipación. Sin embargo, en casos que no pudieron ser previstos con anterioridad, el trabajador puede ser notificado el mismo día. EL trabajo de tiempo extraordinario debe ser autorizado por la Gerencia correspondiente. Se

excluyen del pago de tiempo extraordinario a los empleados considerados bajo el nivel de Empleados de confianza, posiciones previamente identificadas y establecidos en esta política.
(https://cargillonline.sharepoint.com/sites/MyHR_CRBQ_ES/ER/Politica%20de%20Jornadas%20y%20Horas%20Extras.pdf)

2.2.3 Salud, Seguridad y medio ambiente

El calentamiento global y los desastres naturales de los últimos años han generado mayor énfasis en los temas ambientales a nivel mundial, es por ello que las organizaciones consideran estos temas dentro de sus políticas, por lo que la organización establece que “cumplirá todos los requerimientos aplicables al medio ambiente, prevendrá la contaminación ambiental y constantemente mejorará su desempeño en los criterios relevantes a sus negocios y operaciones” (<https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/Docs-SJO/HR/EHS/POLITICAS%20DE%20EHS%202020.pdf>).

Además del tema ambiental los colaboradores valoran beneficios en su salud y mantener un ambiente seguro por lo que la empresa considera como política cumplir con los requisitos “en salud y seguridad ocupacional, seguridad de procesos y de productos, constantemente mejorará su desempeño en los criterios relevantes a sus operaciones, insistiendo siempre que todo trabajo sea realizado de forma segura, sin importar lo urgente que este sea” (<https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/Docs-SJO/HR/EHS/POLITICAS%20DE%20EHS%202020.pdf>).

2.3 CONTEXTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

2.3.1 Trabajo

Costa Rica desde hace ya mucho tiempo, tiene un documento oficial que rige y controla las condiciones en las cuales se puede trabajar, tanto para que el trabajador y el patrono se rijan bajo estas reglas y tener una paridad y justicia social digna para ambas partes.

El trabajo en la actualidad es una contratación de una persona que cumpla con los requisitos y características requeridas por otra que tiene una necesidad específica por cubrir para poder cumplir sus metas y sus objetivos.

Generalmente son necesidades artísticas, intelectuales, científicas o técnicas en un área específica.

El Código de Trabajo de Costa Rica indica lo siguiente: “El presente Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con ocasión del trabajo”. Por otro lado, documentos establecidos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social indica que el contrato de trabajo existe siempre y cuando se encuentren presentes los siguientes tres elementos juntos:

- Prestación personal de servicio: Esto indica que el trabajo debe ser realizado por esa persona que se contrató y no por una tercera persona, y por otro lado debe ser una persona física.
- Salario o Remuneración: Es el dinero que una persona recibe por prestar un servicio que le fue asignado.

- Subordinación: Es esa relación entre un patrono y un empleado, alguien que brinde las instrucciones, la meta y el objetivo a cumplir.

2.3.2 Teletrabajo

Los avances tecnológicos de las últimas décadas han generado cambios en las actividades laborales y personales, dado que una parte importante de la población tiene acceso a estas tecnologías como por ejemplo el acceso a internet que de acuerdo con datos de la UNESCO más del 50% de la población mundial hace uso de este recurso.

El acceso a internet y la búsqueda por la flexibilidad laboral permite el desarrollo de nuevas formas de trabajo; el teletrabajo es una de ellas y se entiende como una “forma de realizar el trabajo, utilizando la tecnología de la información...El rasgo característico del teletrabajo es el uso de computadoras y telecomunicaciones para cambiar la ubicación habitual del trabajo” (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound), s.f., párrafo 1).

Adicional la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2020) identifican al teletrabajo como una subcategoría del trabajo a distancia, definiendo el primero como la ejecución de las labores totales o parciales en un lugar distinto al lugar determinado; la Eurofound y la OIT (citado por OIT, 2020) establecen dos componentes para definir una situación de teletrabajo: se realiza desde una ubicación diferente al lugar predeterminado de trabajo y se utilizan aparatos electrónicos personales para el desempeño de las funciones.

Adicional a los conceptos anteriores Rojas (2019) también define el teletrabajo como una oportunidad de que los trabajadores realicen sus labores desde otro espacio

geográfico, permitiendo la reducción de costos y aumentar el rendimiento de sus empleados.

En el caso de la presente investigación se consideran las definiciones anteriores en cuanto a las labores realizadas desde un lugar diferente al edificio u oficina predeterminada. Adicional se utilizan recursos propios como los servicios básicos del hogar y mobiliario personal.

Unida a la definición anterior es importante destacar que “esta modalidad de trabajo está sujeta a los principios de oportunidad y conveniencia, donde la persona empleadora y la persona teletrabajadora definen sus objetivos y la forma en cómo se evalúan los resultados del trabajo” (La Gaceta, 2019, p.2).

Considerando estos conceptos el teletrabajo es una modalidad que contiene aspectos como los siguientes: no es necesario el traslado hasta el edificio empresarial, se utilizan herramientas que no pertenecen al empleador y la definición de objetivos y resultados se realiza de forma conjunta. Todo lo anterior con el objetivo de llevar a cabo las tareas diarias sin afectar la funcionalidad del negocio.

En el ámbito internacional se han desarrollado normas entorno a las relaciones laborales de las personas, la OIT desde 1998 ha establecido una serie de derechos mínimos que debe tener toda persona trabajadora, estos derechos deben ser cumplidos sin distinción de la modalidad de trabajo que se realice.

En este sentido en Costa Rica la Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas establece que trabajo decente es una actividad productiva que “se realiza

en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), s.f., p.10)

Al ser el teletrabajo una modalidad de empleo, y considerando que no se deben hacer distinciones en cuanto al trato entre teletrabajadores y trabajadores presenciales, el teletrabajo también debe cumplir con el factor de decencia.

Se debe destacar que no todas las actividades productivas son teletrabajables, por lo que las organizaciones deben identificar los puestos y personal que puede aplicar esta modalidad de trabajo, cumpliendo con las siguientes características:

- Las actividades laborales se pueden realizar a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación, de manera deslocalizada y sin afectar el normal desempeño de las funciones, los procesos y los servicios que se brindan.
- Se pueden establecer objetivos claros y metas específicas que permitan la planificación, seguimiento y control de las actividades asignadas.
- La supervisión se puede realizar de forma indirecta, por resultados y objetivos.
- La naturaleza del trabajo permite que la comunicación se realice principalmente por medios telemáticos. (MTSS, s.f., p. 16)

2.3.3 Teletrabajo en Costa Rica

En Costa Rica el desarrollo de esta modalidad es nuevo y en 2019 se da un precedente con la publicación de la Ley N° 9738 cuyo objetivo es “promover, regular e implementar

el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación” (La Gaceta, 2019, p.2) esta ley no implicaba implementación de esta modalidad por parte de las empresas, es únicamente una forma de promoverlo como una forma alternativa en el ámbito laboral.

Con la promulgación de la ley se presenta el Decreto Ejecutivo N°42083- MP-MTSSS-MIDEPLAN-MICITT que busca establece por medio de un reglamento las condiciones mínimas para el desarrollo del teletrabajo en las instituciones.

2.3.4 Afectación por pandemia 2020: COVID-19

A finales de 2019, se conoce la infección de la población de China por el SARS-COV-2 o Covid-19, un virus respiratorio con alto grado de contagio, seguidamente en 2020 el virus afecta otros países y la Organización Mundial de la Salud declara una Pandemia.

Con la llegada del primer caso de COVID a Costa Rica el 6 de marzo de 2020, las autoridades sanitarias iniciaron una serie de medidas restrictivas que tenían como objetivo controlar la posible ola de contagios y el agotamiento de la capacidad hospitalaria, situaciones vividas por muchos países a nivel mundial.

Dentro de las medidas establecidas se da la Directriz N°073- S-MTSS, que establece en su artículo 4:

Se instruye a todas las instancias ministeriales y se insta a las instituciones de la Administración Pública Descentralizada, a implementar temporalmente y en la medida de lo posible durante toda la jornada semanal, la modalidad de

teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus, mediante procedimientos expeditos. Para ello, en el cumplimiento u observancia de lo anterior, se establecerán-los mecanismos necesarios para asegurar la continuidad de los servicios públicos.

(....)

Se invita al sector privado a la aplicación de medidas temporales de teletrabajo contempladas en el presente artículo. (2020, p.4)

Adicional a la directriz citada el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) publicó los “Lineamientos para implementar el teletrabajo, en ocasión de la alerta sanitaria por COVID-19” que indica que las personas en teletrabajo deben cumplir con los siguientes aspectos:

- Atender lo establecido en la Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas y en la Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos del teletrabajo.
- Atender los Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la Infección por Coronavirus, emitidos por el Ministerio de Salud.
- Comunicar de forma oportuna a su jefatura en caso de que le sea girada una orden sanitaria de aislamiento, o una incapacidad por ser caso de sospecha o contagio por Coronavirus

La normativa vigente y la emergencia sanitaria permitieron un mayor desarrollo de la modalidad de teletrabajo en las empresas ubicadas en el territorio costarricense.

2.4 GUIAS RELACIONADAS

2.4.1 Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas

El teletrabajo es una modalidad nueva en las empresas costarricenses, por lo anterior el Ministerio de Trabajo publicó una guía que busca orientar a las empresas del sector privado en el establecimiento de un marco conceptual, pasos para su implementación y el marco jurídico, en caso de que deseen implementar el teletrabajo en sus organizaciones.

Considerando los beneficios que mantiene esta modalidad de trabajo, el gobierno busca incentivar su implementación, por ello resume los pasos en el siguiente diagrama:

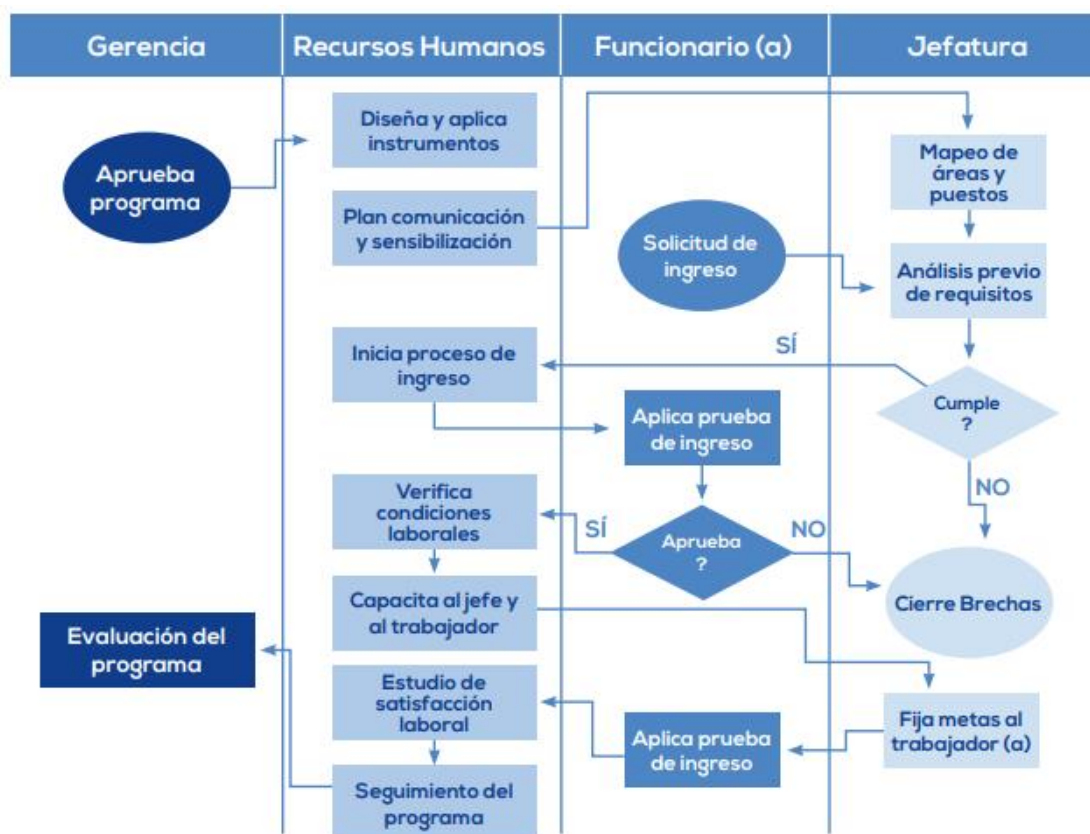


Figura Nº 3 Pasos implementación de teletrabajo en empresas privadas

Fuente: MTSS. Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas p.28

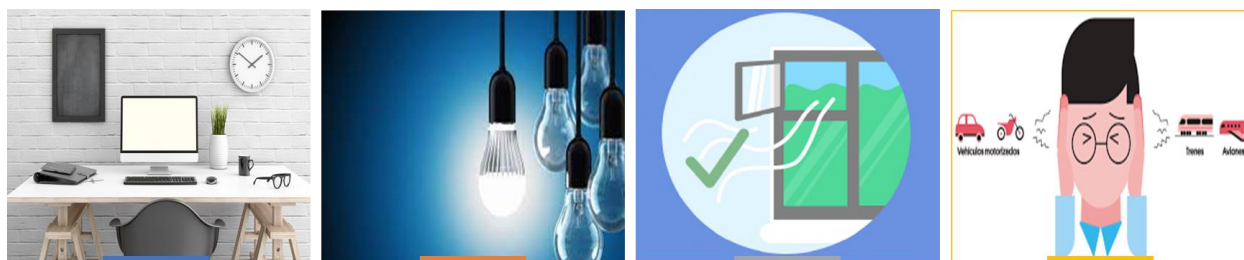
2.4.2 Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos del teletrabajo

Adicional a la guía anterior el MTSS publicó una Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos del teletrabajo que brinda recomendaciones para mantener un espacio de teletrabajo acorde con prácticas seguras y saludables. En la guía se identifican los riesgos en esta modalidad de trabajo y las condiciones que deben tener los espacios de trabajo.

En la guía se mencionan los siguientes riesgos:

- Riesgos locativos: están relacionados con la estación de trabajo y los objetos y muebles a su alrededor, por ejemplo “contar con suficiente espacio debajo del escritorio para que la persona pueda movilizar las piernas (ancho mínimo 70 cm, preferiblemente más de 85 cm)” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social Costa Rica, s.f, p.9).
- Riesgos eléctricos: se relaciona con la posibilidad de sufrir quemaduras o electrocutarse por instalaciones inadecuadas o aparatos en mal estado.
- Riesgos Físicos: los factores ambientes que pudieran afectar la salud de la persona, como la iluminación, ventilación y ruido.
- Riesgos ergonómicos: se identifica con las posturas inadecuadas durante la jornada laboral y que pueden llegar a afectar la salud del colaborador.

También se consideran las condiciones mínimas que debe tener un espacio de trabajo fuera de la oficina. En la siguiente figura se resumen las condiciones:



Espacio Físico

Área mínima de 2m
Altura mayor a 2.5m

Iluminación

Fuentes de luz que
no provoquen reflejo
directo o
deslumbramiento

Ventilación

Debe ser ventilado
naturalmente o de
forma mecánica

Ruido

Espacio aislado de
ruidos externos

Figura Nº 4 Condiciones mínimas en la estación de trabajo

Fuente: Elaboración propia con datos de MTSS. Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos del teletrabajo

Además de las condiciones del espacio de trabajo también se realizan recomendaciones de las características adecuadas para las herramientas de trabajo como: escritorio con espacio para todos los implementos de trabajo, silla ajustada a las necesidades de la persona, utilizar un reposapiés en caso de ser necesario, pantallas adicionales deben mantener el borde superior al nivel de los ojos, para el uso de teclado y mouse se debe mantener el brazo en un ángulo de 90 grados.

Adicional a las condiciones necesarias del espacio y características de las herramientas los colaboradores tienen la responsabilidad de mantener una postura adecuada y realizar pausas activas con el fin de tener la menor afectación en su salud.

2.5 MODALIDADES DE TELETRABAJO

El Ministerio de Trabajo indica que el teletrabajo se puede separar tomando en cuenta dos relaciones como lo son la que se direcciona a la Localización, y la que se direcciona hacia la Jornada laboral.

2.5.1 Modalidad Relacionado con la Localización:

- Teletrabajo domiciliario: Se da cuando las personas trabajadoras ejecutan sus actividades laborales desde su domicilio
- Teletrabajo móvil: Se da cuando las personas trabajadoras realizan sus funciones en el campo o con traslados constantes, con ayuda del uso de equipos móviles que sean fácilmente utilizables y transportables
- Teletrabajo en telecentros: Es un espacio físico acondicionado para facilitar la práctica del teletrabajo y el desarrollo social por medio del uso de tecnologías de la información y la comunicación y con las condiciones adecuadas para que los colaboradores lleven a cabo sus funciones de una manera correcta y salubre.

2.5.2 Relacionado con la jornada Laboral:

Los empleados de las empresas, depende lo que estipule sus respectivos contratos de trabajo, siempre y cuando se respete la legislación laboral vigente, podrán tener asignadas en sus jornadas de trabajo funciones exclusivas de teletrabajo, o funciones

combinadas de teletrabajo con trabajo en el lugar de la empresa, o teletrabajo asignado solo por periodos específicos o para situaciones de contingencia.

2.6 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Un aspecto crucial es la transparencia y confianza con la que se maneje la información. Se debe definir la forma y los medios por los cuales se brinde a las personas trabajadoras información clara y concisa sobre la implementación del teletrabajo en la empresa, qué es y qué no es el teletrabajo, la forma de aplicarlo, la información debe estar accesible a todos. Siguiendo lo manifestado por la OIT, el empleador facilitará canales de comunicación entre las personas trabajadoras y promoverá la comunicación entre sí. La empresa a su vez definirá si es pertinente establecer mecanismos de registro, informes y seguimiento del programa según las características de estas.

2.6.1 Microsoft Teams

Se puede considerar como una excelente opción de comunicación entre las empresas y los trabajadores que se encuentren familiarizados con el ambiente de Microsoft. Esta es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamiento de archivos, e integración de aplicaciones.

Esta aplicación le ayuda a los equipos de trabajo permitiendo la edición simultánea de archivos, la interacción con “me gusta” y menciones, creación de notas

Algunas de sus características más importantes son:

- Equipos: la organización de equipos permite realizar conversaciones y compartir documentos con un determinado grupo de personas.
- Canales: Son secciones específicas dentro de un equipo para realizar conversaciones organizadas de un tema o proyecto en concreto.
- Llamadas: Permite hacer llamadas o videoconferencias con personas de la misma institución, mantener conversaciones privadas con una persona en particular y reuniones con hasta 100 personas a la vez.
- Calendario: Funciona muy similar a los calendarios de Google. Con esta función se pueden ver y programar reuniones, así como tener la agenda organizada por días, semanas, o meses.
- Archivos: Se pueden compartir archivos para que el resto de las personas del equipo o canal puedan ver o descargar los archivos utilizados dentro de la institución.
- Almacenamiento en la nube: cada equipo de trabajo puede almacenar sus documentos en la nube mediante Microsoft SharePoint.
- Acceso de invitados y acceso externo: este acceso sirve para conversaciones y comunicaciones a personal externo al de la empresa.

2.6.2 Skype

Esta es otra aplicación muy común en el ambiente laboral ya que permite comunicaciones de texto, voz, video sobre internet. Tiene la finalidad de conectar a los usuarios vía texto, voz, o video. Una de sus fortalezas es la comunicación gratuita por voz y video entre usuarios de Skype desde y hacia cualquier punto del mundo. Se puede utilizar de la siguiente manera:

- Comunicación gratuita por texto, voz o video entre dos usuarios de Skype con computadoras personales conectados a internet
- Comunicación grupal o conferencia de voz gratuita entre varios usuarios de Skype.
- Generación de llamadas de voz a bajo costo desde un usuario de Skype con PC hacia teléfonos de red fija o móvil.
- Comunicación y envío de datos a bajos costo desde un usuario de Skype con PC hacia equipos de fax conectados a redes de telefonía fija.
- Llamadas de voz a tarifa de llamada local desde teléfonos de red fija o móvil al número telefónico de un usuario abonado a Skype con PC y si el usuario no esta disponible, Skype ofrece un servicio de contestador automático.
- Comunicación y envío de datos a tarifa de llamada local desde equipos de fax conectador a redes de telefonía fija hacía un abonado de Skype con PC conectado a Internet

- Comunicación por desvío telefónico y de texto a bajo costo desde teléfonos de red fija o celular hacia un abonado de Skype con PC conectado a internet.

2.6.3 Zoom Meetings

Zoom meetings tiene enfoque principalmente empresarial, de manera que permite comunicación simultánea con grandes grupos de trabajo, hasta mil participantes por sesión, además de funciones como grabar las videollamadas, transcribir automáticamente el audio, cambiar el fondo durante una sesión, entre otras

- Dentro de las funciones o servicios que ofrece la plataforma están:
- Reuniones y chat. Video en HD, audio, colaboración y chat.
- Salas y espacios de trabajo.
- Sistema de telefonía.
- Seminarios web con video.
- MarketPlace de aplicaciones.
- Brinda herramientas como el uso de pantalla compartida, muy útil para exposiciones, seminarios y conferencias.

2.7 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO

Como otras modalidades de trabajo, el teletrabajo representa beneficios y obstáculos para los empleadores y colaboradores. Rojas destaca que esta modalidad brinda “diferentes beneficios positivos tanto para el trabajador como para el empleador requiere de recursos, inversiones y compromiso, adicional a esto, requiere de una disciplina para lograr cumplir con las funciones designadas y no minimizar o extender su tiempo laboral” (2019, p.xvi).

El uso del teletrabajo como respuesta a las obligadas medidas de protección contra el Covid-19 el uso de esta modalidad de trabajo ha tomado fuerza su uso en la prestación de servicios a través de medios informáticos de telecomunicaciones o análogos y que han sido regulados mediante ley en nuestro país. Lo anterior por otro lado, involucra algunas ventajas y desventajas de este en las organizaciones y sus implicaciones en el trabajador desde su dinámica familiar, de desempeño, salud y satisfacción personal.

2.7.1 Ventajas del teletrabajo para los colaboradores

Para comenzar con este punto, hay que dejar en claro que la modalidad de teletrabajo no es una obligación del trabajador, es por esto por lo que los beneficios que se puedan generar en esta nueva modalidad deben de ser muy bien analizados y llegar a un acuerdo entre el patrono y el colaborador, y dentro de sus principales ventajas citadas por Carrasco (2021) podemos encontrar las siguientes:

- Ascenso virtual
- Balance entre vida privada y vida laboral
- Horarios flexibles

- Disminución de costos de desplazamiento
- Disminución de costos de vestimenta para laborar
- Aumento de productividad
- Ahorra de tiempo
- Autonomía
- Satisfacción laboral
- Ahorro y mejor en la alimentación

Un punto adicional pero no menos importante es el tema psicológico para algunos trabajadores que sufren de exclusión por diferentes situaciones.

2.7.2 Ventajas del teletrabajo para los empleadores y organizaciones

Los beneficios del teletrabajo no se presentan únicamente para el colaborador, como menciona Carrasco (2021) también la empresa tiene algunas ventajas como las siguientes:

- Aumento de productividad de trabajadores
- Reducción de costos de instalaciones (luz, agua, teléfono, internet, rentas de edificios)
- Mejorías en el reclutamiento de candidatos
- Retención de personal capacitado
- Procesos descentralizados
- Mejoras a la cultura organizacional
- Compromiso con la organización
- Reducción de ausentismo y rotación

- Tener la oportunidad de inclusión con personas que vivan en zonas rurales.
- Hay espacios físicos en las instituciones públicas o empresas privadas que constituyen áreas comunes de soda o consumo de alimentos, conocidos como comedor; estos espacios son de carácter obligatorio por el Código de Trabajo, los cuales deben de estar acondicionados para la cantidad de colaboradores, y su debida planificación para que cuenten con horarios establecidos. Al igual que la necesidad de contar con adaptación de baños acondicionados para hombres y mujeres.
- Ahorros económicos en esas instituciones que tienen implementado el uso de uniformes, los cuales, si sus colaboradores pueden realizar teletrabajo, no se tendría que cubrir dicho rubro y se pueden utilizar los recursos en otro que le brinde más rentabilidad.

2.7.3 Desventajas del teletrabajo para los colaboradores

El mismo autor, Carrasco (2021), menciona desventajas que podría mantener el colaborador ante esta modalidad de empleo:

- Espacios de trabajo no adecuados
- Falta de comunicación entre los integrantes de la organización
- Horas de trabajo extendidas
- Gastos previamente asumidos por empleados
- Conflictos entre vida laboral y vida privada
- Desarrollo de carrera
- Limitación de promociones
- Aislamiento

- Expectativas poco realistas de desempeño
- Impactos psicológicos

En este punto relacionado con las desventajas de los teletrabajadores, podemos mencionar también la poca movilidad de los colaboradores, lo cual puede desarrollar sedentarismo y posibles efectos psicológicos.

Por otro lado, a nivel de vista del conocimiento que tiene el colaborador sobre el uso de nuevas tecnologías, si el colaborador no ha logrado manejarlas eficientemente se considera excluyente, ya que si su trabajo fuese presencial su curva de aprendizaje fuese menor y más rápida a la esperada.

2.7.4 Desventajas del teletrabajo para los empleadores

Estas barreras los patronos deben pensar muy bien y delimitar su proceder para hacerle frente a estos inconvenientes para impactar lo menos posible al negocio, algunas las desventajas mencionadas por Carrasco (2021) pueden ser:

- Comunicación limitada de teletrabajadores con la organización
- Procedimientos claros
- Compensación y beneficios
- Coordinación de trabajo
- Falta de compromiso de los teletrabajadores
- Cambios de cultura organizacional
- Medición de desempeño laboral
- Manejo y liderazgo efectivo de teletrabajadores
- Seguridad de información de la organización

- Soporte técnico
- Se reduce importantemente la confidencialidad de la información de la empresa.
- Puede generar desconfianza o resistencia al cambio para el trabajador y en las organizaciones sindicales.

2.8 Calidad de vida

La calidad de vida es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “la percepción del individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones” (citado en Bautista, 2017, p.6).

El concepto de calidad de vida comprende tres dimensiones del ser humano física, psicológica y social. Lo anterior se refleja en el índice de calidad de vida calculado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) compuesto por 11 factores que comprenden estas tres dimensiones: hogar, ingresos, trabajo, comunidad (apoyo de red), educación, calidad del medio ambiente, democracia, salud, felicidad o satisfacción, seguridad y balance trabajo-vida personal.

2.8.1 Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral de acuerdo con Baitul (2012, citado en Cruz, 2018) se define como una percepción de los empleados con respecto al nivel de satisfacción del ambiente laboral. Por lo anterior se incluye la dimensión física y psicológica en cuanto al sentimiento propio o percepción desarrollada, seguidamente la dimensión social al

crearse alrededor de un ambiente que incluye relaciones interpersonales con los compañeros y jefaturas.

Dentro del índice de calidad de vida se incluyen temas de calidad de vida en cuanto se califica el ingreso y seguridad laboral en el factor trabajo, adicional una mejor calidad de vida laboral podría influir en la satisfacción personal y a su vez en el balance trabajo-vida personal.

2.8.2 Elementos que influyen en la calidad de vida laboral

Existen diferencias y similitudes entre los autores en cuanto a los elementos o componentes que definen la calidad de vida en el trabajo, por ejemplo, algunos autores citados por Cruz (2018) mencionan los siguientes componentes adicionales a la compensación que influyen en la calidad de vida laboral: solución de conflictos, influencia laboral, control de supervisión, desarrollo personal, comportamiento laboral, desempeño laboral, cultura organizacional, salud de los colaboradores, generación de relaciones interpersonales, entrenamiento gerencial, grado de participación en decisiones, igualdad de género, intensidad del trabajo y capacitación. Otros autores indican que la calidad de vida laboral incluye “variables tales como el salario, el horario laboral, los beneficios prestacionales, el ambiente organizacional, jerarquía de la organización, salud y seguridad laboral, y posibilidades de ascenso” (Urquijo, 2019, p.9). Considerando lo anterior las variables que mayormente se mencionan se relacionan con temas salariales, beneficios complementarios, jornadas laborales y el ambiente o clima organizacional.

Considerando los factores de la calidad de vida laboral es posible establecer las siguientes dimensiones en la calidad de vida laboral:



Figura Nº 5 Dimensiones de la calidad de vida laboral
Fuente: Elaboración propia con datos de Cruz 2018

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque cuantitativo:

Según (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) el enfoque cuantitativo

Se vincula a conteos numéricos y métodos matemáticos. Actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas se derivan hipótesis y determinan y definen variables, se traza un plan para probar las primeras; se seleccionan casos o unidades para medir en estas las variables en un contexto específico; se analizan y vinculan las mediciones obtenidas, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (pp. 5,6)

3.1.2 Enfoque cualitativo:

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) mencionan:

Se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltar” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones

de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre.

Se plantea un problema de investigación, pero normalmente no es tan específico como en la indagación cuantitativa. Va enfocándose paulatinamente. La ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo con el contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio. (p.7)

3.1.3 Enfoque Mixto:

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) lo definen como:

Esta tercera vía para realizar investigación entrelaza a las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y las mezcla, pero es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación.

Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p.10)

Para el presente trabajo se realizará una recolección y análisis de datos para lo cual se desarrollará el enfoque cuantitativo tomando en cuenta los datos numéricos que obtengamos.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Para la definición del alcance de la investigación en la ruta cuantitativa se toma en cuenta el correlacional y el explicativo. En esta investigación se utilizarán los siguientes alcances: correlacional y el explicativo ya que este estudio busca conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos y también pretende determinar las causas de los eventos.

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) se refieren al carácter explicativo como:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole (naturales, sociales, psicológicos, de salud, etc.). Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (p.110, 112)

Por otro lado (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) se refieren al carácter explicativo como:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos. (p.109)

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de los diseños de la investigación y tomando en cuenta que vamos a tomar la opción cuantitativa, el que se ajusta a esta investigación es el No experimental de manera transversal ya que se aplicarán instrumentos durante un periodo establecido.

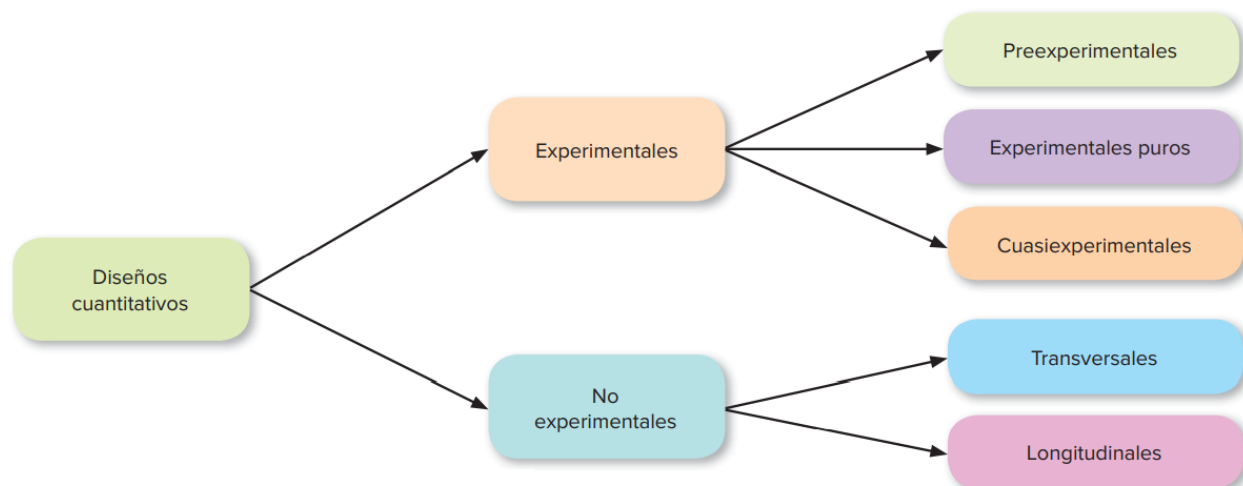


Figura Nº 6 Clasificación de los diseños cuantitativos

Fuente: Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (p.151).

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) definen la investigación no experimental en la ruta cuantitativa como sigue:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas (p.174)

Por otro lado, Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) definen la investigación transversal en la ruta no experimental como sigue:

Estos diseños pueden tener un alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo; y abarcar uno o más grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores; así como diferentes comunidades, situaciones o eventos. Por ejemplo, analizar el efecto de un impuesto introducido por el gobierno federal sobre la liquidez de empresas de servicio de distintos giros (restaurantes, hoteles, etc.) en una provincia de un país. Pero siempre, la recolección de los datos ocurre en un momento o periodo único (p.177)

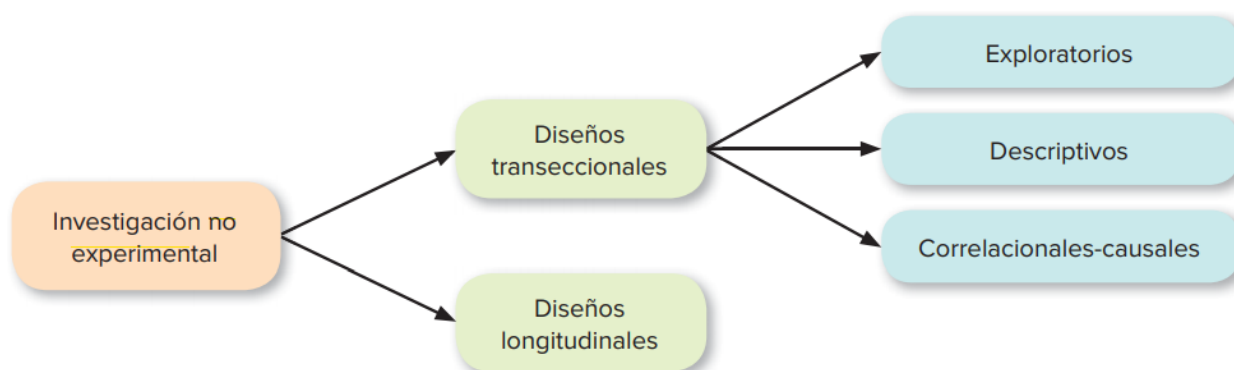


Figura Nº 7 Clasificación de los diseños no experimentales

Fuente: Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (p. 177).

3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

Para esta investigación se desarrollará la herramienta de la encuesta con el fin de obtener información valiosa que se pueda analizar el tema del teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de los teletrabajadores al departamento de planillas dentro de la empresa privada dedicada a la fabricación de alimentos ubicada en El Cafetal durante el primer semestre del año 2021.

Como lo indican Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) la unidad de análisis se define como "Segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis" (p. 472).

3.4.1 Población

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) definen población como:

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Una deficiencia que se presenta en algunos trabajos de investigación es que no describen lo suficiente las características de la población o consideran que la muestra la representa de manera automática. Por ello, es preferible establecer tales características con claridad, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales. (p.199)

La población de esta investigación está compuesta por 52 teletrabajadores ubicados en el departamento de planillas dentro de la empresa privada dedicada a la fabricación de alimentos, quienes colaboran con el desarrollo de la investigación.

3.4.2 Tipos de muestra

Como lo indican Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) la muestra se define como un "Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados" (p.196).

Por otro lado, las muestras cuentan con 2 tipos, las cuales Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) las definen de la siguiente manera:

Muestra probabilística: Subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Muestra no probabilística o dirigida: Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. (p.200)

Para esta investigación se utilizará el tipo de muestra no probabilístico, por lo que de toda la población que son un total de 52 colaboradores, se trabajará con 28 colaboradores que son los que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión son los que van a ser tomados en cuenta para este estudio.

Además, se tomarán en cuenta los criterios de inclusión y exclusión indicados en los puntos siguientes.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla N°1 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores con puesto teletrabajable, con al menos 12 meses de encontrarse teletrabajando en la misma empresa dentro del área de planillas.	Colaboradores con puesto no teletrabajable. Colaboradores con menos de 12 meses de teletrabajar en la misma empresa dentro del área de planillas.

Fuente: Elaboración propia, julio, 2021

3.4.4 Cuidados éticos para el manejo de la información y el contacto con participantes

Para cumplir con los cuidados éticos de manejo de la información, al principio de la encuesta se le indicará a cada colaborador que dicho instrumento de investigación se va a realizar de manera completamente anónima y discrecional. En el mismo se le hará saber al encuestado que la información solicitada y proporcionada será única y completamente para fines de esta investigación con el fin de evitar algún conflicto ético y laboral.

Los colaboradores teletrabajadores del departamento de planillas dentro de la empresa privada dedicada a la fabricación de alimentos ubicada en El Cafetal van a ser contactados por medio del correo electrónico oficial de la empresa. Cabe mencionar que el instrumento será aplicado de forma virtual por medio de la herramienta Formularios de Google, y no será necesaria la firma de un consentimiento ya que no genera información sensible.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.5.1 El cuestionario

Los cuestionarios son uno de los instrumentos de recolección de datos más conocidos y utilizados en las ciencias sociales. Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) muestran en qué consiste el cuestionario (encuesta): “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Bourke, Kirby y Doran, 2016). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013)” (p. 250).

Actualmente, en los cuestionarios, existen 2 tipos de preguntas para realizar en una investigación, las cuales como lo indican Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) son las siguientes:

- Pregunta abierta: “no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas” (p.254).
- Pregunta cerrada: “son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar” (p.251).

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Cuadro N°1 Operacionalización de las variables

Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Instrumento
<p>Describir el marco jurídico que mantiene Costa Rica para la implementación y desarrollo del teletrabajo en empresas públicas y privadas.</p>	<p>Marco Jurídico para implementación de teletrabajo en las empresas</p>	<p>El desarrollo de esta modalidad es nuevo y en 2019 se da un precedente con la publicación de la Ley N°9738 cuyo objetivo es “promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación” (La Gaceta, 2019,</p>	<p>Encuesta aplicada a los colaboradores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la elaboración de alimentos durante el primer trimestre 2021 de la pregunta 8 a la 20</p>

p.2) esta ley no implicaba implementación de esta modalidad por parte de las empresas, es únicamente una forma de promoverlo como una forma alternativa en el ámbito laboral. Con la promulgación de la ley se presenta el Decreto Ejecutivo N°42083- MP-MTSSS-MIDEPLAN-MICITT que busca establecer por medio de un reglamento las condiciones mínimas para el desarrollo del teletrabajo en las instituciones.

Identificar los principales cambios que debieron implementar los trabajadores para el desarrollo de sus labores desde su hogar.

Cambios implementados por los trabajadores para laborar desde el hogar

El Ministerio de Trabajo publicó una guía que busca orientar a las empresas del sector privado en el establecimiento de un marco conceptual, pasos para su implementación y el marco jurídico, en caso de que deseen implementar el teletrabajo en sus organizaciones. Adicional a la guía anterior el MTSS publicó una Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos del teletrabajo que brinda

Encuesta aplicada a los colaboradores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la elaboración de alimentos durante el primer semestre 2021 de la pregunta 21 a la 34

recomendaciones para mantener un espacio de teletrabajo acorde con prácticas seguras y saludables. En la guía se identifican los riesgos en esta modalidad de trabajo y las condiciones que deben tener los espacios de trabajo.

Conocer los aspectos positivos y negativos del teletrabajo en los colaboradores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la elaboración

Aspectos positivos y negativos del teletrabajo

Como otras modalidades de trabajo, el teletrabajo representa beneficios y obstáculos para los empleadores y colaboradores Rojas destaca que esta modalidad brinda “diferentes beneficios positivos tanto para el trabajador como para el empleador

Encuesta aplicada a los colaboradores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la elaboración de

de alimentos.

requiere de recursos, inversiones y compromiso, adicional a esto, requiere de una disciplina para lograr cumplir con las funciones designadas y no minimizar o extender su tiempo laboral” (2019, p.xvi)

alimentos durante el primer semestre 2021 de la pregunta 21 a la 34

Determinar el cambio en la calidad de vida relacionado con el nuevo balance entre el ambiente laboral y personal.

Calidad de vida en los trabajadores

La calidad de vida es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “la percepción del individuo de su posición en la vida en el contexto de la cultura y sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones” (citado en

Encuesta aplicada a los colaboradores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la elaboración de alimentos durante el primer semestre 2021

Bautista, 2017, p.6)

de la pregunta 35 a la
50

-

Fuente: Elaboración propia, 2021

3.7 ANÁLISIS DE DATOS

Según (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018):

Analizar los datos cuantitativos debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y segundo, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto, por ejemplo, un mismo valor de presión arterial no es igual en un bebé que en una persona de la tercera edad. (p.310)

Basado en lo anterior, se acumulará y posteriormente se revisarán los datos los datos totales de una manera descriptiva como se indica en la siguiente figura.

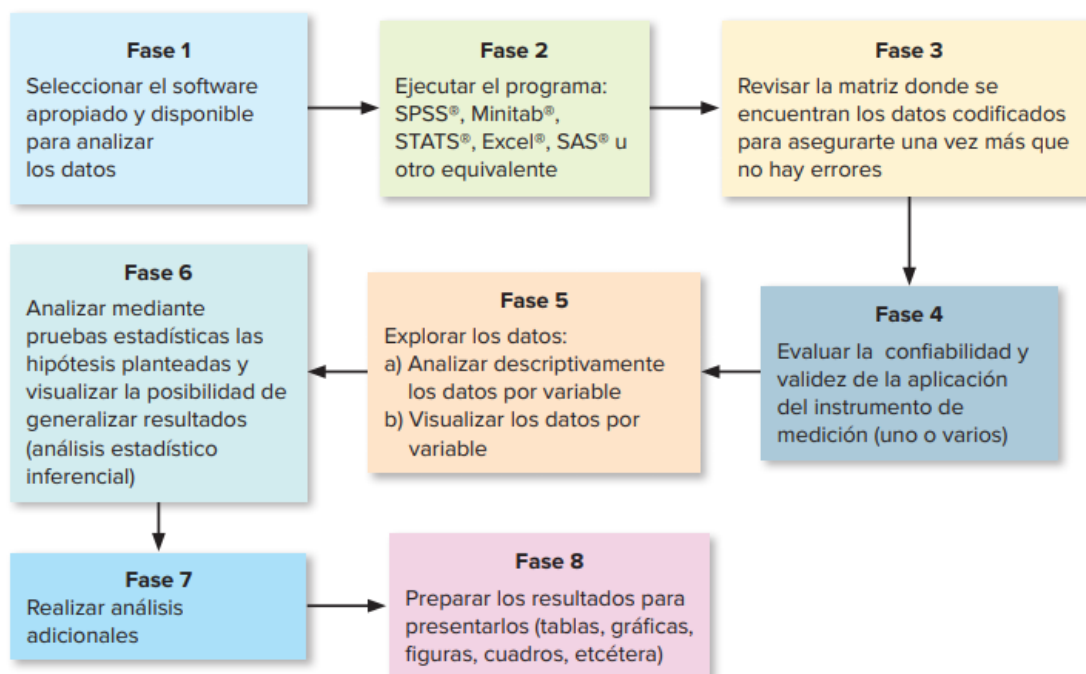


Figura Nº 8 Proceso para efectuar análisis de datos mediante el estilo descriptivo.
Fuente: Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (p.312).

Este análisis se realizará a los empleados que cumplan con los criterios de inclusión posterior a la aplicación de una encuesta prediseñadas y que contiene preguntas referentes a la investigación.

Dicha encuesta se realizará mediante el instrumento llamado Google Forms y posteriormente se procederá a obtener una síntesis y conclusiones que nos arrojen los datos que podamos recolectar.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

En este capítulo se muestra el análisis de la información suministrada a partir de la encuesta que se aplicó en el departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la fabricación de alimentos ubicada en El Cafetal durante el primer semestre del año 2021. Esta información sirve de base como herramienta para tomar decisiones correctas en la modalidad de teletrabajo.

A continuación, se detalla el análisis de los datos recolectados de la encuesta aplicada a los 28 teletrabajadores quienes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

4.2 ENCUESTA APLICADA

I. Datos Generales

Tabla Nº 2. Género de las personas encuestadas

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Género de las personas encuestadas	Femenino	14	50,00%
	Masculino	14	50,00%
Total		28	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

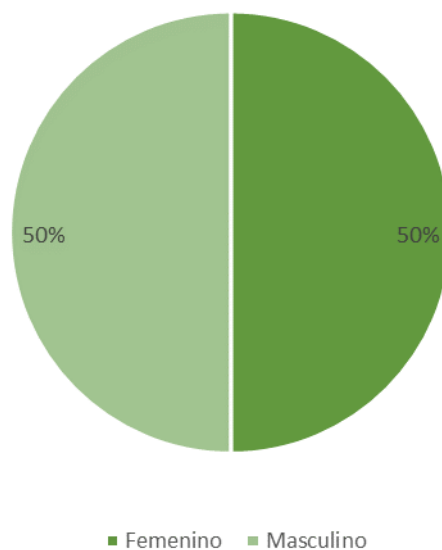


Gráfico Nº 1 Género de las personas encuestadas

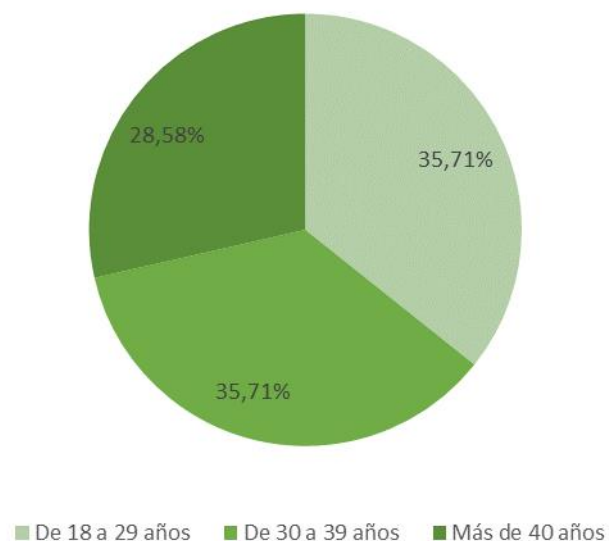
Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

En este caso se puede observar que el 50% de la muestra corresponde al género femenino y un 50% al género masculino, es decir; la muestra revela que existe un equilibrio bastante marcado dentro de la compañía entre hombres y mujeres.

Tabla Nº 3. Rango de edad de las personas encuestadas

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Rango de edad de las personas encuestadas	De 18 a 29 años	10	35,71%
	De 30 a 39 años	10	35,71%
	Más de 40 años	8	28,58%
Total		28	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

**Gráfico Nº 2** Rango de edad de las personas encuestadas

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

La pregunta dos refleja los rangos de edad de los colaboradores, dando como resultado que:

- 35,71% de los colaboradores tienen entre de 18 y 29 años

- 35,71% de los colaboradores tienen entre de 30 y 39 años
- 28,58% de los colaboradores tienen entre más de 50 años

A groso modo a nivel de edades también está muy equilibrada la población.

Tabla Nº 4. Antigüedad en la empresa de las personas encuestadas

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Antigüedad en la empresa de las personas encuestadas	De 1 a 3 años	13	46,43%
	De 3 a 5 años	10	35,71%
	Más de 5 años	5	17,86%
Total		28	100%

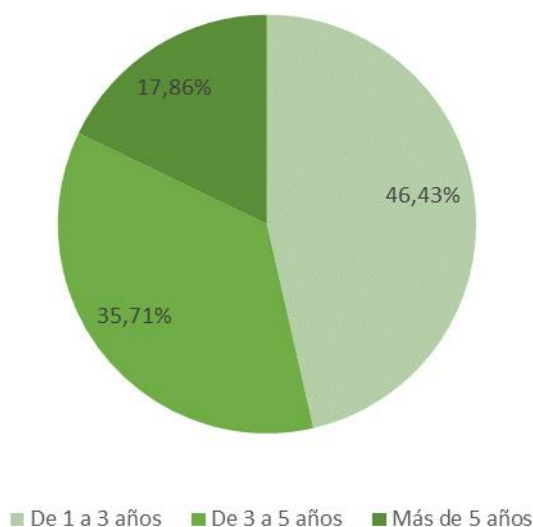


Gráfico Nº 3 Antigüedad en la empresa de las personas encuestadas

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

La pregunta tres presenta los rangos de antigüedad que tienen los colaboradores dentro de la compañía, y se determina que:

- 46,43% tiene entre 1 y 3 años
- 35.71% tiene entre 3 y 5 años
- 17.86% tiene más de 5 años

Esto quiere decir que aproximadamente el 82% de la población tiene entre 1 y 5 años de laborar en la compañía.

Tabla Nº 5. Grado académico de las personas encuestadas

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Grado académico de las personas encuestadas	Secundaria	3	10,71%
	Técnico Medio	1	3,57%
	Bachillerato universitario	12	42,86%
	Licenciatura universitaria	11	39,29%
	Maestría universitaria	1	3,57%
Total		28	100%

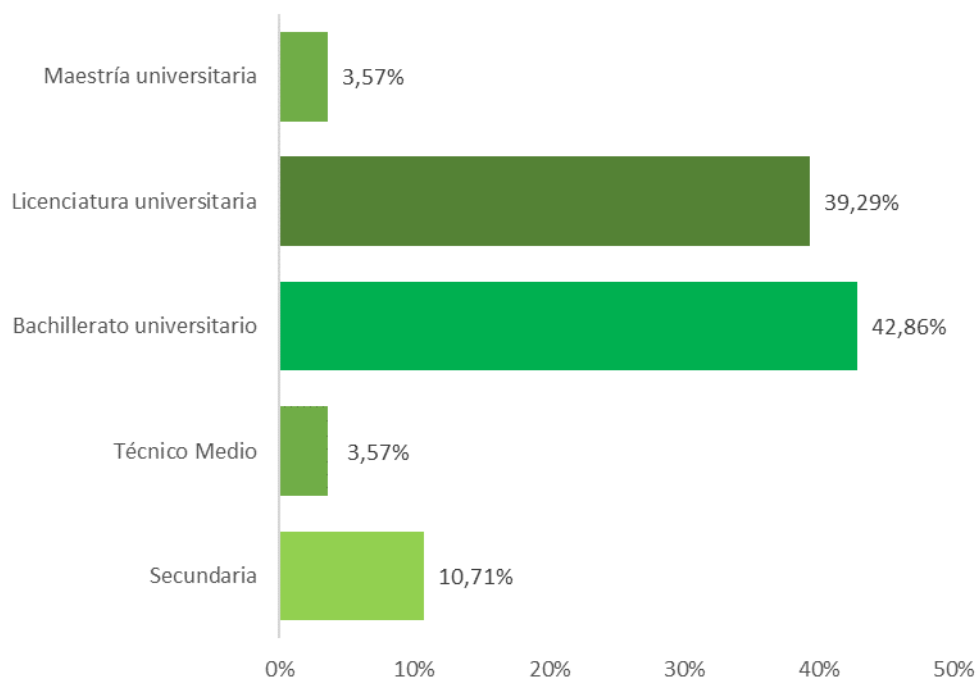


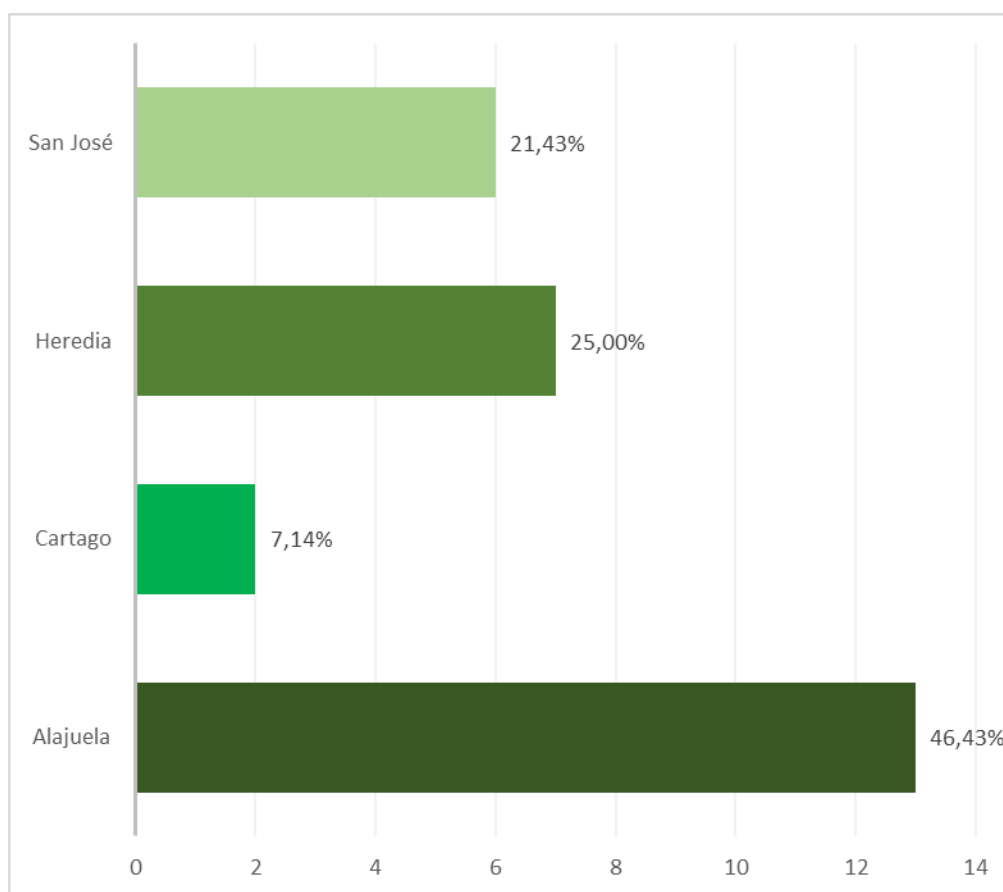
Gráfico Nº 4 Grado académico de las personas encuestadas

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

De acuerdo con la muestra encuestada, el 10,71% de los colaboradores cuentan con un grado académico de secundaria, el 42,86% con un bachillerato universitario, el 39,29% con un grado de licenciatura universitaria, el 3,57% con un grado de maestría universitaria y también muestra un 3,57% con un grado de técnico medio. En este caso, con el resultado obtenido se puede tomar en cuenta que el nivel de escolaridad de los colaboradores es alto.

Tabla Nº 6. Lugar de residencia de las personas encuestadas

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Lugar de residencia de las personas encuestadas	Alajuela	13	46,43%
	Cartago	2	7,14%
	Heredia	7	25,00%
	San José	6	21,43%
Total		28	100%

**Gráfico Nº 5** Lugar de residencia de las personas encuestadas

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

En la pregunta cinco se puede observar el lugar de residencia de los colaboradores, y se determina que:

- El 46.43% de los colaboradores son residentes de Alajuela
- Un 25% de los colaboradores son residentes de Heredia
- Un 21.43% son colaboradores de la provincia de San José
- Y un 7.14% son residentes de la provincia de Cartago

El 100% de la muestra vive en el Gran Área Metropolitana.

Tabla N° 7. Personas que se encuentran en modalidad de teletrabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que se encuentran en modalidad de teletrabajo	Si	28	100,00%
Total		28	100%



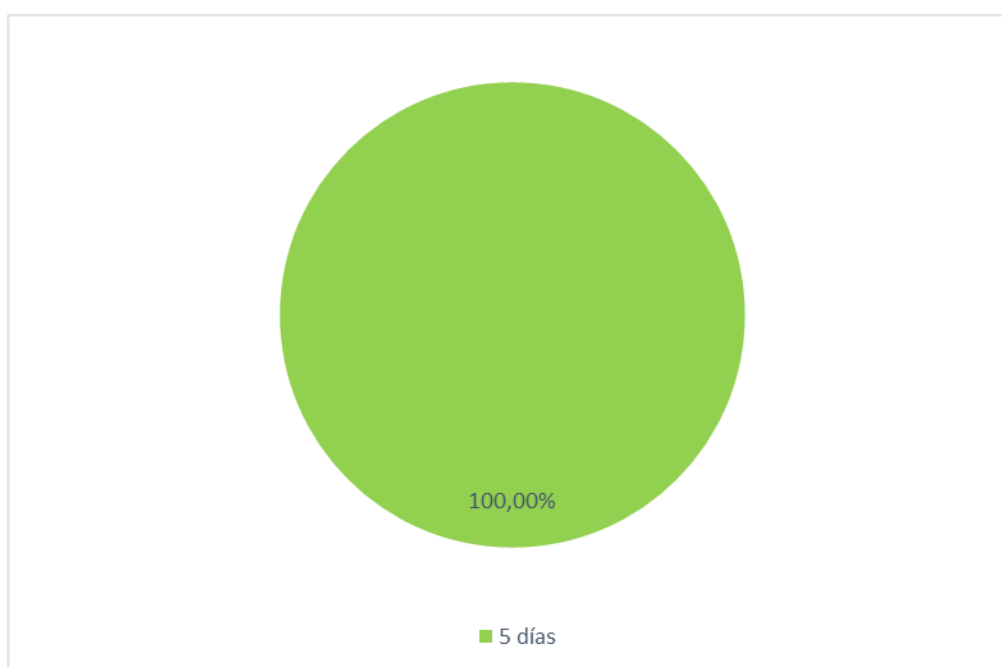
Gráfico N° 6 Personas que se encuentran en modalidad de teletrabajo

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

En la pregunta seis se puede observar que el 100% de la muestra se encuentra realizando el teletrabajo. Este aspecto es importante a considerar para el análisis de esta investigación.

Tabla Nº 8. ¿Cuántos días a la semana realiza actualmente teletrabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuántos días a la semana realiza actualmente teletrabajo?	5	28	100,00%
Total		28	100%

**Gráfico Nº 7** ¿Cuántos días a la semana realiza actualmente teletrabajo?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

En la pregunta siete se puede encontrar que el 100% de los colaboradores de la empresa realizan la modalidad de Teletrabajo cinco días a la semana, por lo que se declara al departamento de igual manera 100% teletrabajable.

II. Variable 1: Marco Regulatorio

Tabla Nº 9. Conocimiento del significado de teletrabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento del significado de teletrabajo	Si	28	100,00%
Total		28	100%

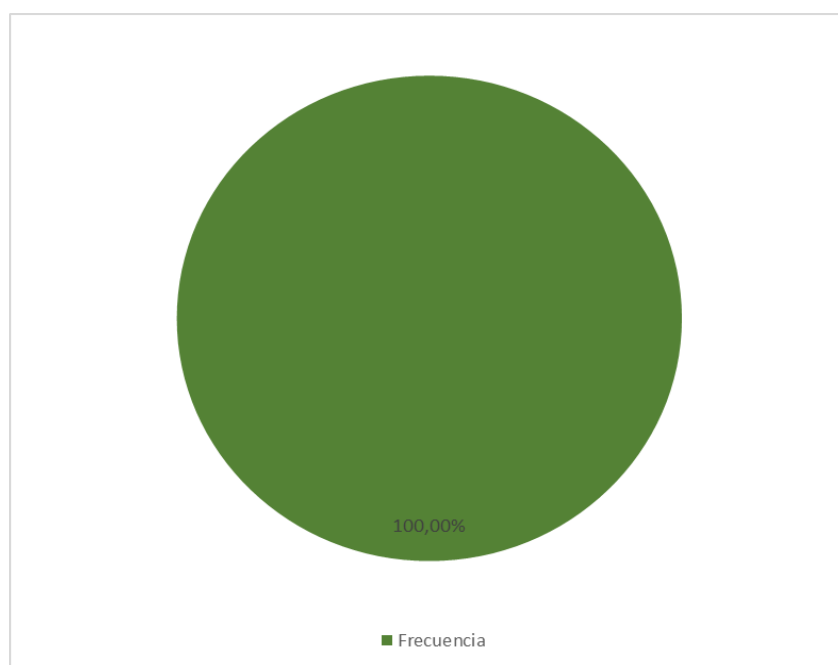


Gráfico Nº 8 Conocimiento del significado de teletrabajo

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

De acuerdo con la muestra encuestada, el 100% de los colaboradores indican tener conocimiento sobre el significado del teletrabajo.

Tabla Nº 10. Conocimiento acerca de la legislación costarricense en temas de teletrabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento acerca de la legislación costarricense en temas de teletrabajo	Si	23	82,14%
	No	5	17,86%
Total		28	100%

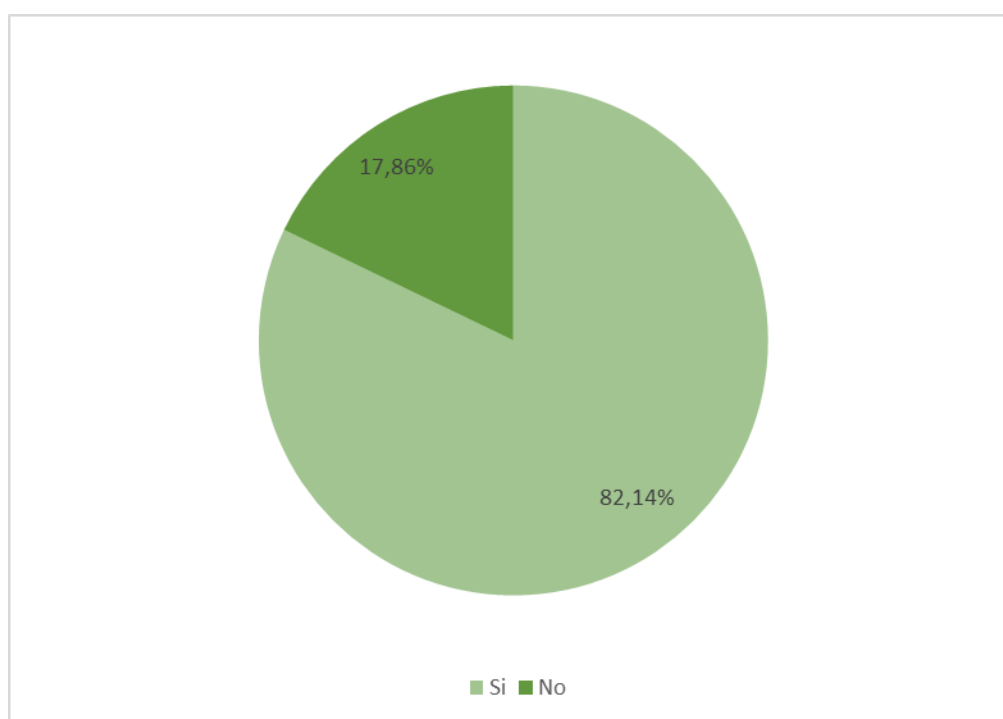
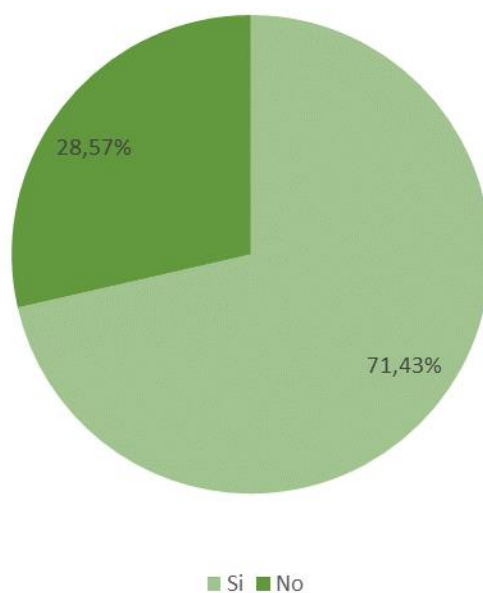


Gráfico Nº 9 Conocimiento acerca de la legislación costarricense en temas de teletrabajo
Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Dentro de las personas encuestadas un 82,14% afirman tener conocimiento sobre la legislación costarricense con respecto a la modalidad de teletrabajo, mientras que el 17.86% indica tener desconocimiento al respecto.

Tabla N° 11. Conocimiento de la Ley 9738

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento de la Ley 9738	Si	20	71,43%
	No	8	28,57%
Total		28	100%

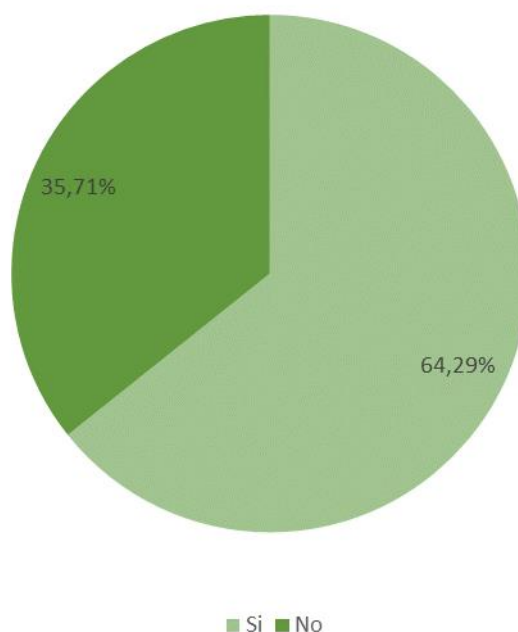
**Gráfico N° 10** Conocimiento de la Ley 9738

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base a la muestra encuestada, se obtuvo como resultado que el 71.43% de los colaboradores si tienen conocimiento acerca de que existe la ley 9738 que regula el teletrabajo en Costa Rica, mientras que un 28.57% de los colaboradores aceptaron no conocer la ley en este momento.

Tabla Nº 12. Conocimiento de carácter voluntario de teletrabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento de carácter voluntario de teletrabajo	Si	18	64,29%
	No	10	35,71%
Total		28	100%

**Gráfico Nº 11** Conocimiento de carácter voluntario de teletrabajo

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Relacionado con la pregunta 11, se obtuvo como resultado que el 64.29% de los colaboradores si tienen conocimiento acerca de que la opción de teletrabajar es de carácter voluntario según lo indica la ley que regula el teletrabajo en Costa Rica,

mientras que un 35.71% de los colaboradores aceptaron no conocer el tema en este momento.

Tabla Nº 13. Personas que consideran que su perfil laboral y funciones se adaptan para aplicar teletrabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que consideran que su perfil laboral y funciones se adaptan para aplicar teletrabajo	Si	27	96,43%
	No	1	3,57%
Total		28	100%

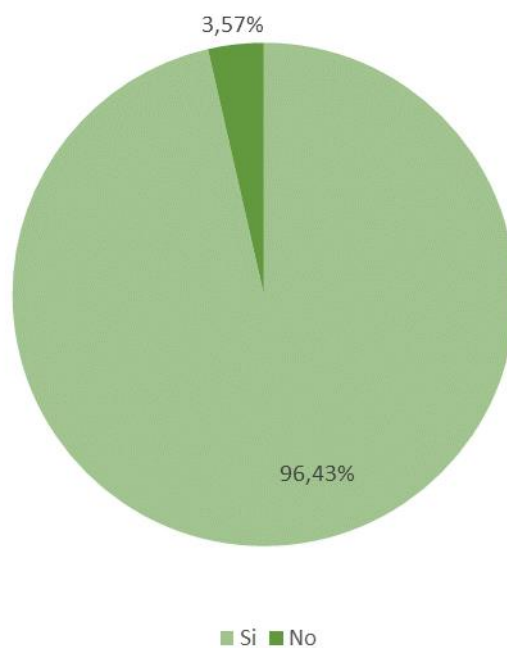


Gráfico Nº 12 Personas que consideran que su perfil laboral y funciones se adaptan para aplicar teletrabajo

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Dentro de la compañía según la pregunta 12, se obtuvo como resultado que un 96.43% de los colaboradores si consideran que su puesto tiene el perfil laboral y las funciones para poder realizar teletrabajo, mientras que un 3.57% considera que no.

Tabla Nº 14. Condiciones mínimas según la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones según el marco del decreto N 39225-MP-MTSS-MICITT. Puede escoger más de una opción

Descripción	Resumen	Frecuencia	Porcentaje
Condiciones mínimas según la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones según el marco del decreto N 39225-MP-MTSS-MICITT	Mantenimiento de jornada	3	7,89%
	Horario flexible	3	7,89%
	Acceso a Formación	3	7,89%
	Mismos derechos colectivos	2	5,27%
	Cobertura de Seguro Social	3	7,89%
	Todas las anteriores	23	60,54%
	Otra	1	2,63%
Total		38	100%

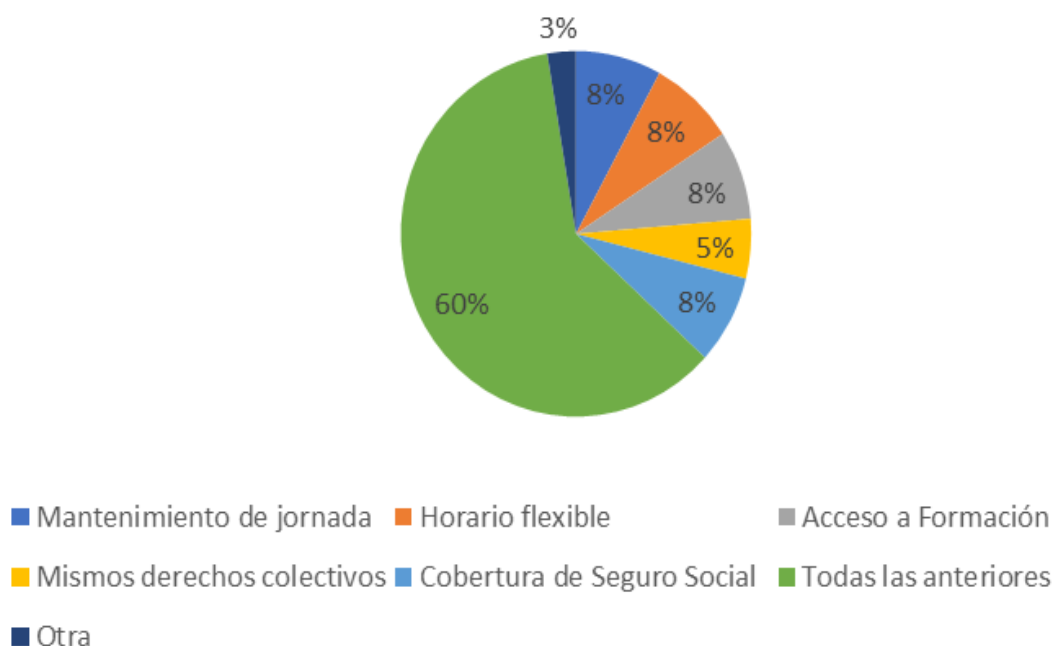


Gráfico N° 13 Condiciones mínimas según la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones según el marco del decreto N 39225-MP-MTSS-MICITT
Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

A las personas encuestadas se les consultó acerca de las condiciones mínimas para implementar el teletrabajo brindando como resultado que un 7.89% indica que se debe mantener la jornada laboral, un 7.89% indica que el horario debe ser flexible, un 7.89% indica que se debe tener acceso a formación, un 5.26% indica que los derechos colectivos deben ser los mismos, un 7.89% muestra que la cobertura del seguro social es parte de las condiciones mínimas, mientras que un 60.53% indica que todas las opciones anteriores son parte del decreto para implementar el teletrabajo.

Tabla Nº 15. Personas con conocimiento acerca de los deberes de las personas teletrabajadoras que indica el decreto ejecutivo 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas con conocimiento acerca de los deberes de las personas teletrabajadoras que indica el decreto ejecutivo 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN	Si	17	60,71%
	No	11	39,29%
Total		28	100%

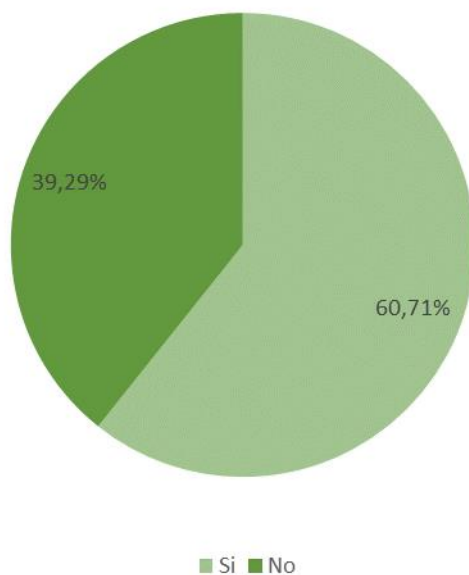


Gráfico Nº 14 Personas con conocimiento acerca de los deberes de las personas teletrabajadoras que indica el decreto ejecutivo 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra obtenida un 60.71% de los encuestados tienen conocimiento acerca de sus deberes que tienen las personas teletrabajadoras según el decreto ejecutivo 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN, mientras que un 39.29% no las conoce.

Tabla Nº 16. Recomendaciones ergonómicas para velar por un buen ambiente teletrabajable según lo indicado en la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS

Descripción	Resumen	Frecuencia	Porcentaje
Recomendaciones ergonómicas para velar por un buen ambiente teletrabajable según lo indicado en la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS	Tener una postura adecuada	5	12,82%
	Mantener pausas laborales	5	12,82%
	Tener un adecuado equipo de cómputo	4	10,26%
	Mantener un mobiliario correcto	4	10,26%
	Todas las anteriores	21	53,84%
Total		39	100%

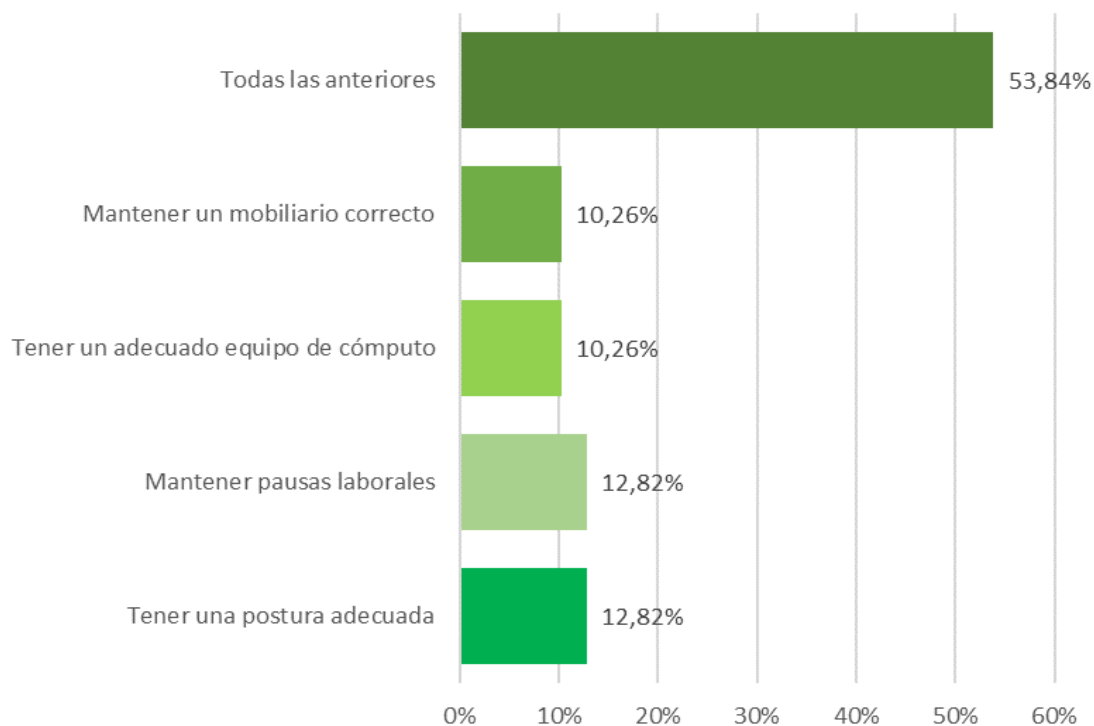


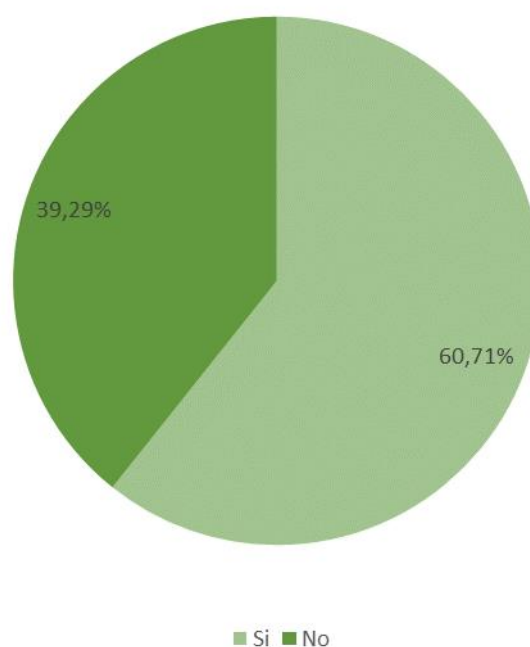
Gráfico Nº 15 Recomendaciones ergonómicas para velar por un buen ambiente teletrabajable según lo indicado en la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos cuando se le consultó a los encuestados acerca de las condiciones ergonómicas recomendadas para velar por un ambiente laboral adecuado, un 10.26% indica que mantener un mobiliario correcto, un 10.26% indica que tener un adecuado equipo de cómputo, un 12.82% indica que mantener pausas activas, un 12.82% indica que tener una postura adecuada, mientras que un 53.85% indica que todas las opciones anteriores son las correctas.

Tabla N° 17. Personas que saben que la modalidad de teletrabajo se puede revocar

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que saben que la modalidad de teletrabajo se puede revocar	Si	17	60,71%
	No	11	39,29%
Total		28	100%

**Gráfico N° 16** Personas que saben que la modalidad de teletrabajo se puede revocar

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, 60.71% de los colaboradores indican que saben que la modalidad de teletrabajo se puede revocar, mientras que un 39.29% no tiene conocimiento al respecto en este momento.

Tabla N° 18. Personas que saben que la empresa tiene sus propias políticas internas que rigen el teletrabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que saben que la empresa tiene sus propias políticas internas que rigen el teletrabajo	Si	25	89,29%
	No	3	10,71%
Total		28	100%

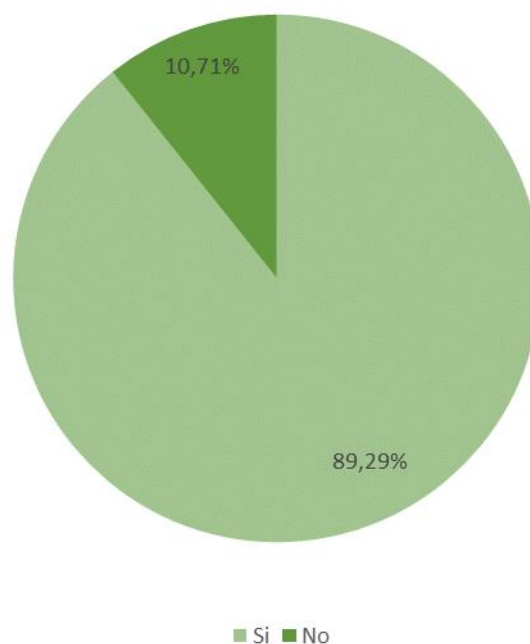


Gráfico N° 17 Personas que saben que la empresa tiene sus propias políticas internas que rigen el teletrabajo.

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, 89.29% de los colaboradores indican que tienen conocimiento que la empresa cuenta con políticas internas que rigen el teletrabajo, mientras que un 10.71% no tiene este conocimiento al respecto.

Tabla Nº 19. Personas que consideran importante que la institución cumpla con las normas y directrices relacionadas con la prevención de riesgos de trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que consideran importante que la institución cumpla con las normas y directrices relacionadas con la prevención de riesgos de trabajo	Si	28	100,00%
Total		28	100%

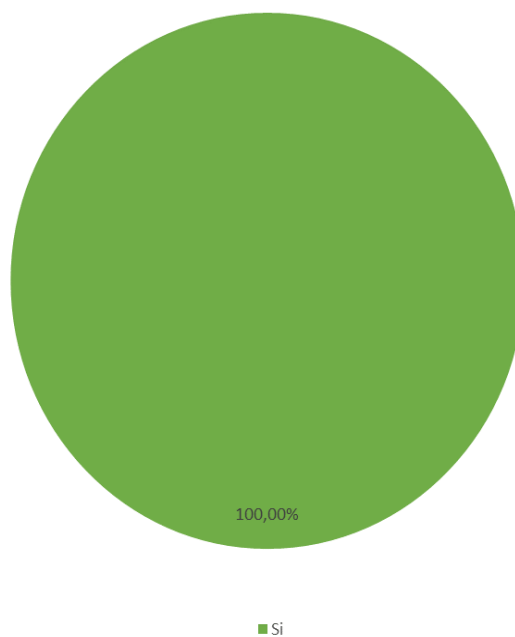


Gráfico Nº 18 Personas que consideran importante que la institución cumpla con las normas y directrices relacionadas con la prevención de riesgos de trabajo

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, toda la población, o sea, el 100% indica que es importante que la empresa cumpla con las normas y directrices relacionadas con la prevención de riesgos de teletrabajo.

Tabla Nº 20. Beneficiarios de la práctica del teletrabajo según lo indica la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS

Descripción	Resumen	Frecuencia	Porcentaje
Beneficiarios de la práctica del teletrabajo según lo indica la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS	A la Empresa	1	3,57%
	Al Colaborador	3	10,71%
	Todas los anteriores	24	85,72%
Total		28	100%

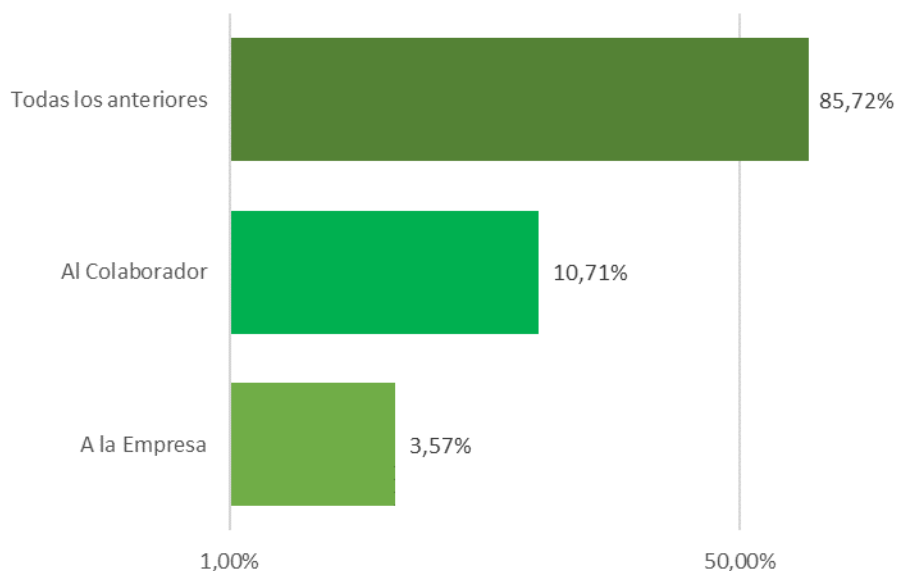


Gráfico Nº 19 Beneficiarios de la práctica del teletrabajo según lo indica la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS.

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 85.71% de la población indica que los mas beneficiados de aplicar teletrabajo son las empresas, los colaboradores, la ciudadanía

o el país en general y los grupos vulnerables, mientras que un 10.71% indica que solo los colaboradores y otro lado un 3.57% considera que es beneficioso únicamente para le empresa.

Tabla Nº 21. Personas que conocen sus obligaciones al realizar teletrabajo en la compañía

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que conocen sus obligaciones al realizar teletrabajo en la compañía	Si	27	96,43%
	No	1	3,57%
Total		28	100%

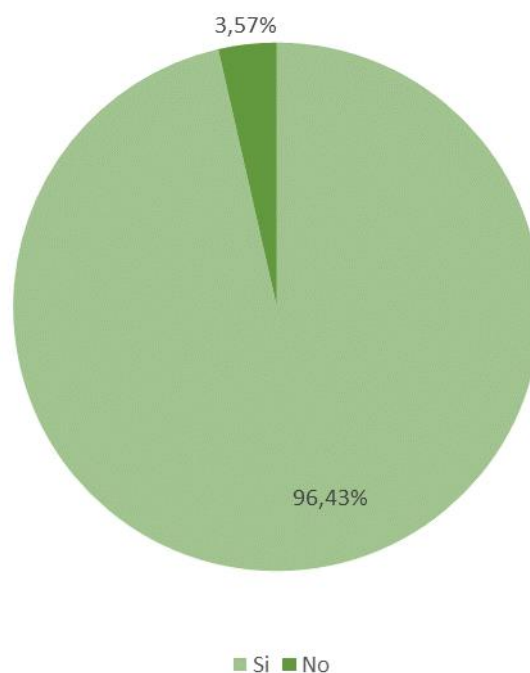


Gráfico Nº 20 Personas que conocen sus obligaciones al realizar teletrabajo en la compañía
Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 96,43 de la población indica conoce sus obligaciones al realizar teletrabajo.

III. Variable 2: CAMBIOS IMPLEMENTADOS POR EL TRABAJADOR

Aspectos positivos

Tabla Nº 22. Personas que notaron un ahorro en sus finanzas relacionadas con el costo de transporte, ya sea público o propio, con la implementación del teletrabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que notaron un ahorro en sus finanzas relacionadas con el costo de transporte, ya sea público o propio, con la implementación del teletrabajo	Si	26	92,86%
	No	2	7,14%
Total		28	100%

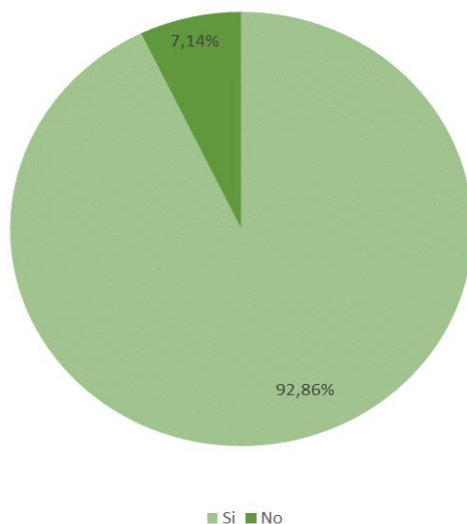


Gráfico Nº 21 Personas que notaron un ahorro en sus finanzas relacionadas con el costo de transporte, ya sea público o propio, con la implementación del teletrabajo.

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 92,86% de la población indica conoce sus logros tener un ahorro en sus finanzas relacionadas con el costo de transporte, sea público o privado con la implementación del teletrabajo, mientras que un 7.14% indica que no logró percibir ningún beneficio en tema de transporte.

Tabla Nº 23. Personas que en la modalidad de teletrabajo han mantenido el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas por la compañía

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que en la modalidad de teletrabajo han mantenido el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas por la compañía	Si	25	89,29%
	No	3	10,71%
Total		28	100%

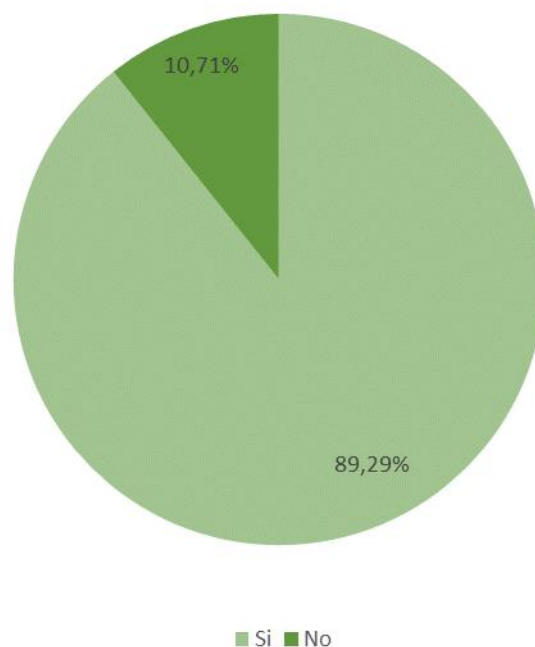


Gráfico Nº 22 Personas que en la modalidad de teletrabajo han mantenido el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas por la compañía.

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 89.29% de los colaboradores indican que en la modalidad de teletrabajo han mantenido el cumplimiento de objetivos y metas trazadas por la compañía.

Tabla Nº 24. Personas que en la modalidad de teletrabajo han mantenido el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas por la compañía

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que consideran que el realizar teletrabajo le permite cumplir en mayor medida con sus obligaciones familiares, como tareas del hogar, cuida de los niños, entre otros	Si	26	92,86%
	No	2	7,14%
Total		28	100%

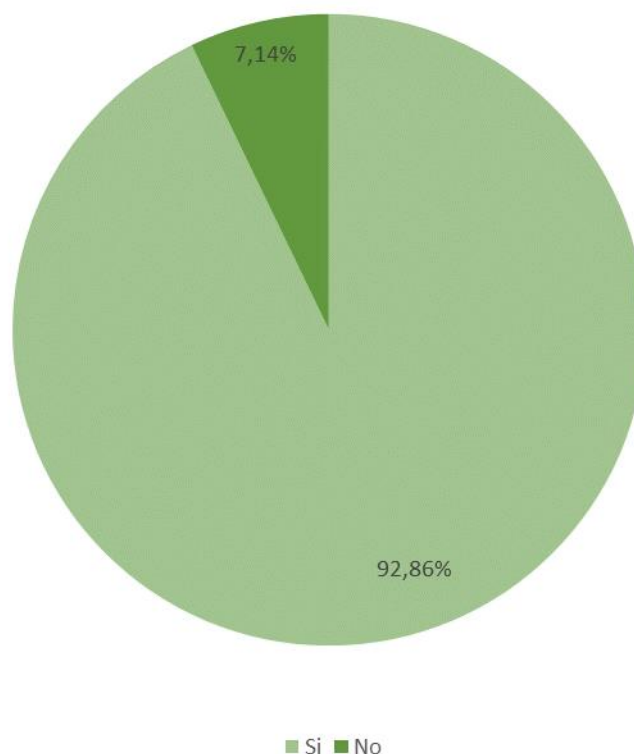


Gráfico N° 23 Personas que consideran que el realizar teletrabajo le permite cumplir en mayor medida con sus obligaciones familiares, como tareas del hogar, cuida de los niños, entre otros
Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, el resultado generado es que un 92.86% de los colaboradores indican que en la modalidad de teletrabajo les permite cumplir en mayor medida con sus obligaciones familiares, como tareas al hogar, cuidar niños, entre otros, mientras que un 7.14% indica que no.

Tabla Nº 25. Personas que consideran que el realizar teletrabajo han obtenido un ahorro en el consumo de alimentos fuera del hogar

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que consideran que el realizar teletrabajo han obtenido un ahorro en el consumo de alimentos fuera del hogar	Si	23	82,14%
	No	5	17,86%
Total		28	100%

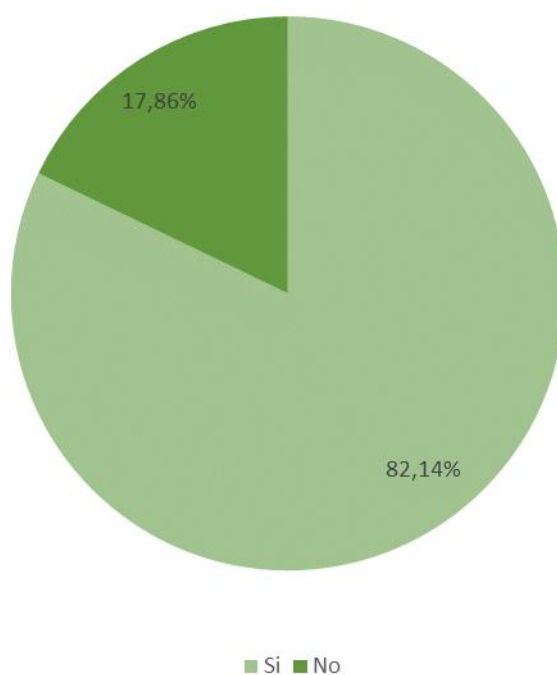


Gráfico Nº 24 Personas que consideran que el realizar teletrabajo han obtenido un ahorro en el consumo de alimentos fuera del hogar

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 82,14% de los encuestados indican que el realizar teletrabajo han obtenido un ahorro en el consumo de alimentos fuera del hogar, mientras que un 17,86% indica que tal disminución no se ve reflejada como ahorro.

Tabla Nº 26. Personas que con la implementación del teletrabajo ha logrado un ahorro en las compras personales

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Personas que con la implementación del teletrabajo ha logrado un ahorro en las compras personales	Si	20	71,43%
	No	8	28,57%
Total		28	100%

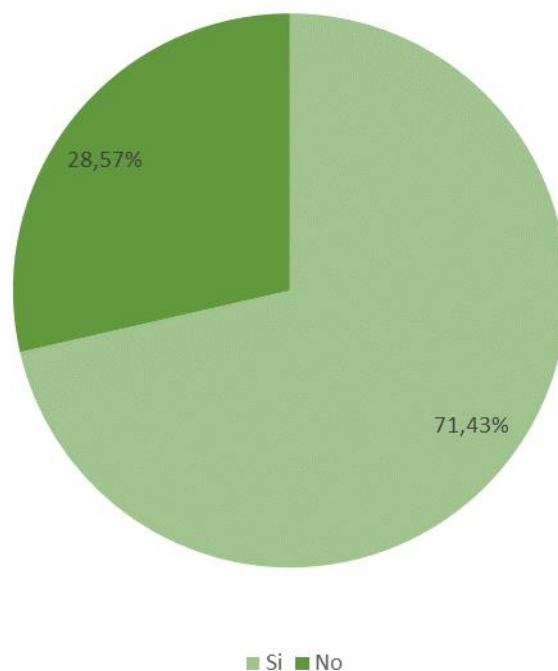


Gráfico Nº 25 Personas que con la implementación del teletrabajo ha logrado un ahorro en las compras personales

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 71.43% ha logrado ver un ahorro en compras personales por estar teletrabajando, mientras que para un 28.57% no lo es.

Tabla Nº 27. ¿Considera que al realizar teletrabajo tiene más autonomía de sus labores e independencia en el desempeño de sus tareas?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que al realizar teletrabajo tiene más autonomía de sus labores e independencia en el desempeño de sus tareas?	Si	24	85,71%
	No	4	14,29%
Total		28	100%

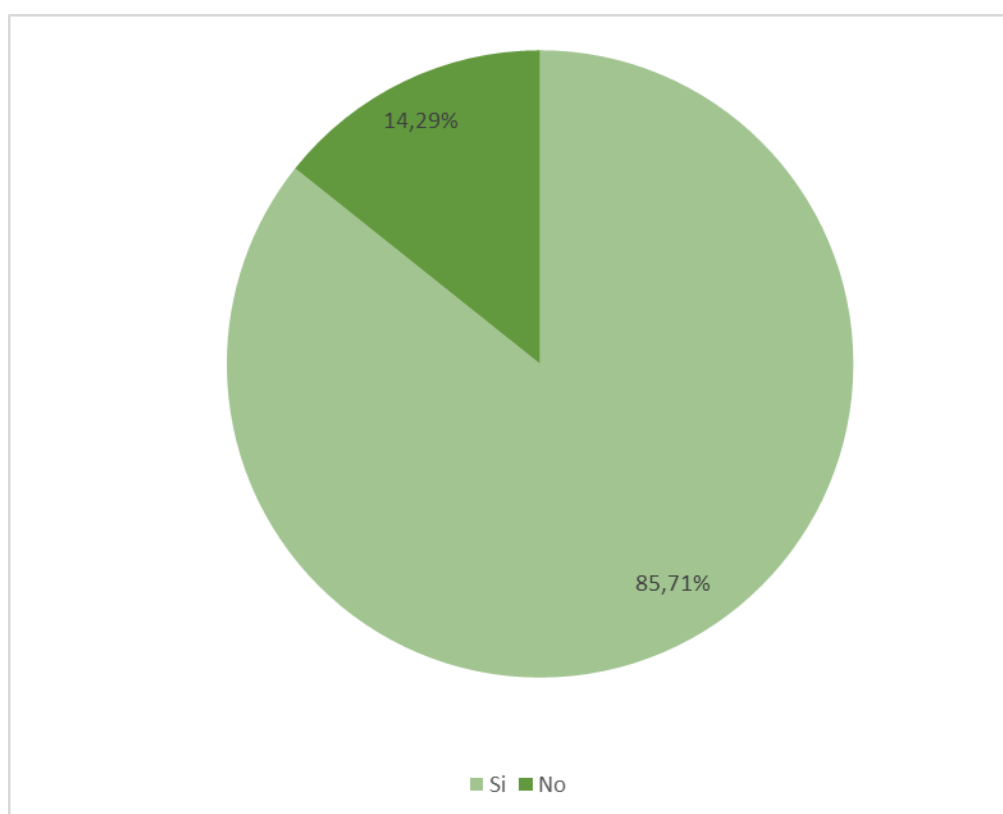


Gráfico Nº 26 ¿Considera que al realizar teletrabajo tiene más autonomía de sus labores e independencia en el desempeño de sus tareas?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

De acuerdo con la muestra encuestada, se obtiene que un 85.71% ha logrado percibir que el teletrabajo los hace ser más autónomos en sus labores e independencia en el desempeño de sus tareas, mientras, por otro lado, un 14.29% indica que no.

Aspectos negativos

Tabla Nº 28. ¿Ha tenido que realizar inversiones en su hogar para poder teletrabajar?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha tenido que realizar inversiones en su hogar para poder teletrabajar? Puede marcar más de una opción	Remodelación a la estructura del hogar	6	10,91%
	Mejora a la parte eléctrica	3	5,45%
	Mejora al ancho de banda del internet	11	20,00%
	Comprar mueblería	11	20,00%
	Compra de silla ergonómica	11	20,00%
	Equipo tecnológico	5	9,09%
	Ya contaba con todo lo necesario	8	14,55%
Total		55	100%

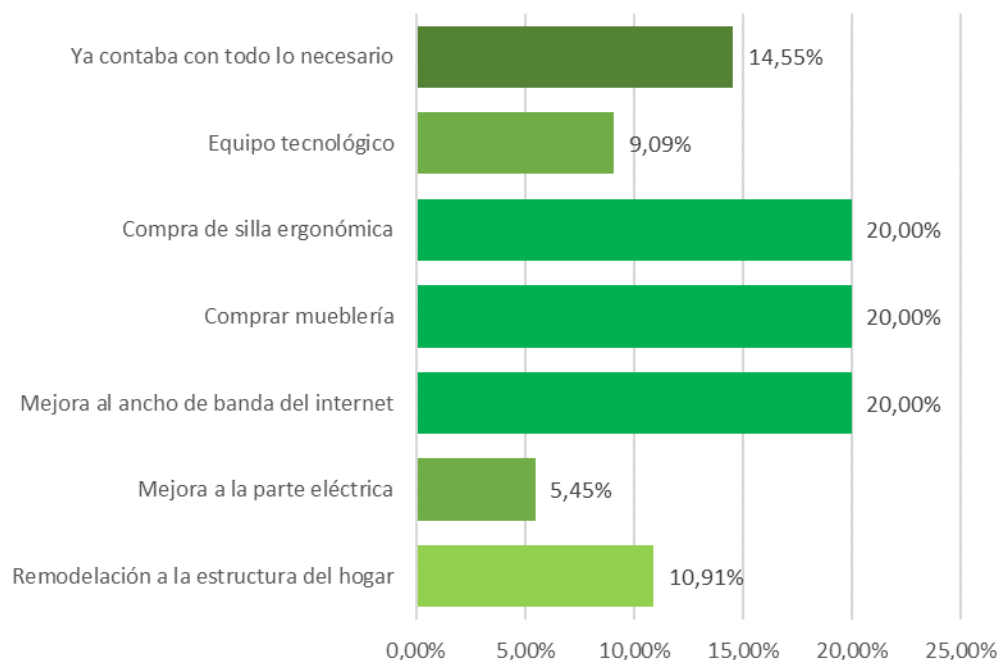


Gráfico Nº 27 ¿Ha tenido que realizar inversiones en su hogar para poder teletrabajar?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

De acuerdo con la muestra encuestada, relacionado con la pregunta que si ha tenido que realizar inversiones en el hogar para lograr teletrabajar se consigue que un 20% de la muestra tuvieron que invertir en sillas ergonómica, un 20% también tuvo que comprar mueblería, un 20% mejoró el ancho de banda del internet, por otro lado, un 10.91% tuvo que realizar una reestructura en el hogar, 5.45% de la muestra indicó que hicieron mejoras en la parte eléctrica, un 9.09% hizo mejoras en el equipo tecnológico, mientras que un 14.55% ya contaba con todo lo necesario.

Tabla Nº 29. ¿Cree usted que el soporte de IT / IS (Sistemas), es de la misma calidad cuando se teletrabaja que cuando se está en la oficina?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree usted que el soporte de IT / IS (Sistemas), es de la misma calidad cuando se teletrabaja que cuando se está en la oficina?	Es mejor	3	10,71%
	Es igual	11	39,29%
	Tiene oportunidad de mejora	14	50,00%
Total		28	100%

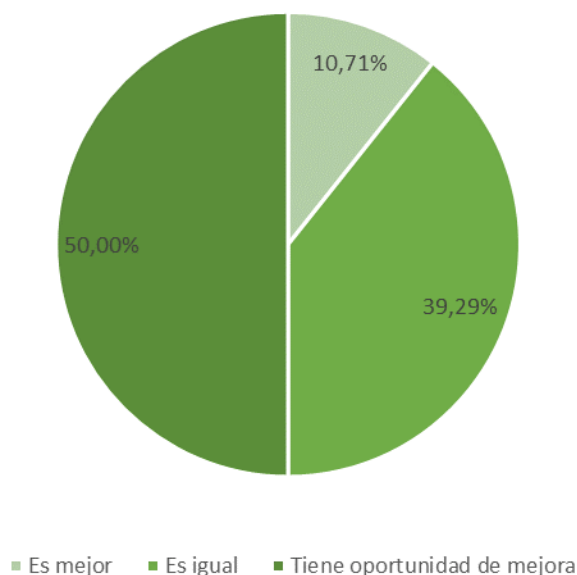


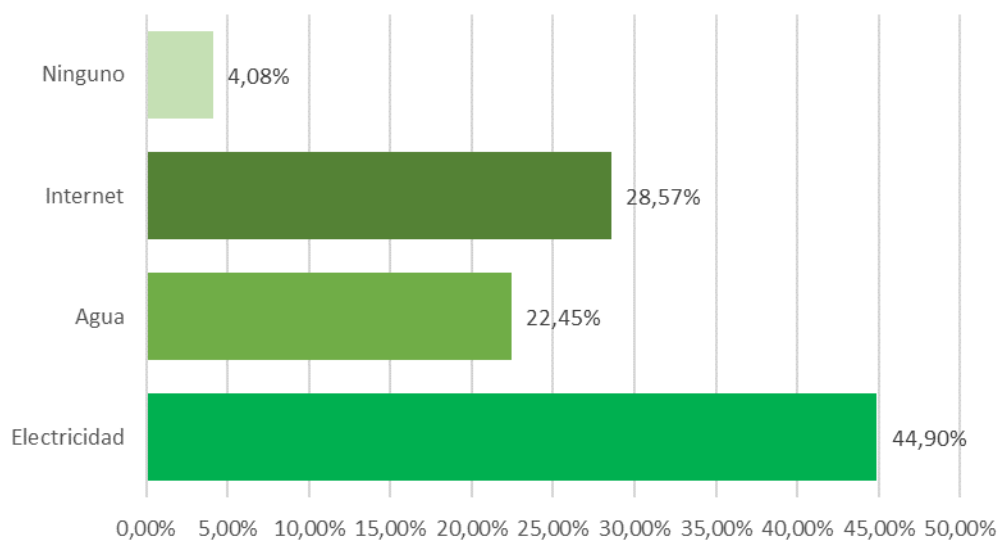
Gráfico Nº 28 ¿Cree usted que el soporte de IT / IS (Sistemas), es de la misma calidad cuando se teletrabaja que cuando se está en la oficina?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

De acuerdo con la muestra encuestada, un 50% considera que el servicio de IT / IS tiene oportunidades de mejora, un 39.29% indica que es igual que estando en la oficina y solo un 10.71% indica que es mejor.

Tabla Nº 30. ¿Ha visto un incremento significativo en alguno de los siguientes servicios?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha visto un incremento significativo en alguno de los siguientes servicios? Puede marcar más de una opción	Electricidad	22	44,90%
	Agua	11	22,45%
	Internet	14	28,57%
	Ninguno	2	4,08%
Total		49	100%

**Gráfico Nº 29** ¿Ha visto un incremento significativo en alguno de los siguientes servicios?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

De acuerdo con la muestra encuestada, 44.90% de la muestra ha visto un incremento en su servicio de electricidad, mientras que 28.57% ha visto un incremento en el internet, 22.45% de la muestra ha visto un incremento en el servicio de agua, mientras que 4.08% no han visto incremento en ningún servicio.

Tabla Nº 31. ¿Durante el teletrabajo ha laborado jornadas más extensas, es decir más horas fuera de su horario?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Durante el teletrabajo ha laborado jornadas más extensas, es decir más horas fuera de su horario?	Si	15	53,57%
	No	13	46,43%
Total		28	100%

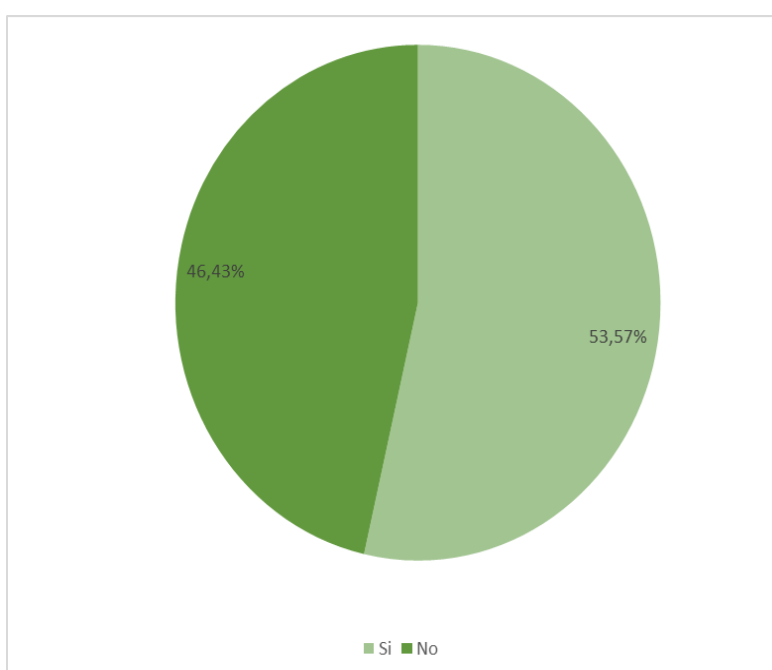


Gráfico Nº 30 ¿Durante el teletrabajo ha laborado jornadas más extensas, es decir más horas fuera de su horario?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, 53.57% ha trabajado jornadas más extensas mientras que un 46.43% no. Dentro de los encuestados que dicen que, Si han tenido jornadas más extensas, indican que “aproximadamente 5 horas más de trabajo que la

jornada laboral normal”, “al tener mayor facilidad de conectividad el trabajo aumenta”, “se aprovecha para avanzar un poco más ya que no hay tiempo de traslado”.

Tabla N° 32. ¿Ha logrado experimentar controles excesivos por parte de sus jefaturas?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha logrado experimentar controles excesivos por parte de sus jefaturas?	Si	13	46,43%
	No	15	53,57%
Total		28	100%

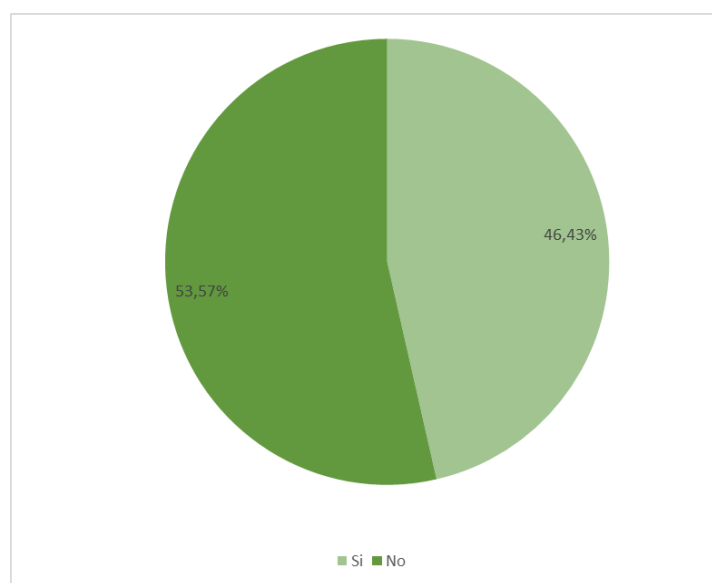


Gráfico N° 31 ¿Ha logrado experimentar controles excesivos por parte de sus jefaturas?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, 53.57% de los colaboradores ha percibido controles más excesivos por parte de sus jefaturas mientras que un 46.43% no.

Tabla N° 33. Indicar si durante el tiempo que lleva teletrabajando se ha presentado alguna de las siguientes situaciones

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Indicar si durante el tiempo que lleva teletrabajando se ha presentado alguna de las siguientes situaciones: (puede marcar más de una)	Depresión	11	14,29%
	Ansiedad	11	14,29%
	Problemas de vista	4	5,19%
	Malas posturas	11	14,29%
	Dificultad para dormir	9	11,69%
	Cansancio	13	16,88%
	Estrés	11	14,29%
	Tensión	4	5,19%
	Ninguna	2	2,60%
	Otro	1	1,30%
Total		77	100%

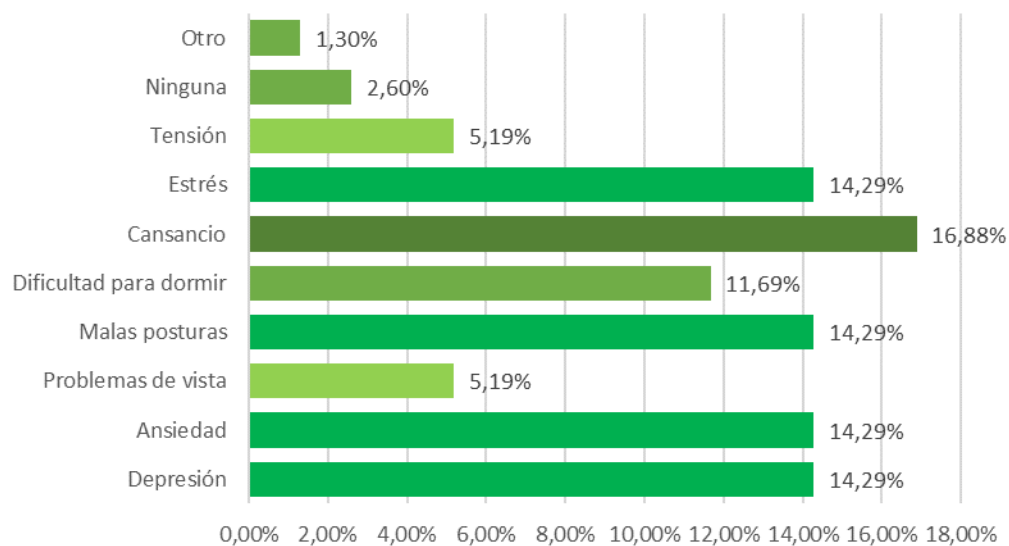


Gráfico Nº 32 Indicar si durante el tiempo que lleva teletrabajando se ha presentado alguna de las siguientes situaciones

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

En relación con la muestra encuestada, 16.88% de la muestra indicó que sufre de cansancio, 14.29% ha sufrido de depresión, otro 14.29% ha sufrido de ansiedad, por su parte otro 14.29% ha sufrido de malas posturas y otro 14.29% ha tenido estrés, por su parte 11.69% ha mostrado dificultades para dormir, dentro de las mas importantes.

Tabla N° 34. Durante el teletrabajo ha participado en reuniones con su jefatura y el equipo de trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Durante el teletrabajo ha participado en reuniones con su jefatura y el equipo de trabajo	Si	28	100,00%
Total		28	100%

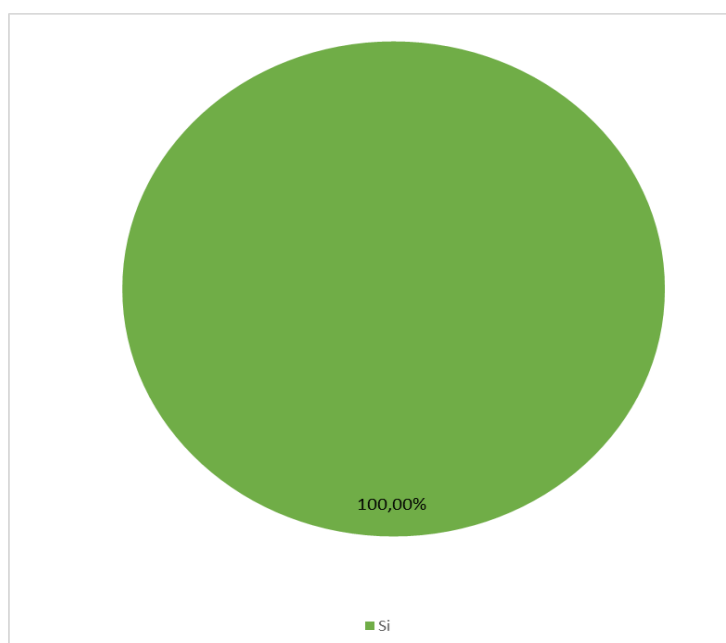


Gráfico N° 33 Durante el teletrabajo ha participado en reuniones con su jefatura y el equipo de trabajo

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, el 100% de los colaboradores han realizado en reuniones con su jefatura y el equipo de trabajo.

Tabla Nº 35. ¿Considera necesario la implementación de mayores tiempos de reuniones para compartir con el equipo de trabajo de manera virtual?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera necesario la implementación de mayores tiempos de reuniones para compartir con el equipo de trabajo de manera virtual?	Si	15	53,57%
	No	13	46,43%
Total		28	100%

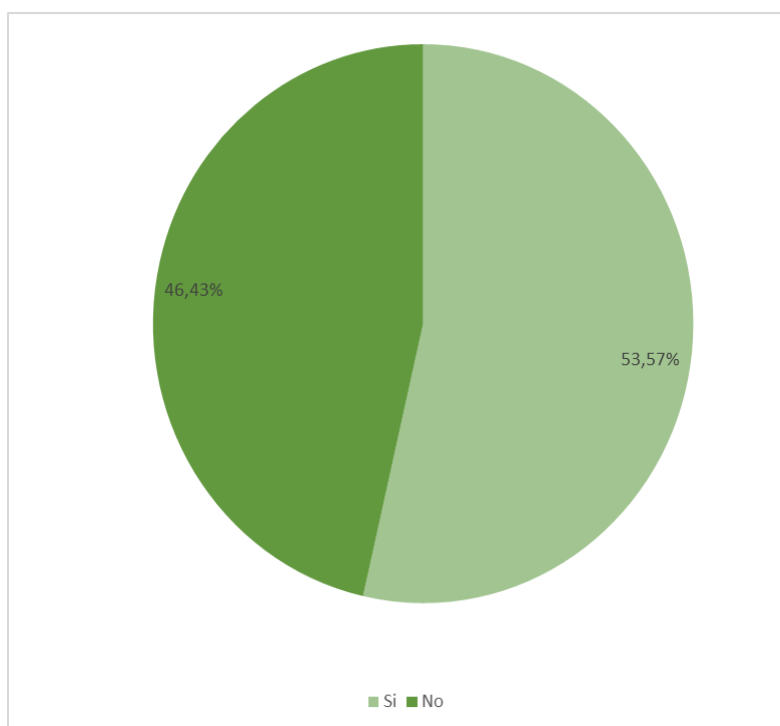


Gráfico Nº 34 ¿Considera necesario la implementación de mayores tiempos de reuniones para compartir con el equipo de trabajo de manera virtual?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un total de 53.57% considera que se debe compartir con el equipo de trabajo de manera virtual mediante reuniones, y por otro lado un 46.43% no lo considera necesario.

IV. Variable 3: CALIDAD DE VIDA

Tabla Nº 36. ¿Cuándo teletrabaja puede disfrutar del tiempo de las comidas diarias como lo hace en la oficina?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuándo teletrabaja puede disfrutar del tiempo de las comidas diarias como lo hace en la oficina?	Si	21	75,00%
	No	7	25,00%
Total		28	100%

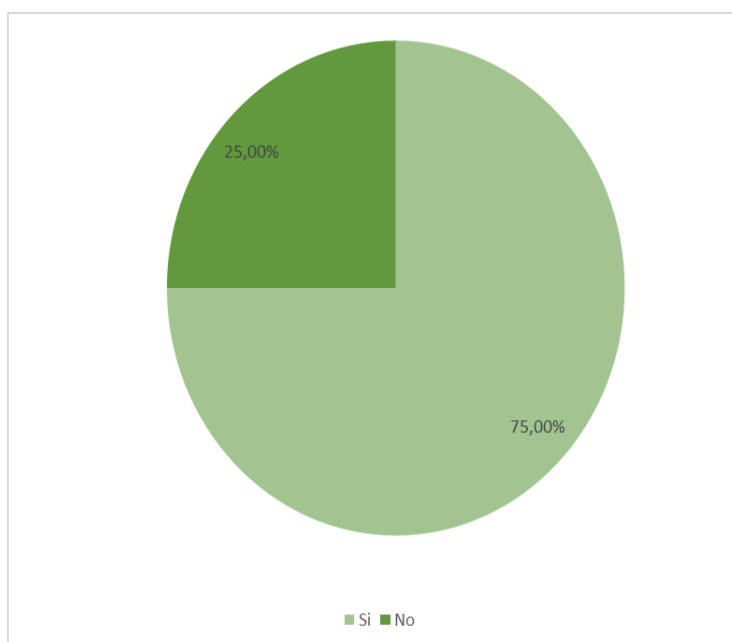


Gráfico Nº 35 ¿Cuándo teletrabaja puede disfrutar del tiempo de las comidas diarias como lo hace en la oficina?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 75% considera que si logra disfrutar del tiempo de las comidas diarias al igual a como lo hace en la oficina, sin embargo, un 25% considera que no. Dentro de las personas que indican que no lo logran, tenemos comentarios tales como “por la recarga laboral”, “la mayoría de las veces no existe ese tiempo para poder hacer las comidas como debe ser por el volumen de trabajo”, “se almuerza en el escritorio”.

Tabla Nº 37. ¿En la modalidad de teletrabajo, considera que tiene el tiempo adecuado de descanso en función con las horas laboradas?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿En la modalidad de teletrabajo, considera que tiene el tiempo adecuado de descanso en función con las horas laboradas?	Si	22	78,57%
	No	6	21,43%
Total		28	100%

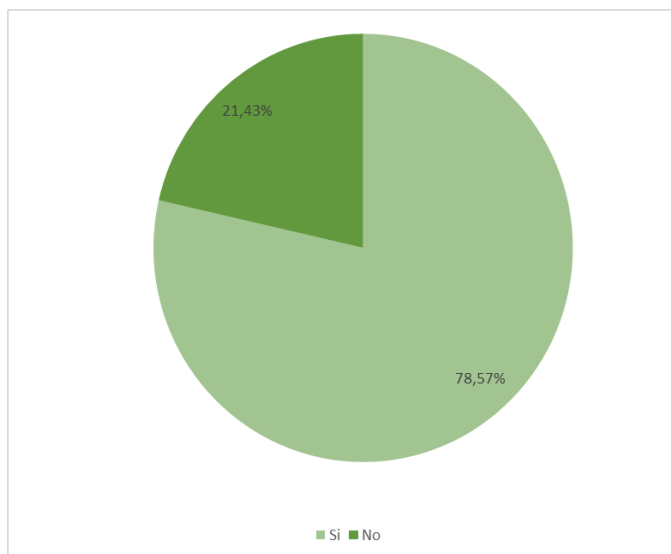


Gráfico N° 36 ¿En la modalidad de teletrabajo, considera que tiene el tiempo adecuado de descanso en función con las horas laboradas?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 78.57% considera que si tiene el tiempo adecuado de descanso en función con las horas laboradas y un 21.43% no lo considera así. Dentro de los encuestados las personas que indicaron que no tiene el tiempo adecuado en función con las horas laboradas estos tienen comentarios como “dado el incremento de las horas trabajadas, he tenido afectación en las horas del sueño”, “por la demanda laboral es complicado dejar las cosas sin finalizar, y sacar el tiempo para uno mismo, familia, ejercicio”, y “como estoy no tengo pausas porque son muchas llamadas para resolver algo que en segundos en la oficina lo podría hacer”.

Tabla N° 38. ¿Después de teletrabajar qué considera más atractivo la modalidad de teletrabajo o la modalidad presencial?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Después de teletrabajar qué considera más atractivo la modalidad de teletrabajo o la modalidad presencial?	Modalidad de teletrabajo	20	71,43%
	50/50	8	28,57%
Total		28	100%

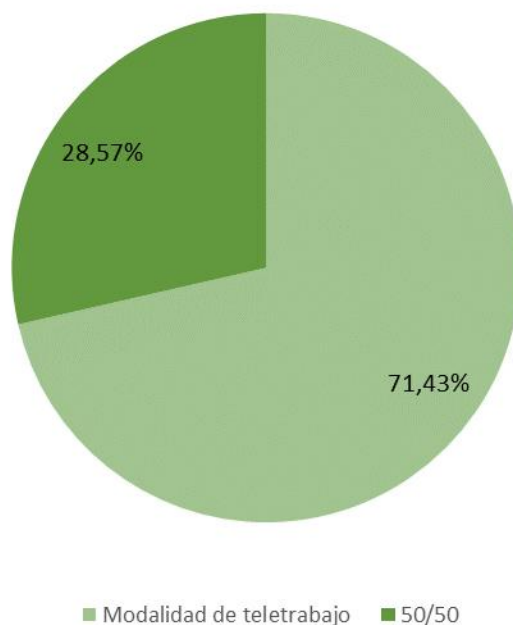


Gráfico N° 37 ¿Después de teletrabajar qué considera más atractivo la modalidad de teletrabajo o la modalidad presencial?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 71.43% considera si es más atractivo la modalidad de teletrabajo si la compara con el trabajo de manera presencial, y un 28.57% considera que es más atractivo la opción de un 50% en la oficina y 50% en

teletrabajo. Por otro lado, 0% considera más atractivo trabajar bajo la modalidad de asistir a la oficina solamente.

Tabla N° 39. ¿Se siente cómodo y seguro teletrabajando desde su hogar?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Se siente cómodo y seguro teletrabajando desde su hogar?	Si	28	100,00%
Total		28	100%

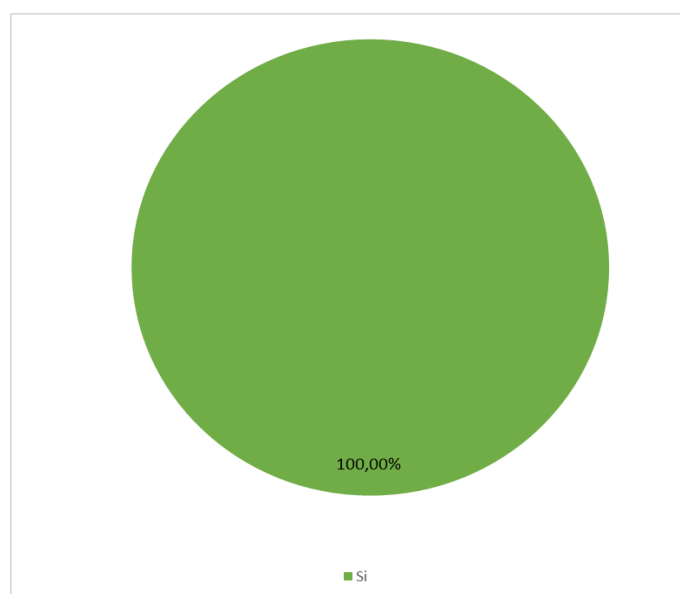


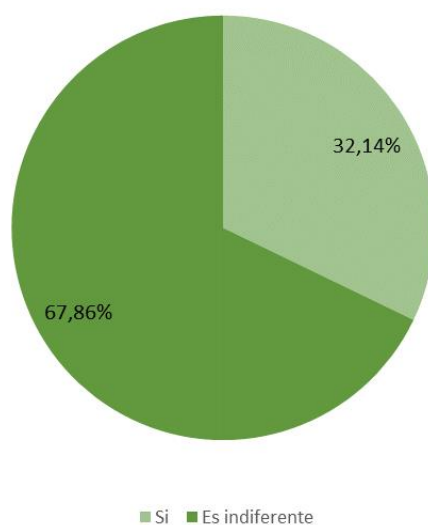
Gráfico N° 38 ¿Se siente cómodo y seguro teletrabajando desde su hogar?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 100% considera que se siente cómodo y seguro teletrabajando desde su hogar.

Tabla Nº 40. ¿Siente mayor estabilidad laboral al tener un trabajo teletrabajable?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Siente mayor estabilidad laboral al tener un trabajo teletrabajable?	Si	9	32,14%
	Es indiferente	19	67,86%
Total		28	100%

**Gráfico Nº 39** ¿Siente mayor estabilidad laboral al tener un trabajo teletrabajable?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 67.86% considera que es indiferente su estabilidad laboral al tener un trabajo teletrabajable, y un 32.14% si lo considera así. Cabe resaltar que 0% muestra que no siente mayor estabilidad bajo las condiciones teletrabajables.

Tabla Nº 41. ¿Cuándo teletrabaja siente que sus aportes o su trabajo son tomados en cuenta al igual que si trabajara de forma presencial?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuándo teletrabaja siente que sus aportes o su trabajo son tomados en cuenta al igual que si trabajara de forma presencial?	Es mayor	4	14,29%
	Es igual	22	78,57%
	Es menor	2	7,14%
Total		28	100%

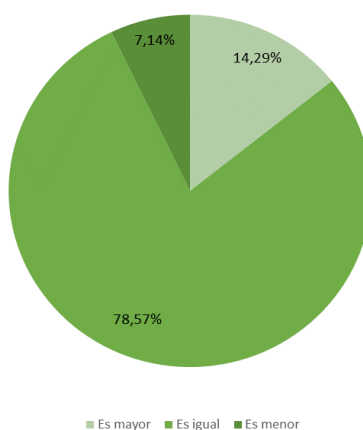


Gráfico Nº 40 ¿Cuándo teletrabaja siente que sus aportes o su trabajo son tomados en cuenta al igual que si trabajara de forma presencial?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 78.57% considera que cuando teletrabaja siente que sus aportes o trabajo son tomados en cuenta al igual que si trabajará de forma presencial de igual manera como si estuviera en la oficina, un 14.29% considera que es mayor, un 7.14% considera que es menor y un 0% considera que no son tomadas en cuenta.

Tabla Nº 42. ¿Se siente cómodo utilizando las herramientas de comunicación, como lo son, outlook, teams, Skype, para interrelacionarse con todo su entorno laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Se siente cómodo utilizando las herramientas de comunicación, como lo son, outlook, teams, Skype, para interrelacionarse con todo su entorno laboral?	Si	28	100,00%
Total		28	100%

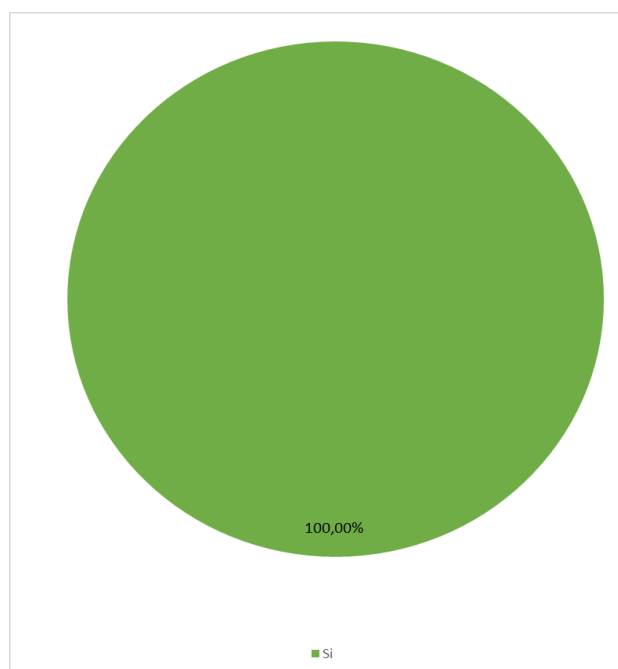


Gráfico Nº 41 ¿Se siente cómodo utilizando las herramientas de comunicación, como lo son, outlook, teams, Skype, para interrelacionarse con todo su entorno laboral?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 100% se siente cómodo utilizando las herramientas de comunicación como teams, Skype, outlook para interrelacionarse con todo su entorno laboral.

Tabla Nº 43. ¿Siente que mediante el teletrabajo le dan el empoderamiento requerido para realizar sus labores como si estuviera de forma presencial?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Siente que mediante el teletrabajo le dan el empoderamiento requerido para realizar sus labores como si estuviera de forma presencial?	Es mayor	5	17,86%
	Es igual	22	78,57%
	Es menor	1	3,57%
Total		28	100%

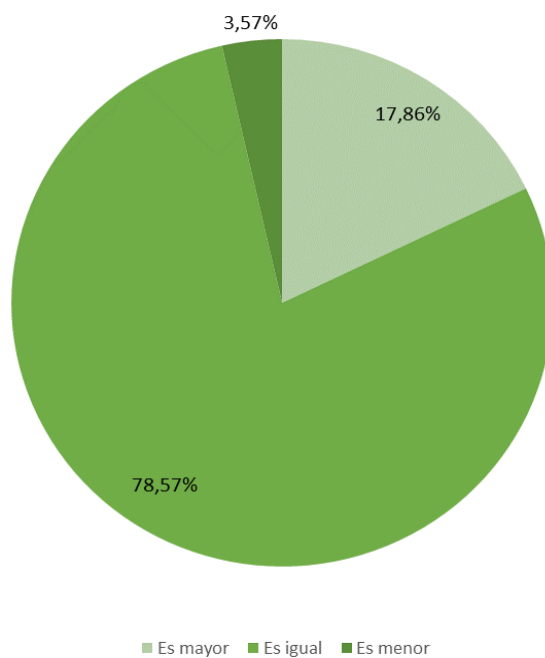


Gráfico N° 42 ¿Siente que mediante el teletrabajo le dan el empoderamiento requerido para realizar sus labores como si estuviera de forma presencial?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 78.57% considera que le dan el mismo empoderamiento para realizar sus labores en el teletrabajo que de manera presencial, un 17.86% siente que es mayor, y un 3.57% indica que es menor.

Tabla N° 44. ¿Mediante la modalidad de teletrabajo tiene más tiempo para capacitarse y desarrollarse en lo que usted necesite?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Mediante la modalidad de teletrabajo tiene más tiempo para capacitarse y desarrollarse en lo que usted necesite?	Si	19	67,86%
	No	9	32,14%
Total		28	100%

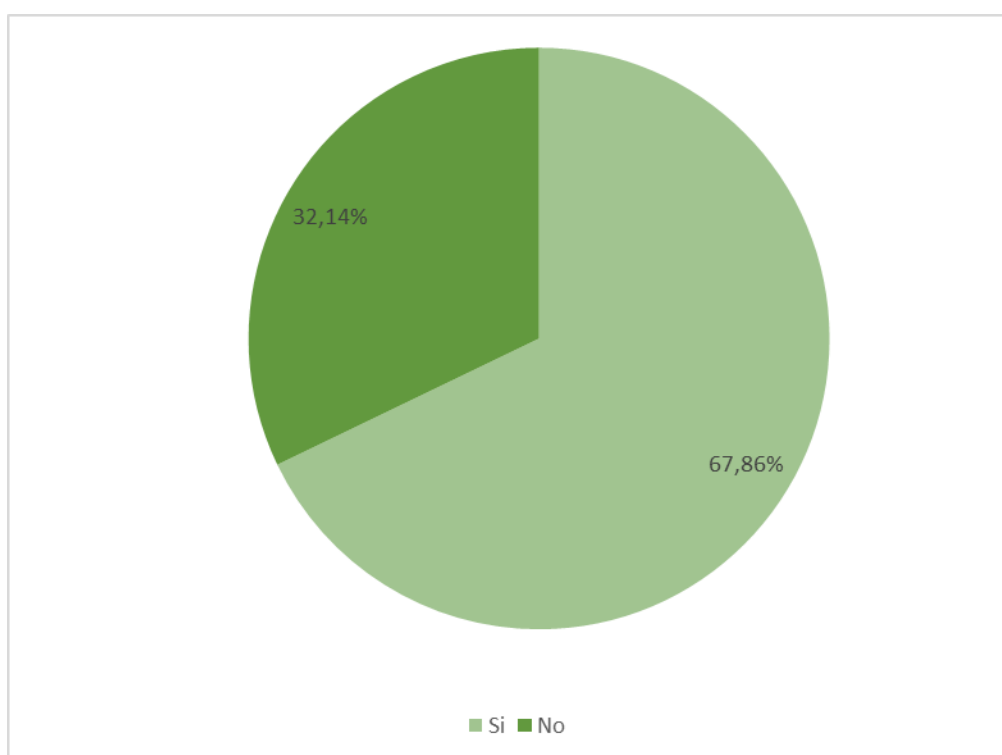


Gráfico N° 43 ¿Mediante la modalidad de teletrabajo tiene más tiempo para capacitarse y desarrollarse en lo que usted necesite?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 67.86% indica que tiene más tiempo para capacitarse y desarrollarse en lo que necesita, y un 32.14% indica que no.

Tabla Nº 45. ¿Considera usted que la resolución de problemas es más fácil mediante la modalidad de teletrabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que la resolución de problemas es más fácil mediante la modalidad de teletrabajo?	Si	21	75,00%
	No	7	25,00%
Total		28	100%

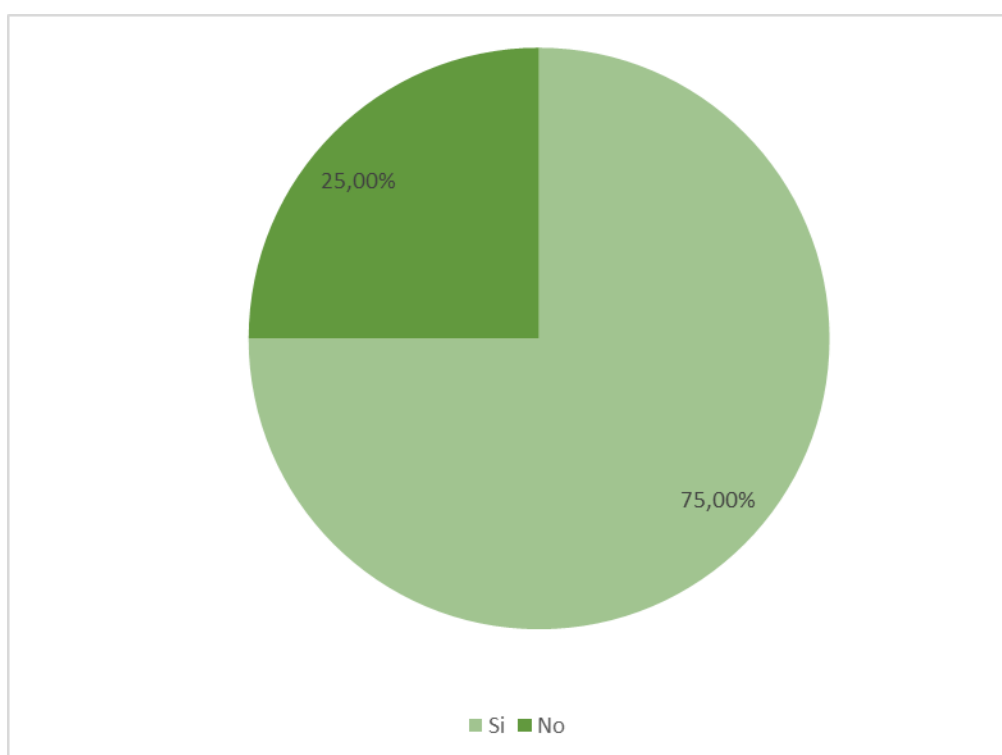


Gráfico Nº 44 ¿Considera usted que la resolución de problemas es más fácil mediante la modalidad de teletrabajo?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 75% considera que la resolución de problemas es más fácil mediante la modalidad de teletrabajo, y un 25% indica que no.

Tabla Nº 46. ¿Las reuniones uno a uno con su jefatura son más confortables mediante la modalidad de teletrabajo para poder decir más de lo que siente?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Las reuniones uno a uno con su jefatura son más confortables mediante la modalidad de teletrabajo para poder decir más de lo que siente?	Si	11	39,29%
	No	2	7,14%
	Es indiferente	15	53,57%
Total		28	100%

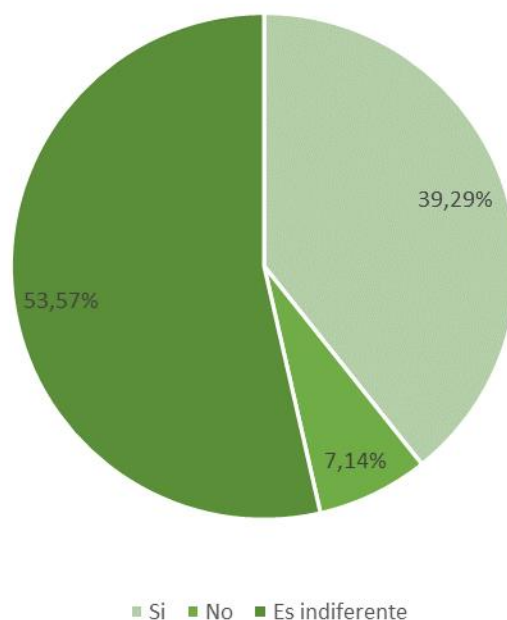


Gráfico Nº 45 ¿Las reuniones uno a uno con su jefatura son más confortables mediante la modalidad de teletrabajo para poder decir más de lo que siente?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 53.57% considera que es indiferente tener las reuniones 1:1 con su jefatura mediante teletrabajo o de manera presencial, un 39.29% indica que si se sienten más cómodos y un 7.14% indica que no.

Tabla Nº 47. ¿Considera que el teletrabajo ha estimulado sus habilidades y pensamiento creativo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que el teletrabajo ha estimulado sus habilidades y pensamiento creativo?	Si	18	64,29%
	No	10	35,71%
Total		28	100%

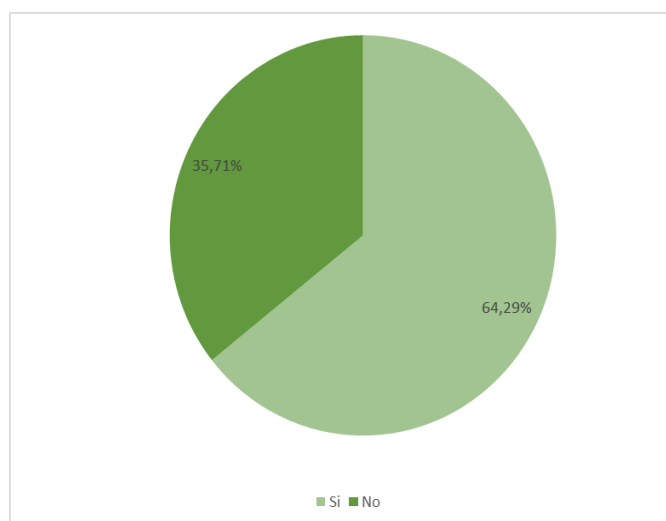


Gráfico Nº 46 ¿Considera que el teletrabajo ha estimulado sus habilidades y pensamiento creativo?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 64.29% considera que teletrabajar ha estimulado sus habilidades y pensamiento creativo mientras que un 35.71% considera que no.

Tabla Nº 48. ¿El teletrabajo le ha permitido desarrollarse profesionalmente?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿El teletrabajo le ha permitido desarrollarse profesionalmente?	Si	12	42,86%
	No	16	57,14%
Total		28	100%

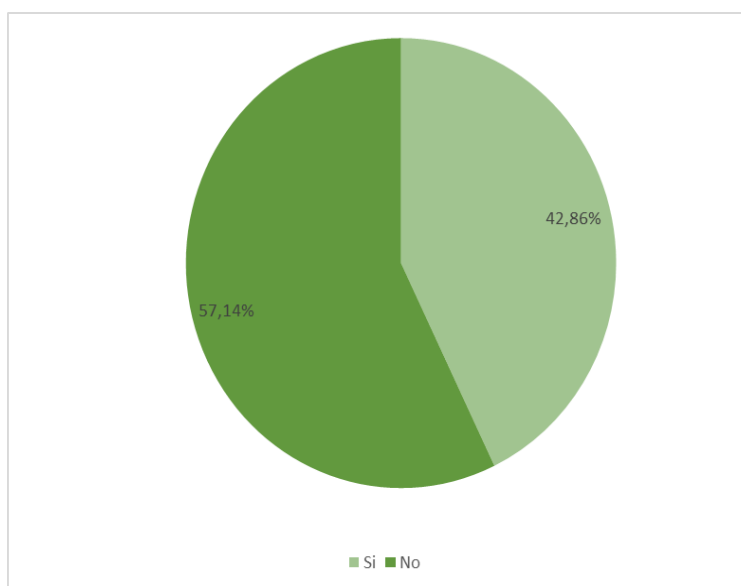


Gráfico Nº 47 ¿El teletrabajo le ha permitido desarrollarse profesionalmente?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 57.14% indica que el teletrabajo no le ha permitido desarrollarse profesionalmente, mientras que un 42.86% si lo considera así indicando que “llevando cursos o reuniones con personas que no se encontraban en la oficina”, “me permito tener más horas en tiempo a solas para analizar, diseñar y coordinar mejor”, “tengo mucho más tiempo para buscar autocapacitaciones”.

Tabla Nº 49. ¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha sido positivo para su desempeño laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha sido positivo para su desempeño laboral?	Si	26	92,86%
	No	2	7,14%
Total		28	100%

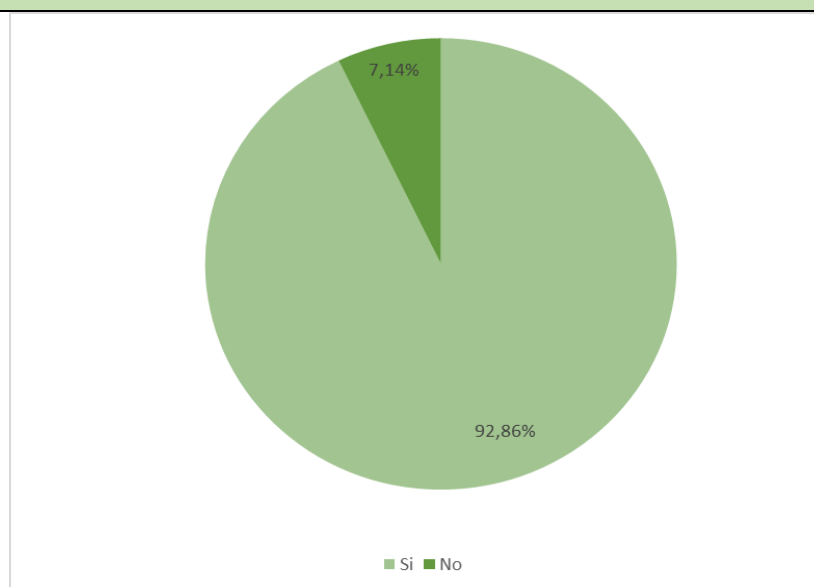


Gráfico Nº 48 ¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha sido positivo para su desempeño laboral?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 92.86% considera que la modalidad de teletrabajo ha sido positivo para su desempeño laboral mientras que un 7.14% indica que no.

Tabla Nº 50. ¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha ayudado a mejorar su vida personal en general?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha ayudado a mejorar su vida personal en general?	Si	12	42,86%
	No	16	57,14%
Total		28	100%

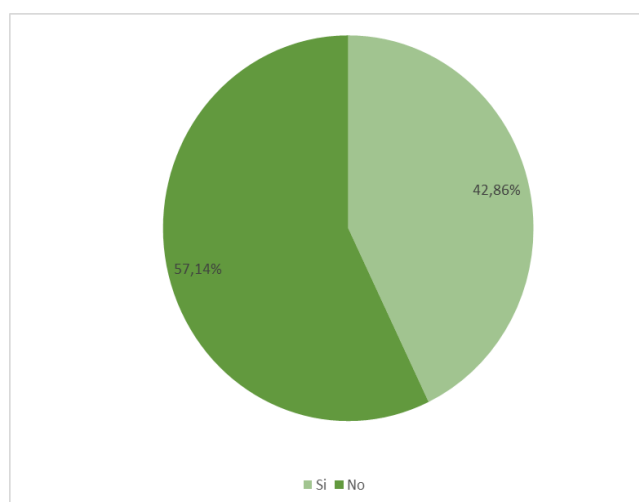


Gráfico Nº 49 ¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha ayudado a mejorar su vida personal en general?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 57.14% considera que la modalidad de teletrabajo no le ha ayudado a mejorar su vida personal en general, y un 42.86% si lo considera como mejora indicando que “no tengo que viajar tanto tiempo”, “al no tener que movilizarme hay mayor tiempo para otras tareas o actividades personales”, “mayor tiempo para la familia”, “tengo mucho más tiempo para mí y descanso mejor”.

Tabla N° 51. ¿Le gustaría continuar teletrabajando aun cuando la empresa cuenta con las condiciones óptimas para volver a la oficina?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Le gustaría continuar teletrabajando aún cuando la empresa cuenta con las condiciones optimas para volver a la oficina?	Si	27	96,43%
	No	1	3,57%
Total		28	100%

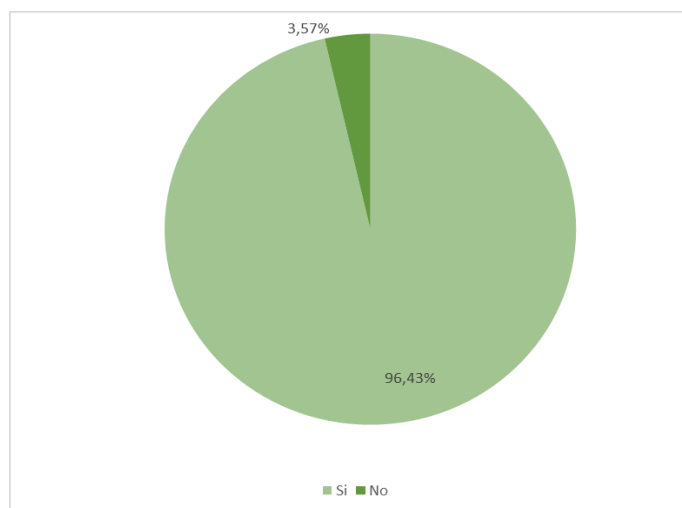


Gráfico N° 50 ¿Le gustaría continuar teletrabajando aun cuando la empresa cuenta con las condiciones óptimas para volver a la oficina?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del departamento de planillas, Setiembre 2021.

Con base en la muestra encuestada, un 96.43% le gustaría continuar teletrabajando aun cuando la empresa cuente con las condiciones óptimas para volver a la oficina, y un 3.57% considera que no le gustaría.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 GENERALIDADES

En este capítulo del estudio se va a desglosar el análisis y discusión de los resultados del capítulo anterior, por lo que se desarrollaron sobre las categorías de análisis; el marco regulatorio de la legislación costarricense, los cambios implementados por parte del colaborador, sus aspectos positivos y negativos, así como la calidad de vida de los colaboradores en el departamento de planillas de la empresa en estudio.

Siendo así sobre los temas mencionados, se estarán profundizando las respuestas generalizadas, contemplando aspectos sobre cómo concuerdan ciertos criterios o incluso la falta de correlación entre los temas.

5.1.1 Marco Regulatorio del teletrabajo

Con este objetivo se evaluó el conocimiento que tienen los trabajadores que se encuentran realizando teletrabajo dentro de la empresa en estudio, relacionado con el ámbito del marco regulatorio de la legislación actual costarricense.

Con base en este objetivo, los hallazgos encontrados van desde la pregunta número ocho hasta el número veinte utilizando indicadores específicos como lo son la, Ley N°9738 “Ley para regular el teletrabajo”, Decreto Ejecutivo N°42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT y la política interna que mantiene la empresa.

En el primer indicador se encontraron aspectos muy positivos por parte de los encuestados, como lo es que la totalidad de los teletrabajadores dicen conocer el significado de teletrabajo, sin embargo, un 17.86% indicó no conocer acerca de la legislación costarricense en temas relacionados con esta modalidad laboral.

Con respecto a la Ley N°9738, más de un 71% de los trabajadores encuestados indicó conocer acerca de la existencia de la Ley que regula el teletrabajo como tal, sin embargo, un porcentaje mayor al 35% de ellos no tiene conocimiento de que optar por teletrabajar es de carácter voluntario. Por otro lado, la encuesta refleja que un 96.43% de los colaboradores considera que su perfil profesional laboral y sus funciones actuales se adaptan para aplicar la modalidad de teletrabajo, mientras que solo un 3.57% de toda la muestra piensa lo contrario.

En el segundo indicador se desarrollaron preguntas sobre el Decreto Ejecutivo N°42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT y para lograr implementar la modalidad de teletrabajo en una empresa se debe cumplir con algunas condiciones mínimas según la Guía del decreto, la cual dentro de la muestra realizada un 100% de la muestra indica que dentro de dichas condiciones se pueden encontrar algunas como el mantener la jornada laboral, tener un horario flexible, obtener acceso a formación, tener los mismos derechos colectivos, mantener cobertura de Seguro Social, entre otras opciones lo cual repercute directamente en la salud de los colaboradores, y les permite tener una mejora calidad de vida.

Por otro lado, las personas teletrabajadoras según el decreto ejecutivo N°42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT tienen una serie de deberes para los cuales únicamente un 60% tienen conocimiento acerca el tema, sin embargo, un total de 96.43% si tienen presente cuáles son sus obligaciones al trabajar bajo esta modalidad.

Además, cerca de un 54% de los encuestados si tienen conocimiento sobre las recomendaciones ergonómicas para velar por el buen ambiente según la guía de la salud ocupacional y prevención de riesgos del teletrabajo, como lo son el tener una postura adecuada, el mantener pausas laborales, el tener un adecuado equipo de cómputo, y mantener un mobiliario correcto; mientras que el restante 46.15% indica que solo una o algunas de estas opciones son adecuadas según el enunciado.

En relación con la legislación nacional vigente, los encuestados están en su totalidad de acuerdo con que la empresa debe velar por que se cumplan las normas y directrices relacionadas con la prevención de riesgos de trabajo, y es por esto por lo que la

compañía tiene una política robusta la cual un poco más del 89% del personal encuestado la conoce lo que hace que la propuesta de tener la opción teletrabajable en la compañía es bastante sana y clara, bajo la perspectiva legal. Adherido a esto, cerca del 86% de la muestra nos indica que la modalidad de teletrabajo le beneficia tanto a la empresa como a los colaboradores, al igual que a toda la ciudadanía en general y a todos los grupos vulnerables.

5.1.2 Cambios implementados por parte del trabajador

La modalidad laboral de teletrabajo tiene leyes, decretos, obligaciones, responsabilidades y derechos para los colaboradores, sin embargo, una parte muy importante para la adaptación de esta forma de trabajo son los cambios que deben realizar los trabajadores, positivos o negativos, para poder acoplarse y cumplir con sus tareas y objetivos de la mejor manera, y los hallazgos encontrados en la muestra se encuentran desde la pregunta veintiuno hasta la pregunta treinta y cuatro.

Dentro de los aspectos positivos de la encuesta efectuada obtenemos que la gran mayoría de los colaboradores, cerca del 90% indica que han logrado cumplir con sus obligaciones y metas establecidas por la institución, al igual que el hecho de la percepción de tener más autonomía de sus labores e independencia en el desempeño de sus tareas.

Entre otros aspectos positivos se encontró que relacionado a nivel familiar los trabajadores consideran que al estar en modalidad teletrabajable les permite cumplir en

mayor medida con sus obligaciones familiares, como lo pueden ser las tareas propiamente del hogar, el cuidar a sus hijas e hijos, generando un sentimiento de apoyo familiar que antes se tenía en menor cuantía.

En lo que corresponde a temas propiamente personales, los teletrabajadores han logrado identificar en un 92.86% de la muestra, que han logrado tener un ahorro significativo en aspectos como el transporte, ya sea público o vehículo propio desde que adoptaron esta modalidad. Las únicas 2 excepciones encontradas fueron los colaboradores que comentaron no haber sentido un ahorro en este aspecto lo que equivale a un 7.14% de la muestra.

Continuando en la misma línea de ahorros representativos, la gran mayoría de encuestados indican que han logrado tener un impacto positivo en sus finanzas ya que no consumen tantos alimentos fuera del hogar, tanto desayuno, almuerzo, cena o diferentes snacks diarios en los cuales se estaba muy habituados.

Entre los ahorros que el teletrabajador presenta, y de la mano con lo anterior, casi un 72% de los encuestados han logrado identificar un ahorro mensual en las compras personales, como adornos para el hogar, vestimenta, calzado, bisutería, entre otros.

En lo que corresponde con los aspectos negativos, se ha logrado determinar que la modalidad de teletrabajo no es tan sencilla como aparenta, ya que implica una serie de costos, gastos e inversiones adicionales a los cuales todos los colaboradores, o la gran mayoría, tuvieron que realizar para poder acoplarse. Según la encuesta realizada los teletrabajadores expresaron tener dificultades como lo fueron mejorar el ancho de banda del internet, comprar una mueblería correcta, una silla ergonómica adecuada,

algunas remodelaciones a la estructura del hogar, comprar algún equipo tecnológico como una pantalla adicional o una fuente de poder, también algunas mejoras a la parte eléctrica del hogar. Por otro lado, únicamente un 14.55% de los encuestados indicó contar con todo lo necesario y no incurrir en algún costo adicional.

Adicional a lo anterior se encuentra el tema de los costos fijos que el teletrabajador debe cubrir por su propia cuenta donde únicamente un 4.08% de la muestra indica que no han tenido ningún cambio relacionado con este tema, lo que indica que casi un 96% de los trabajadores si lo han tenido, cubriendo principalmente un costo eléctrico más elevado, al igual que la facturación de agua potable y de internet.

Otro aspecto que se considera negativo por el resultado obtenido en la muestra tomada es el hecho que la mitad de los colaboradores han identificado que han tenido que laborar jornadas más extensas, o fuera de su horario regular, indicando principalmente que el tiempo adicional es de 5 horas más de trabajo por semana que la jornada regular, también que esto es debido a tener mayor facilidad de conectividad por ende el trabajo aumenta, otro comentario indicó que por exceso laboral es imposible salir en el horario establecido y que siempre se trabaja de una a tres horas o hasta cuatro por día más de lo establecido. También se indicaron comentarios como que con el solo hecho de saber que no se debe trasladarse físicamente del hogar a la oficina y viceversa, ese tiempo “perdido” de traslado en ciertas ocasiones se utiliza para seguir realizando labores específicas pensando en que de por sí se puede utilizar ese tiempo que antes se perdía en movilizaciones. Otro comentario muy llamativo es una persona que indicó que se difumina la frontera entre el tiempo personal con el laboral y que algunas

veces ha tenido que almorzar en el escritorio laborando. A nivel general como se indicó anteriormente la mitad de la población ha indicado que se trabaja un poco más cuando se teletrabaja si se compara en el trabajo que se realizaría en la oficina.

Un tema interesante en relación con el teletrabajo es el hecho de obtener un servicio de soporte de parte del departamento de IS/IT o sistemas, el cual de acuerdo con la muestra encuestada se encontró que el 50% de la muestra encuestada indica que el servicio actualmente tiene una oportunidad de mejora, mientras que aproximadamente un 40% adicional tiene la percepción de que el servicio es el mismo como si estuviera en la oficina.

Otro punto importante que se ha logrado determinar con la encuesta realizada es el control que las jefaturas imparten mientras los trabajadores se encuentran teletrabajando y es muy interesante determinar que más de un 46% de la muestra ha identificado que han experimentado controles excesivos por parte de sus jefaturas. Por otro lado, la totalidad de la población ha logrado participar en reuniones con su jefatura y el equipo de trabajo por medio digital, principalmente bajo la herramienta de Microsoft Teams, y adicional a este dato, un 53.57% ha indicado que es necesario la implementación de mayores tiempos de reuniones para compartir con el equipo de trabajo de manera virtual.

Como último punto dentro de los aspectos negativos, según las respuestas obtenidas se ha logrado determinar que durante este tiempo que el personal lleva teletrabajando los colaboradores se han identificado con situaciones personales físicas y/o psicológicas, en su mayoría cansancio, por otro lado, situaciones como depresión,

ansiedad, malas posturas y estrés, pero también pero no menos importantes algunos han tenido problemas de vista, dificultades para dormir y/o tensión.

5.1.3 Calidad de vida de los trabajadores

En el tercer objetivo, se ha buscado determinar el cambio en la calidad de vida relacionado con el nuevo balance entre el ambiente laboral y personal y este objetivo se basó desde la pregunta treinta y cinco hasta la cincuenta.

El teletrabajo es una modalidad que, por sí misma, le apunta a contribuir al equilibrio de la vida laboral y personal. Una persona que teletrabaja dos días a la semana está ahorrando en promedio 13 días al año en tiempo.

Por otro lado, una empresa exitosa, en la gran mayoría de las veces, hace el intento, hasta donde sea posible, de mantener al talento humano lo más motivado posible para que lograr retenerlo y si es posible buscar su crecimiento personal y profesional, por lo que se decidió buscar las opiniones de los encuestados en relación su actualidad laboral en la modalidad de trabajo en la que se encuentran actualmente como lo es el teletrabajo.

Bajo la perspectiva anterior, es sumamente importante entender si los colaboradores tienen, en esta modalidad, el tiempo requerido para poder hablar de un equilibrio personal y laboral y en la encuesta realizada se muestra que solamente un 25% de la población ha indicado que no ha logrado disfrutar de su tiempo de comidas diarias como lo hacía en la oficina, indicando cosas como que el tiempo se respeta mas estando en la oficina, también que no siempre se cumple con la hora de salida a

almorzar por la carga laboral, por otro lado se indica que es difícil poder coordinar los tiempos de comida en el teletrabajo dado que uno no sigue siempre los mismos horarios. Además, se indica que en la oficina había interacciones personales que hacían del tiempo de almuerzo momentos para compartir, y ahora depende de uno separar ese espacio en el día a día. También se ha indicado en la encuesta que muchas veces se almuerza trabajando en el escritorio, y que no toman el tiempo correspondiente para desprenderse de sus labores para poder alimentarse correctamente. A pesar de los comentarios anteriores, se puede analizar que tres cuartas partes de los colaboradores han indicado que si logran disfrutar del tiempo de comidas diarias al igual como lo hacían en la oficina.

Relacionado con el tiempo adecuado de descanso en función con las horas laboradas se logró identificar que aproximadamente un 79% del personal encuestado ha indicado que efectivamente si se posee el tiempo correspondiente, sin embargo, uno de cada cinco personas dice que no es así, indicando respuestas como que la jornada en ocasiones se extiende y los tiempos de disfrute o descanso se reducen, también indicando cosas como a como se está con tanto trabajo no tiene pausas porque son muchas las llamadas que recibe para resolver algo que en segundos en la oficina podría solucionarlo. También indicaron que, dado el incremento de las horas trabajadas, ha tenido afectación en las horas de sueño y por otro lado que por la demanda laboral es complicado dejar las cosas sin finalizar y sacar el tiempo para uno mismo, familia, ejercicio, es muy complicado.

Otro punto para tomar en cuenta importante es el sentimiento que han generado los colaboradores en relación directamente con su trabajo y es un hecho que, en su totalidad, un 100% de ellos se encuentran cómodos y seguros trabajando desde la comodidad de su hogar. También se ha demostrado que los trabajadores, a nivel de estabilidad laboral, en casi un 68% se sienten indiferentes si están teletrabajado o están laborando desde la oficina y también se ha indicado según la encuesta que más de un 93% siente que sus aportes, ideas o trabajo son tomados en cuenta de igual o en mayor proporción en comparación que si estuvieran laborando desde la oficina.

También se considera de bastante importancia el respaldo que las jefaturas le puedan otorgar a sus colaboradores, para que se sientan parte de la compañía y sin miedo a expresar lo que sienten y piensan, y en éste punto más de la mitad de los colaboradores han indicado que les es indiferente tener reuniones uno a uno con su jefatura y se sienten igual de confortables en tenerlas por llamada, o videollamada que tenerlas directamente en la oficina, esto habla muy bien de ambas partes y que se ha generado una confianza importante para poder expresarse. Adicional al punto anterior, la totalidad de la muestra ha indicado que se sienten cómodos utilizando las herramientas de comunicación como lo son Outlook, teams, Skype, para interrelacionarse con todo su entorno laboral, y también 3 de cada 4 colaboradores se muestra más confortable y les resulta más sencillo resolver los problemas mediante la modalidad de teletrabajo.

Otro punto que se logró evaluar es el tema de las capacitaciones, desarrollos y habilidades que ha dejado esta modalidad de teletrabajo. Este es un punto que a

futuro es de los más importantes y lo que más le deja al colaborador en su expediente de vida y profesional ya que es el rubro que continúe en la empresa o busque otra opción laboral, se va a llevar y el conocimiento que se pueda adquirir en capacitaciones y desarrollo es vital para el crecimiento de un trabajador, y es por esto que casi un 43% de la muestra ha indicado que el teletrabajo si le ha permitido desarrollarse profesionalmente, llevando cursos o reuniones con personas que no se encontraban en la oficina, o se permiten tener más tiempo a solas para analizar, diseñar y coordinar mejor, se aprovechan cursos en línea que se llevan en lugar de perder el tiempo en las acostumbradas presas, también que se obtiene un mejor calidad de tiempo lo que ha permitido en algunos casos terminar los estudios universitarios. También aproximadamente un 68% ha buscado autocapacitaciones en internet en los temas que consideran requeridos para su crecimiento y más de un 64% ha indicado también que gracias al teletrabajo han logrado estimular sus habilidades y pensamientos creativos, lo que nos lleva a un resultado final de que un 96.43% haya indicado que han tenido un empoderamiento requerido para realizar las funciones establecidas por sus superiores.

Para finalizar, a grandes rasgos opiniones como, no tengo que viajar tanto tiempo, el tener tiempo para dedicarse a uno mismo es impresionante y muy gratificante, descansar mejor, lograr establecer mayores conexiones con la familia, almuerzos compartidos, disfrutar con mis hijos, con las mascotas y tener un entorno tranquilo y agradable en casa, sin ruidos ni distracciones, el poder dormir un poco más durante las mañanas y disfrutar un poco más las noches, son opiniones por lo que un total de 92.86% de los colaboradores indican que la modalidad de teletrabajo ha sido positivo para su desempeño laboral, y genera como resultado que únicamente una persona de

la muestra total indique que aunque la empresa cuenta con todas las facilidades y condiciones para volver a trabajar de manera presencial, preferirían continuar teletrabajando.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

La realización de esta tesis tiene como finalidad primordial el conocer acerca de la modalidad de teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de los teletrabajadores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la fabricación de alimentos ubicada en El Cafetal durante el primer semestre del año 2021.

No cabe duda de que la nueva normalidad laboral incluye definitivamente nuevas prácticas laborales que se acoplen a la legislación nacional vigente y este cambio los están viviendo tanto la parte laboral como la parte patronal.

Muchas empresas en estos tiempos, incluyendo la que estudiamos, optaron por tener una nueva normalidad laboral teletrabajable. En el tiempo en el cual se aplicó este estudio cabe resaltar que los efectos por el COVID-19 se encontraban activos en su totalidad, por lo tanto, se desglosaron 3 objetivos específicos que fueron los puntos de eje importantes para conocer la realidad de esta modalidad y su influencia.

Entre los objetivos de la investigación se establece el marco regulatorio que aplica para la modalidad de teletrabajo en nuestro país, identificando por otro lado ciertos cambios que los colaboradores debieron realizar para lograr adaptarse a la nueva normalidad, tomando en consideración todos los aspectos positivos y negativos de dicha transición, además de determinar cómo influye en la calidad de vida de las personas que se encuentran bajo esta modalidad.

Durante esta investigación el estudio se basó en la herramienta de encuesta con preguntas abiertas, semiabiertas y cerradas, lo que permitió lograr los objetivos de lo

más macro hasta lo más micro de los temas mencionados, y por eso que esta información podría ser muy trascendente para los análisis de clima organizacional que pueda tener la empresa en estudio.

En relación con la pregunta de investigación, se concluye que el teletrabajo sí influye directa e indirectamente en la calidad de vida de casi la totalidad de los colaboradores que se encuentran bajo esta modalidad en el departamento de planillas de la empresa en estudio, debido a que han mostrado resultados muy positivos en aspectos como seguridad y comodidad, el personal cuenta con un mayor tiempo para capacitarse y desarrollarse, una mayor estimulación en sus habilidades y pensamientos creativos, ha sido positivo para su desempeño laboral en general, por lo que prefieren continuar teletrabajando ante la posibilidad de volver a laborar en las oficinas de la compañía.

Por otro lado, dentro de los aspectos positivos que refleja la investigación se identifican mejorías en las relaciones familiares, ahorro en gastos como transporte hacia la oficina y viceversa, compras personales y un mejor aprovechamiento del tiempo, sin embargo, dentro de algunos aspectos negativos se identificaron que la mitad del personal tiene jornadas más extensas de lo habitual y también, en la misma proporción, se identifica que los colaboradores han experimentado un incremento en los controles por parte de sus jefaturas. Adicional a estos puntos, también se lograron capturar algunos colaboradores que han tenido algunas situaciones como cansancio, depresión, ansiedad, malas posturas y estrés, dentro de las más comunes.

En relación con la aplicación del marco regulatorio del teletrabajo en la legislación costarricense, señalado en el primer objetivo específico, se concluyó lo siguiente:

1. Los colaboradores que se encuentran teletrabajando en el departamento de planillas de la empresa en estudio tienen claro el significado del teletrabajo, sin embargo, una de cada cinco personas ha mostrado el no tener conocimiento acerca de la legislación nacional vigente para regular esta modalidad de trabajo como lo es la Ley N°9738, y adicional una de cada tres personas no tiene conocimiento que dicha opción laboral es de carácter voluntario.
2. Con respecto al decreto que reglamenta la citada ley, se pudo concluir que el personal considera que su perfil profesional y sus funciones actuales se adaptan para poder aplicar esta modalidad y casi la totalidad conoce las condiciones mínimas que se deben regir, Sin embargo, un poco más de la muestra en estudio indicó tener conocimiento sobre las recomendaciones ergonómicas para velar por el buen ambiente según la guía de la salud ocupacional y prevención de riesgos del teletrabajo.
3. Sobre el reglamento interno de la compañía en relación con el teletrabajo, se concluye que los colaboradores encuestados en su gran mayoría, en una proporción de nueve de cada diez, ha mostrado tener un conocimiento alto sobre las políticas internas, al igual que sus obligaciones como teletrabajador, sin embargo, únicamente un 60.71% de los encuestados indica tener claro cuáles son sus deberes dentro de la organización.

Según el segundo objetivo específico en cuanto a los cambios que los trabajadores debieron implementar de manera positiva y negativa, se concluyó lo siguiente:

4. Con la implementación de la modalidad de teletrabajo, los colaboradores han logrado experimentar buenos resultados ya que según la encuesta realizada se logró determinar que casi la totalidad de los colaboradores han notado ahorros en sus finanzas personales, tanto en el rubro de transporte, consumo de alimentos fuera del hogar y compras personales. Además, los colaboradores se sienten con más autonomía e independencia en el desempeño de sus tareas.
5. Para la mayoría de la muestra se ha logrado determinar que el teletrabajo le permite cumplir en mayor medida con sus obligaciones familiares, tareas del hogar, el estar más tiempo con los niños en algunos casos.
6. En relación con los aspectos negativos, más de la mitad de los teletrabajadores han identificado jornadas más extensas, es decir, han laborado fuera de su horario laboral, y también controles excesivos por parte de sus jefaturas. Por ende, también se encuentran aspectos físicos y psicológicos tales como cansancio, depresión, ansiedad, malas posturas, síntomas de estrés, dificultad para dormir entre los más comunes entre la muestra.
7. Al ingresar a la modalidad de teletrabajo, se muestra que, para poder realizar sus labores diarias desde su hogar o lugar de trabajo, la gran mayoría de los encuestados indica haber tenido un incremento en servicios esenciales como lo son la electricidad, el agua y el ancho de banda del internet.

Finalmente, con el fin de identificar la calidad de vida que poseen los teletrabajadores del departamento de planillas de la empresa en estudio, se estableció el tercer objetivo específico del cual se concluye de la siguiente manera:

8. Los teletrabajadores indican en su totalidad que se sienten cómodos y seguros bajo esta modalidad, tres de cada cuatro colaboradores indican que pueden disfrutar sus tiempos de comidas al igual a como lo hacían en la oficina, y cuatro de cada cinco indicaron que si logran tener un tiempo de descanso adecuado en función con las horas laboradas.
9. En su totalidad, los teletrabajadores indicaron sentirse completamente cómodos con herramientas como teams, mientras que cuatro de cada cinco personas han indicado que sus ideas o aportes son tomados en cuenta, y para complementar, cuatro de cada cinco personas han indicado que la solución de problemas es mucho mejor bajo esta modalidad laboral, así como tener reuniones uno a uno con su jefatura es mucho más comfortable desde la modalidad virtual.
10. La modalidad teletrabajable ha sido implementada con mayor apertura por el tema del virus del Covid-19, y esto ha marcado una nueva normalidad no solo en el ámbito sanitario, sino también en el ámbito laboral, y basado en los resultados generados por la encuesta aplicada, la gran mayoría de los teletrabajadores les gustaría seguir teletrabajando aunque se tengan todas las condiciones para asistir de manera presencial a la oficina ya que consideran que ha sido un cambio muy positivo en temas financieros ya que se siente un impacto en el bolsillo por no tener que trasladarse a la oficina y gastar menos dinero en alimentación fuera de su hogar, pero también para su desempeño laboral ya que

se puede solucionar los problemas de una mejor manera, hay más tiempo para capacitarse.

6.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo con la información recopilada en este trabajo de investigación realizado con los teletrabajadores del departamento de planillas de la compañía y las conclusiones indicadas anteriormente se procederá a presentar una serie de recomendaciones con el propósito de que sean valoradas y atendidas para el beneficio de todas las partes, tanto para la parte de los trabajadores, como de los empleadores y que puedan velar por el buen recurso de los mismos para tener a los colaboradores motivados.

En cuanto a la aplicación del marco regulatorio del teletrabajo según la legislación nacional vigente señalado en el primero objetivo específico se recomienda que:

1. Realizar una reunión departamental cada semestre para informar a nivel global el tema del teletrabajo, tanto lo que indica la legislación laboral vigente de Costa Rica, como el Decreto Ejecutivo N°42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT, al igual que las políticas internas de la compañía para de esta manera poder darle la seguridad al colaborador y la visibilidad de acerca lo que genera estar en la modalidad de teletrabajo, y brindarles un espacio para que puedan evacuar las dudas que surjan en el proceso.
2. Establecer boletines informativos mensuales por medio de correo electrónico general, con información sencilla y básica a nivel de recordatorio de cuáles son los deberes, derechos y obligaciones que tienen los colaboradores al optar por la

opción de teletrabajo y resaltar el canal adecuado que deben seguir en caso de tener alguna consulta al respecto.

En relación con el segundo objetivo específico respecto a los cambios positivos o negativos implementados por parte de los teletrabajadores, se recomienda lo siguiente:

1. Mantener el sistema de liderazgo que se aplica actualmente ya que los colaboradores efectivamente sienten más autonomía de sus labores e independencia en el desarrollo de sus tareas, pero al mismo tiempo hacer un estudio de cargas laborales y tareas asignadas a cada uno de los colaboradores ya que indudablemente las jornadas laborales han sido más extensas durante la modalidad de teletrabajo, y se recomienda mantener un mayor equilibrio entre la vida laboral y la vida personal para de esta manera lograr atacar indirectamente algunas enfermedades como el cansancio, ansiedad, depresión, malas posturas y estrés entre las más destacadas que se han visto reflejadas en la investigación.
2. Considerar buscar charlas grupales con personas profesionales, que se involucren las áreas de salud ocupacional, enfermería, psicólogos y otros profesionales certificados, en donde se puedan exponer temas sobre las enfermedades que mayoritariamente están afectando a los colaboradores para atacar este tema y lograr evitarlo en un futuro, y a su vez habilitar un canal de consultas por si alguien tiene algún tema personal y no lo quiera exponer en este foro, tenga la posibilidad de considerarlo en un foro más privado.

Con el fin de identificar la calidad de vida de los trabajadores del departamento de planillas de la empresa en estudio, establecido en el tercer objetivo específico, se recomienda lo siguiente:

1. Mantener la modalidad de teletrabajo a los colaboradores hasta donde su jefatura lo considere viable, debido a que los colaboradores en su gran mayoría se sienten cómodos, seguros, estables, todos sienten que las herramientas de comunicación son óptimas para realizar sus tareas y muchos consideran que la resolución de problemas es mejor bajo esta modalidad laboral lo que va a repercutir en una calidad de vida mayor a la que se le pueda brindar si los trabajadores se trasladan a la oficina a cumplir con sus tareas.
2. Realizar un estudio para todos los colaboradores para entender con mayor claridad bajo qué temas les gustaría tener más capacitaciones para posterior a tener los resultados poder evaluar el ofrecimiento de cursos de manera voluntaria y así lograr establecer un mayor sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la compañía, ya que cuando una empresa cuida de sus colaboradores, los colaboradores cuidarán de su empresa.

REFERENCIAS

Páginas Web

Aparicio, S. y Chunga, N. (2020). Calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia que laboran en modalidad teletrabajo, Lima 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de ICA].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/735>

Arce, L. y Rojas, Karla. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. UNED Research Journal, 12(2). <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/cuadernos/article/view/3141>

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1943). Código de Trabajo (versión 43). Recuperado el 30 de mayo de 2021 de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8045&nValor3=0&strTipM=TC

Bautista, L. (2017). La calidad de vida como concepto. Revista Ciencia y Cuidado, 14(1), 5-8. <https://www.imbiomed.com.mx/ejemplar.php?id=10615>

Cruz, E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. Pensamiento y Gestión, 45, 58-81. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>

Beauregard, A., Basile, K., y Canonico, E. (2013). Home is where the work is: A new study of homeworking in Acas – and beyond. Acas, https://www.researchgate.net/profile/T-Alexandra-Beauregard/publication/259053477_Home_is_where_the_work_is_A_new_study_of_ho

meworking_in_Acas - and_beyond/links/00b49529db4fd66649000000/Home-is-where-the-work-is-A-new-study-of-homeworking-in-Acas-and-beyond.pdf

Cargill. (2021). Sobre Cargill, Cargill en Centroamérica. Recuperado el 26 del mes de julio de 2021 <https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/SitePages/NorthStar.aspx>

Cargill. (2021). Sobre Cargill, Cargill en Centroamérica. Recuperado el 26 del mes de julio de 2021 <https://cargillonline.sharepoint.com/sites/CBS/SitePages/EP-SJO-Resources.aspx?csf=1&e=mxm0LU>

Cargill. (2021). Sobre Cargill, Cargill en Centroamérica. Recuperado el 26 del mes de julio de 2021 https://cargillonline.sharepoint.com/sites/MyHR_CRBQ_ES/Benefits/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FMyHR%5FCRBQ%5FES%2FBenefits%2FPolitica%20de%20Flexibilidad%20Laboral%20CMCA%20Final%2Epdf&parent=%2Fsites%2FMyHR%5FCRBQ%5FES%2FBenefits

Cargill. (2021). Sobre Cargill, Cargill en Centroamérica. Recuperado el 26 del mes de julio de 2021 de <https://www.cargill.com.hn/es/sobre>

Castillo, J. (2017). Implementación de la figura del teletrabajo en el sector público de Costa Rica: avances y desafíos. Cuaderno jurídico y político, 3(9), 5-23. <https://portalderevistas.upoli.edu.ni/index.php/4CuadernoJuridicoyPolitico/article/view/1>

Chong, A., Gordo, M. y Gere, J. (2018). The influence of Work and Home Interference and Facilitation on Job Satisfaction. *Journal of Personnel Psychology*, 17(2), 94-101. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000202>

Club de Investigación Tecnológica. (2013). Teletrabajo: medio ambiente, economía y calidad de vida. (Informe no. 44). https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Teletrabajo_calidad_de_vida_economia_y_medio_ambiente.pdf

Dockery, A. y Bawa, S. (2018). When two worlds collude: Working from home and family functioning in Australia. *International Labour Review*, 157(4), 609-630. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ilr.12119>

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound). s.f. Teleworking. Recuperado el 30 de mayo de 2021 de <https://www.eurofound.europa.eu/es/topic/teleworking#s-01>

Gutiérrez, J. y Solano, J. (2020). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19. *Revista Cuadernos de Administración*, 1(1), 15-28. https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02_2215-5880_V11_15-28.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo: Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-stat/documents/publication/wcms_758333.pdf

Oviedo, A. y Vásquez, N. (2014). El trabajo: una estrategia de motivación. *Revista Nacional de Administración*, 5(2), 41-56.

<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/744>

Rojas, A. (2019). Teletrabajo: beneficios para el empleado y empleador [Tesis de Grado, Universidad Militar Nueva Granada].

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21329/RojasPerezAndresFelipe2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rothmann, S., y Baumann, C. (2014). Employee engagement: the effects of work-home/home-work interaction and psychological conditions. *South African Journal of Economics and Management Science*, 17(4), 515-530.

<http://www.scielo.org.za/pdf/sajems/v17n4/11.pdf>

Urquijo, V. (2019). Los factores de calidad de vida laboral que mayormente afectan la satisfacción de los empleados de Delima Marsh sede Bogotá. empleador [Tesis de

Grado, Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA].

<https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/2214>

Libros

Hernández Sampieri, R y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Delegación Álvaro Obregón, México: McGraw-Hill Interamericana

Ley 9738 de 2019. Ley para regular el teletrabajo. 18 de setiembre de 2019. D.O. No. 184.

Saco, R. (s. f.). *El teletrabajo*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN GERENCIA

Instrumento para analizar la situación del teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de planillas de una empresa privada dedicada a la fabricación de alimentos ubicada en El Cafetal, durante el primer semestre del año 2021, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

Estimados colaboradores:

Reciban un cordial saludo. La presente encuesta contiene una serie de preguntas abiertas, cerradas y múltiples, relacionadas a la influencia y calidad de vida con respecto a los colaboradores del departamento de planillas, la información suministrada será utilizada para el presente trabajo de investigación con el propósito de buscar factores de mejoramiento y toma de decisiones.

Esta encuesta solamente debe de ser llenada por el personal que realiza teletrabajo; su participación en este estudio es 100% voluntaria. Toda la información de esta encuesta se trabajará bajo la norma de la discreción y anonimato. Su participación

en este estudio es confidencial por lo que en caso de publicarse los resultados de esta investigación o divulgarse en una reunión formal, se garantiza estrictamente el anonimato de todas las personas participantes en el estudio y los datos se presentarán de forma grupal.

III. Datos Generales

1- Género:

- Masculino
- Femenino
- Otro
- Prefiero no decir

2- Rango de edad

- De 18 a 29 años
- De 30 a 39 años
- Más de 40 años

3- Antigüedad en la empresa

- De 0 a menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- Mas de 5 años

4- Grado académico

- Tercer Ciclo
- Secundaria
- Bachillerato universitario
- Licenciatura universitaria
- Maestría universitaria
- Otro _____

5- Lugar de residencia

- San José
- Alajuela
- Cartago
- Heredia
- Guanacaste
- Limón
- Puntarenas

6- ¿Actualmente se encuentra laborando en la modalidad de teletrabajo?

- Si (Si su respuesta es Si, Continúe respondiendo la encuesta por favor)
- No (Si su respuesta es No, No continuar con la encuesta por favor)

7- ¿Cuántos días a la semana realiza teletrabajo?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

IV. Variable 1: MARCO REGULATORIO

8- ¿Conoce usted el significado de teletrabajo?

- Si
- No

9- Tiene conocimiento sobre la legislación costarricense con respecto a la modalidad de teletrabajo

- Si
- No

10-¿Conoce usted que existe en Costa Rica la ley 9738 regula el teletrabajo?

- Si
- No

11- ¿Sabía usted que optar por el teletrabajo es de carácter voluntario?

- Si

No

12- ¿Considera usted que su perfil laboral y sus funciones se adaptan para aplicar la modalidad de teletrabajo?

Si

No

13- ¿Algunas de las condiciones mínimas según la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones según el marco del decreto N 39225-MP-MTSS-MICITT se indica a continuación? Puede marcar más de una opción

El teletrabajador deberá mantener la jornada inicialmente contratada con la empresa

El horario del teletrabajador podrá ser flexible siempre y cuando sea previamente acordado con su jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades y procesos de trabajo en su institución.

Los teletrabajadores tienen el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo de la carrera administrativa y profesional que sus homólogos que laboran en las instalaciones de su institución.

Los teletrabajadores tienen los mismos derechos colectivos que el resto de los servidores de la institución para la que labora.

Los teletrabajadores estarán cubiertos por el seguro social y por las pólizas de riesgos de trabajo

Todas las anteriores

Otro: _____

14- ¿Tiene conocimiento acerca de los deberes de las personas teletrabajadoras que indica el decreto ejecutivo 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN?

Si ¿cuáles? _____

No

15- ¿Cuáles de los siguientes puntos son recomendaciones ergonómicas para velar por un buen ambiente teletrabajable según lo indicado en la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS?

- Tener una postura adecuada
- Mantener pausas laborales
- Tener un adecuado equipo de cómputo
- Mantener un mobiliario correcto
- Todas las anteriores
- Otro_____

16- ¿Tiene conocimiento de que la modalidad de teletrabajo se puede revocar según el artículo 7 del reglamento para regular el teletrabajo del decreto ejecutivo N-42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT?

- Si
- No

17- ¿Sabía usted que la empresa tiene sus propias políticas internas que rigen el teletrabajo, las cuales van de acorde con la legislación laboral vigente?

- Si
- No

18- ¿Considera usted importante que la institución cumpla con las normas y directrices relacionadas con la prevención de riesgos de trabajo, según lo establece la ley?

- Si
- No

19- ¿La práctica del teletrabajo según lo indica la Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo del MTSS, beneficia más a? (Puede marcar varias opciones)

- A la Empresa
- Al Colaborador
- A la ciudadanía/país
- A Grupos vulnerables
- Todas los anteriores

20- ¿Conoce sus obligaciones al realizar teletrabajo en la compañía?

- Si Cuáles_____
- No

V. Variable 2: CAMBIOS IMPLEMENTADOS POR PARTE DEL TRABAJADOR

Aspectos positivos

21- Ha logrado notar un ahorro en sus finanzas relacionadas con el costo de transporte, ya sea público o propio, con la implementación del teletrabajo.

- Si
- No

22- ¿En modalidad de teletrabajo ha logrado mantener el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas por la compañía?

- Si
- No

23- ¿Considera que el realizar teletrabajo le permite cumplir en mayor medida con sus obligaciones familiares, como tareas del hogar, cuida de los niños, entre otros?

- Si
- No

24-¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha obtenido un ahorro en el consumo de alimentos fuera del hogar?

- Si
- No

25-¿Considera que con la implementación del teletrabajo ha logrado un ahorro en las compras personales?

- Si
- No

26-¿Considera que al realizar teletrabajo tiene más autonomía de sus labores e independencia en el desempeño de sus tareas?

- Si

No

Aspectos negativos

27-¿Por favor ha tenido que realizar inversiones en su hogar para teletrabajar?
Puede marcar más de una opción

- Remodelación a la estructura del hogar
- Mejora a la parte eléctrica
- Mejora al ancho de banda del internet
- Comprar mueblería
- Compra de silla ergonómica
- Equipo tecnológico
- Ya contaba con todo lo necesario

28-Cree usted que el soporte de IT / IS (Sistemas), es de la misma calidad cuando se teletrabaja que cuando se está en la oficina?

- Es mejor
- Es igual
- Tiene oportunidad de mejora

29-¿Ha visto un incremento significativo en alguno de los siguientes servicios?

- Electricidad
- Agua
- Internet
- Teléfono
- Otro_____
- Ninguno

30-¿Durante el teletrabajo ha laborado jornadas más extensas, es decir más horas fuera de su horario?

- Si. Explique_____
- No

31-¿Ha logrado experimentar controles excesivos por parte de sus jefaturas?

- Si

No

32-Indicar si durante el tiempo que lleva teletrabajando se ha presentado alguna de las siguientes situaciones: (puede marcar más de una)

- Depresión
- Ansiedad
- Problemas de vista
- Malas posturas
- Dificultad para dormir
- Cansancio
- Estrés
- Tensión
- Otra _____
- Ninguna

33-Durante el teletrabajo ha participado en reuniones con su jefatura y el equipo de trabajo

- Si
- No (Pase a la pregunta 34)

34-¿Considera necesario la implementación de mayores tiempos de reuniones para compartir con el equipo de trabajo de manera virtual?

- Si
- No

VI. Variable 3: CALIDAD DE VIDA

35- ¿Cuándo teletrabaja puede disfrutar del tiempo de las comidas diarias como lo hace en la oficina?

- Si
- No. Por qué _____

36-¿En la modalidad de teletrabajo, considera que tiene el tiempo adecuado de descanso en función con las horas laboradas?

- Si
- No. Por qué: _____

37-¿Después de teletrabajar qué considera más atractivo la modalidad de teletrabajo o la modalidad presencial?

- Modalidad de Teletrabajo
- Modalidad de asistir a la oficina
- 50/50

38-¿Se siente cómodo y seguro teletrabajando desde su hogar?

- Si
- No. Por qué: _____

39-¿Siente mayor estabilidad laboral al tener un trabajo teletrabajable?

- Si
- No

40-¿Cuándo teletrabaja siente que sus aportes o su trabajo son tomados en cuenta al igual que si trabajara de forma presencial?

- Es mayor
- Es igual
- Es menor
- No son tomadas en cuenta

41-¿Se siente cómodo utilizando las herramientas de comunicación, como lo son, outlook, teams, Skype, para interrelacionarse con todo su entorno laboral?

- Si
- No

42-¿Siente que mediante el teletrabajo le dan el empoderamiento requerido para realizar sus labores como si estuviera de forma presencial?

- Es mayor
- Es igual
- Es menor
- No

43-¿Mediante la modalidad de teletrabajo tiene más tiempo para capacitarse y desarrollarse en lo que usted necesite?

- Si
- No

44-¿Considera usted que la resolución de problemas es más fácil mediante la modalidad de teletrabajo?

- Si
- No

45-¿Las reuniones uno a uno con su jefatura son más confortables mediante la modalidad de teletrabajo para poder decir más de lo que siente?

- Si
- No

46-¿Considera que el teletrabajo ha estimulado sus habilidades y pensamiento creativo?

- Si
- No

47-¿El teletrabajo le ha permitido desarrollarse profesionalmente?

- Si. Cómo_____
- No

48-¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha sido positivo para su desempeño laboral?

- Si
- No

49-¿Considera que la modalidad de teletrabajo ha ayudado a mejorar su vida personal en general?

- Si. Cómo_____
- No

50-¿Le gustaría seguir teletrabajando una vez que tengamos las condiciones para asistir de manera presencial?

- Si
- No



ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.