

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

*Tesina para optar por el grado académico de
Bachillerato*

**EL TELETRABAJO DURANTE LA
PANDEMIA COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO
DE SERVICIO AL CLIENTE DE CLARO CR
TELECOMUNICACIONES S. A.,
ROHRMOSER, AÑO 2021.**

KATHERINE PRISCILLA DÍAZ HERNÁNDEZ

JULIO, 2023

Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
INDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
AGRADECIMIENTOS	8
DEDICATORIA	9
RESUMEN Y PALABRA CLAVE.....	10
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.	15
1.1.2 Delimitación del problema.	20
1.1.3 Justificación.....	20
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	22
1.3 OBJETIVOS.....	22
1.3.1 Objetivo general	22
1.3.2 Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL	24
2.1 MARCO TEÓRICO	25
2.1.1 Definición del Teletrabajo:	25
2.1.2 Ámbito de aplicación y acceso voluntario.....	26
2.1.3 Definiciones	27
2.1.4 Contrato o adenda.	28
2.1.5 Obligaciones de la parte patronal.	29
2.1.6 Obligaciones de la parte teletrabajadora.....	32
2.1.7 Riesgos laborales en el teletrabajo.....	33
2.1.8 Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas.....	35
2.1.9 Pasos para implementar el teletrabajo.	42
2.1.10 Beneficios del teletrabajo para la organización, los teletrabajadores y el país.	42
2.1.11 La pandemia de la COVID 19 producida por el virus SARS2.....	43
2.1.12 Implementación del teletrabajo como medida sanitaria preventiva de la transmisión del virus SARS2 y la pandemia de COVID 19 producida.	47
2.1.13 Regulaciones del Teletrabajo en ocasión de la alerta sanitaria por COVID-19.....	47
2.1.14 La calidad de vida en el trabajo (CVT).	49
2.1.15 CVL y la responsabilidad social corporativa (RSC).....	54
2.1.16 Modelos teóricos de la calidad de vida laboral.....	55
2.1.17 Calidad de vida y el acoso laboral.	57
2.1.18 La fatiga laboral y su relación con la calidad de vida.....	58
2.1.19 El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en el teletrabajo.	63

2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	64
2.3	MARCO CONTEXTUAL	67
2.3.1	América Móvil, casa matriz de Claro CR Telecomunicaciones S. A.....	67
2.3.2	Claro CR Telecomunicaciones S. A	67
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		73
3.1.1	Enfoque Cuantitativo	74
3.1.2	Enfoque Cualitativo	77
3.1.3	Enfoque Mixto.....	78
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		92
4.1	GENERALIDADES	93
4.2	ENCUESTA APLICADA.....	93
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		161
5.	DISCUSIÓN	162
5.1	RELACIÓN CON ANTECEDENTES	162
5.2	RELACIÓN CON MARCO REFERENCIAL	164
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		169
6.1	CONCLUSIONES.....	170
6.2	LIMITACIONES.....	173
6.3	RECOMENDACIONES	173
REFERENCIAS		177
ANEXOS		184
ANEXO 1. CUESTIONARIO.....		185
ANEXO 2: DECLARACIÓN JURADA.....		198
ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN.....		199
ANEXO 4: CARTA DE APROBACIÓN DEL TFG POR PARTE DE LA PERSONA TUTORA.....		200
ANEXO 5: CARTA APROBACIÓN LECTOR.....		201
ANEXO 6: CARTA APROBACIÓN CENIT		202

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1. <i>Distribución de la Población.</i>	82
Tabla N°2. <i>Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.</i>	84
Tabla N°3. <i>Cuadro de operacionalización de las variables.</i>	88
Tabla N°4. <i>¿En qué rango de edad se encuentra usted?</i>	94
Tabla N°5. <i>Por favor, indique su género</i>	95
Tabla N°6. <i>Durante el año 2021, ¿cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?</i>	96
Tabla N°7. <i>Durante el año 2021, ¿cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?</i>	97
Tabla N°8. <i>Durante el año 2021, ¿cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?</i>	98
Tabla N°9. <i>¿Conoce usted si existe una Ley aprobada por la Asamblea Legislativa que regula el teletrabajo?</i>	100
Tabla N°10. <i>El Decreto legislativo N°9738 indica que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora. En su caso, ¿Cuál de las siguientes opciones se dio?</i>	101
Tabla N°11. <i>Con respecto a la firma de un acuerdo entre las partes. En su caso, ¿cuál fue el procedimiento utilizado para formalizar el teletrabajo?</i>	103
Tabla N°12. <i>¿Contó usted con un lugar seguro para realizar teletrabajo?</i>	104
Tabla N°13. <i>¿Con respecto a los beneficios y obligaciones de las personas que laboran de forma presencial en relación con el teletrabajo qué considera usted?</i>	105
Tabla N°14. <i>¿El lugar donde realizó el teletrabajo contaba con un área cómoda y segura para realizar sus labores?</i>	107
Tabla N°15. <i>Con respecto a la instalación eléctrica de su lugar de teletrabajo ¿considera usted que era segura?</i>	108
Tabla N°16. <i>¿Considera usted que las superficies como techo, paredes, escaleras, ventanas, del lugar donde teletrabajaba, se encontraban en buenas condiciones?</i>	110
Tabla N°17. <i>¿Posee usted una regleta que evite sobrecarga en el tomacorriente de los dispositivos electrónicos que utiliza para hacer su teletrabajo?</i>	111
Tabla N°18. <i>¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico que acondicionó para realizar teletrabajo?</i>	112
Tabla N°19. <i>¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos externos? ...</i>	114
Tabla N°20. <i>¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos internos? ...</i>	115
Tabla N°21. <i>¿El escritorio en el que realizó el teletrabajo tenía un tamaño adecuado para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo?</i>	116
Tabla N°22. <i>¿Cuál de los siguientes componentes tenía la silla que utilizó para hacer teletrabajo?</i>	118
Tabla N°23. <i>¿Qué tipo de computadora utilizó para el teletrabajo?</i>	120
Tabla N°24. <i>¿Cuáles accesorios utilizaba usted?</i>	121
Tabla N°25. <i>¿Realizó usted pausas activas durante su jornada de teletrabajo?</i>	123

Tabla N°26. <i>¿La empresa le facilitó un formato de auto reporte de las condiciones de trabajo, antes del inicio de las funciones en la modalidad de teletrabajo?</i>	124
Tabla N°27. <i>¿Estaría en disposición de seguir teletrabajando?</i>	126
Tabla N°28. <i>Respecto de la motivación y calidad de vida ¿Considera usted que la modalidad de trabajo contribuyó positivamente con estos dos aspectos?</i>	127
Tabla N°29. <i>¿Considera usted que el salario que recibió durante la pandemia era acorde con las funciones de su puesto?</i>	128
Tabla N°30. <i>¿Le gustaría recibir alguna compensación, beneficio o incentivo por realizar teletrabajo por parte de la empresa?</i>	130
Tabla N°31. <i>¿Durante el tiempo de la investigación, recibió alguna actividad de capacitación por parte de la empresa donde se le explicara la política de la jornada laboral y los derechos y deberes que tiene cada colaborador?</i>	132
Tabla N°32. <i>¿Le brindó la empresa alguna guía o realizó alguna capacitación respecto cómo acondicionar una zona de teletrabajo segura?</i>	134
Tabla N°33. <i>¿Le brindó la empresa algún equipo que le permitiera desarrollar la modalidad del año 2021?</i>	135
Tabla N°34. <i>¿Desde la implementación del teletrabajo ha sentido usted que su jornada laboral se ha visto afectada?</i>	136
Tabla N°35. <i>¿Considera usted que su jefatura le permite trabajar con autonomía, es decir, desarrollar las funciones de manera independiente?</i>	137
Tabla N°36. <i>¿Recibió por parte de la empresa capacitaciones, material de apoyo u otro que le permitieron impulsar y mejorar ciertas habilidades y conocimientos durante el confinamiento sanitario y el tiempo que realizó el teletrabajo?</i>	139
Tabla N°37. <i>De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera fundamentales para su desarrollo profesional dentro de la empresa?</i>	141
Tabla N°38. <i>¿Con que frecuencia usted recibe realimentación por parte de su jefatura en relación con su desempeño?</i>	143
Tabla N°39. <i>¿Considera usted que para la empresa el crecimiento de los colaboradores es una prioridad?</i>	145
Tabla N°40. <i>¿Ha tenido la posibilidad de conversar con su jefatura donde le haya expresado sus deseos de crecimiento en la organización?</i>	147
Tabla N°41. <i>¿Considera usted que la empresa o jefatura trabaja en eliminar las barreras jerárquicas para brindar un mayor apoyo, comunicación franqueza hacia sus colaboradores?</i>	150
Tabla N°42. <i>¿Considera usted que la empresa trabaja en garantizar un futuro social más equitativo?</i>	151
Tabla N°43. <i>¿Desde la implementación del teletrabajo considera usted que su jefatura ha trabajado en mejorar las relaciones interpersonales y grupales de su equipo de trabajo?</i>	153
Tabla N°44. <i>¿Cuáles de los siguientes aspectos son respetados en su departamento y empresa?</i>	154
Tabla N°45. <i>¿Considera usted que la empresa mantiene un buen equilibrio del trabajo y la vida personal?</i>	159

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Logo de Claro CR Telecomunicaciones S. A.....	70
Figura N°2. Costa Rica. Distribución del mercado total de telefonía móvil. 2021.	72
Figura N°3 ¿En qué rango de edad se encuentra usted?	94
Figura N°4 Por favor, indique su género	95
Figura N°5 ¿Cuál es su nivel de estudios?	96
Figura N°6 Durante el año 2021, ¿cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?	99
Figura N°7 ¿Sabe usted que existe una Ley aprobada por la Asamblea Legislativa que regula el teletrabajo?.....	100
Figura N°8 El Decreto legislativo N°9738 indica que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora. En su caso, ¿Cuál de las siguientes opciones se dio?.....	102
Figura N°9 Con respecto a la firma de un acuerdo entre las partes. En su caso, ¿cuál fue el procedimiento utilizado para formalizar el teletrabajo?	103
Figura N°10 ¿Contó usted con un lugar seguro para realizar teletrabajo?	104
Figura N°11 ¿Con respecto a los beneficios y obligaciones de las personas que laboran de forma presencial en relación con el teletrabajo qué considera usted?.....	106
Figura N°12 ¿El lugar donde realizó el teletrabajo contaba con un área cómoda y segura para realizar sus labores?	108
Figura N°13 Con respecto a la instalación eléctrica de su lugar de teletrabajo ¿considera usted que era segura?	109
Figura N°14 ¿Considera usted que las superficies como techo, paredes, escaleras, ventanas, del lugar donde teletrabajaba, se encontraban en buenas condiciones?	110
Figura N°15 ¿Posee usted una regleta que evite sobrecarga en el tomacorriente de los dispositivos electrónicos que utiliza para hacer su teletrabajo?	111
Figura N°16 ¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico que acondicionó para realizar teletrabajo?	113
Figura N°17 ¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos externos? ..	114
Figura N°18 ¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos internos? ...	116
Figura N°19 ¿El escritorio en el que realizó el teletrabajo tenía un tamaño adecuado para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo?.....	117
Figura N°20 ¿Cuál de los siguientes componentes tenía la silla que utilizó para hacer teletrabajo?.....	119
Figura N°21 ¿Qué tipo de computadora utilizó para el teletrabajo?	120
Figura N°22 ¿Cuáles accesorios utilizaba usted?	122
Figura N°23 ¿Realizó usted pausas activas durante su jornada de teletrabajo?	123
Figura N°24 ¿La empresa le facilitó un formato de auto reporte de las condiciones de trabajo, antes del inicio de las funciones en la modalidad de teletrabajo?	125
Figura N°25 ¿Estaría en disposición de seguir teletrabajando?	126

Figura N°26 <i>Respecto de la motivación y calidad de vida ¿Considera usted que la modalidad de trabajo contribuyó positivamente con estos dos aspectos?</i>	127
Figura N°27 <i>¿Considera usted que el salario que recibió durante la pandemia era acorde con las funciones de su puesto?</i>	129
Figura N°28 <i>¿Le gustaría recibir alguna compensación, beneficio o incentivo por realizar teletrabajo por parte de la empresa?</i>	130
Figura N°29 <i>¿Durante el tiempo de la investigación, recibió alguna actividad de capacitación por parte de la empresa donde se le explicara la política de la jornada laboral y los derechos y deberes que tiene cada colaborador?</i>	133
Figura N°30 <i>¿Le brindó la empresa alguna guía o realizó alguna capacitación respecto cómo acondicionar una zona de teletrabajo segura?</i>	134
Figura N°31 <i>¿Le brindó la empresa algún equipo que le permitiera desarrollar la modalidad del teletrabajo con mayor comodidad?</i>	135
Figura N°32 <i>¿Desde la implementación del teletrabajo ha sentido usted que su jornada laboral se ha visto afectada?</i>	136
Figura N°33 <i>¿Considera usted que su jefatura le permite trabajar con autonomía, es decir, desarrollar las funciones de manera independiente?</i>	138
Figura N°34 <i>¿Recibió por parte de la empresa capacitaciones, material de apoyo u otro que le permitieron impulsar y mejorar ciertas habilidades y conocimientos durante el confinamiento sanitario y el tiempo que realizó el teletrabajo?</i>	139
Figura N°35 <i>De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera fundamentales para su desarrollo profesional dentro de la empresa?</i>	142
Figura N°36 <i>¿Con que frecuencia usted recibe realimentación por parte de su jefatura en relación con su desempeño.</i>	144
Figura N°37 <i>¿Considera usted que para la empresa el crecimiento de los colaboradores es una prioridad?</i>	146
Figura N°38 <i>¿Ha tenido la posibilidad de conversar con su jefatura donde le haya expresado sus deseos de crecimiento en la organización?</i>	147
Figura N°40. <i>¿Su jefatura le han brindado los recursos y tiempo necesario para desarrollar sus habilidades para su crecimiento profesional?</i>	149
Figura N°41 <i>¿Considera usted que la empresa o jefatura trabaja en eliminar las barreras jerárquicas para brindar un mayor apoyo, comunicación franqueza hacia sus colaboradores?</i>	150
Figura N°42 <i>¿Considera usted que la empresa trabaja en garantizar un futuro social más equitativo?</i>	152
Figura N°43 <i>¿Desde la implementación del teletrabajo considera usted que su jefatura ha trabajado en mejorar las relaciones interpersonales y grupales de su equipo de trabajo?</i>	153
Figura N°44 <i>¿Cuáles de los siguientes aspectos son respetados en su departamento y empresa?</i>	157
Figura N°45 <i>¿Considera usted que la empresa mantiene un buen equilibrio del trabajo y la vida personal?</i>	159

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia, agradecimiento a Dios y a la Virgencita de los Ángeles, por todas las bendiciones y oportunidades dadas a lo largo de mi vida y que he tenido la gracia de disfrutar para mi bien y la de mis seres queridos.

A mi abuela Ana Victoria Agüero y mi tía Ericka Hernández por todo su apoyo incondicional, amor perpetuo y confianza a ciegas. Gracias por ser siempre mi inspiración, ejemplo a seguir y por criarme para ser la persona que soy.

A mi pareja que ha estado en todo este proceso apoyándome y respetando cada decisión de mi vida

Y a Susana Araya, mi tutora por brindarme todo su acompañamiento, consejo y conocimiento invaluable a lo largo de este trabajo de investigación realizado.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mi familia: Abuela, madre, hermano y tía que es una mentora por seguir.

También a mi abuelo, quien falleció mientras estaba en mi proceso de estudio. Aunque él no podrá compartir más logros a mi lado, lo tendré presente en cada paso que de por el resto de mi vida; sus valores y enseñanzas han hecho de mi la persona que soy hoy, y con orgullo compartiré todo lo que aprendí de tan maravilloso ser humano.

RESUMEN Y PALABRA CLAVE

Durante la última década, en Costa Rica se ha incrementado la modalidad de teletrabajo tanto en las empresas privadas como en el sector público; esto debido a los avances tecnológicos y al interés por parte de las organizaciones por desconcentrar sus sitios de trabajo lo cual tiene beneficios no solo para ellas sino para el país y la sociedad, entre los cuales se encuentra: menos costos de transporte, reducción del hacinamiento, menos costos en atención a funcionarios (personal de limpieza, trabajo de guardas, horas de comidas, etc.)

Con la declaratoria de pandemia de la COVID 19 por parte de la Organización Mundial de la Salud y la consecuente emisión de decreto nacional de confinamiento sanitario durante el año 2020, esta modalidad tuvo auge y, aunque anteriormente era de carácter voluntario, las organizaciones se vieron obligadas a implementarlo de inmediato y sus colaboradores se vieron en la imperiosa necesidad de trabajar desde sus casas de habitación. El gobierno de la República de Costa Rica, emitió varios decretos y directrices para regular las relaciones laborales durante el confinamiento, los primeros de carácter obligatorio y los otros serían recomendaciones no vinculantes.

Al modificarse las condiciones laborales, y trasladarse, principalmente, la locación de trabajo hacia los hogares de los trabajadores interviene otra determinante, cual es las relaciones familiares y la calidad de vida laboral.

Dadas las situaciones anteriores, resulta de importancia investigar el nivel de acatamiento a la legislación, así como las repercusiones de esta nueva modalidad en la calidad de vida laboral y relaciones familiares.

La presente investigación se propuso como respuesta a las circunstancias dadas en la empresa Claro CR Telecomunicaciones S. A. y su objetivo fue “Analizar el teletrabajo durante la pandemia covid-19 y su influencia en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de servicio al cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A, Rohrmoser, año 2021”.

Para esta investigación se aplicó un enfoque cuantitativo donde el instrumento aplicado fue un cuestionario que fue diseñado por medio de Google Microsoft Forms y entregado mediante mensaje de WhatsApp a los 14 colaboradores que constituyen el departamento de interés y una vez recibidas las respuestas se procedió a tabular, graficar y analizar los resultados.

Algunas de las conclusiones a las que se llegó fue que el personal no conoce la legislación ni los derechos y deberes de las personas teletrabajadoras, para algunos hubo una afectación en su calidad de vida en tanto tuvieron sobrecarga laboral y presencia de ruidos externos e internos que le impactaron; aun así, la totalidad de la población está dispuesta a continuar laborando bajo la modalidad del teletrabajo si la empresa lo requiere.

Palabras claves: Teletrabajo, calidad de vida laboral, normativa del teletrabajo, pandemia COVID-19.

ABSTRACT

During the last decade, in Costa Rica the modality of teleworking has increased both in private companies and in the public sector; this due to technological advances and the interest on the part of organizations to decentralize their workplaces, which has benefits not only for them but for the country and society, among which are: less transportation costs, reduction of overcrowding, less costs in attention to officials (cleaning staff, guard work, meal times, etc.)

With the declaration of a COVID 19 pandemic by the World Health Organization and the consequent emission of a national decree of sanitary confinement during the year 2020, this modality had a boom and, although previously it was voluntary, the organizations were forced to implement it immediately and their collaborators found themselves in the urgent need to work from their homes. The government of the Republic of Costa Rica issued several decrees and guidelines to regulate job relations during confinement, the first of a mandatory nature and the others would be non-binding recommendations.

When changing working conditions, and moving, mainly, the work location to the homes of the workers, another determinant intervenes, which is family relationships and the quality of working life.

Given the above situations, it is important to investigate the level of compliance with the legislation, as well as the repercussions of this new modality on the quality of working life and family relationships.

The present investigation was proposed as a response to the circumstances given in the company Claro CR Telecomunicaciones S.A. and its objective was "To analyse teleworking during

the covid-19 pandemic and its influence on the quality of life of the employees of the customer service department of Claro CR Telecomunicaciones S.A, Rohrmoser, in the year 2021”.

Thus, a questionnaire was built that was designed through Google Microsoft Forms and delivered via WhatsApp message to the 14 collaborators that make up the department of interest and once the responses were received, the results were tabulated, graphed, and analysed.

Among the conclusions reached are the following: the staff does not know the legislation or the rights and duties of teleworkers, for some there was an impact on their quality of life as they had work overload and the presence of external and internal noise that impacted you; Even so, the entire population is willing to continue working under the teleworking modality if the company requires it.

Some recommendations are presented to improve the quality of life and worker-employer relations in the customer service department. It is also of interest to extend the study to the entire population of the company and carry out another investigation that includes the other departments in order to have a global vision and determine the status of Claro C. R. Telecomunicaciones S. A.

Keywords: Teleworking, quality of working life, teleworking regulations, COVID-19 pandemic.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con la afectación que enfrentó el país producto a la pandemia COVID-19 muchas empresas que no tenían incorporado el teletrabajo se vieron obligadas a incorporar tecnología avanzada y permisos de parte de la Gerencia para que se diera a cabo y con esto poder evitar que su personal este fuera de la oficina exponiéndose al virus y tener faltantes de personal, y atrasos en su producción, brindando la opción de teletrabajo fue un tema nuevo y distinto tanto para los empleados y empresas, ya que no contaban con la modalidad en comparación a las que ya tenían esta manera de trabajo.

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.

Con la afectación que enfrentó el país producto a la pandemia COVID-19 muchas empresas que no tenían incorporado el teletrabajo se vieron obligadas a incorporar tecnología avanzada y permisos de parte de la Gerencia para que se diera a cabo y con esto poder evitar que su personal este fuera de la oficina exponiéndose al virus y tener faltantes de personal, y atrasos en su producción, brindando la opción de teletrabajo fue un tema nuevo y distinto tanto para los empleados y empresas, ya que no contaban con la modalidad en comparación a las que ya tenían esta manera de trabajo.

Ante las problemáticas que enfrentaron las empresas que no contaban con teletrabajo frecuente en comparación a las que ya estaban acostumbradas y alineadas con esta modalidad la implementación del teletrabajo podría representar beneficios importantes aquellas relacionadas con transporte, medio ambiente y calidad de vida. Beneficios importantes tales como el descongestionamiento vehicular en los cascos metropolitanos, la reducción de tiempos de traslado de la casa a la oficina, la descentralización de actividades, la reducción en la contaminación del medio ambiente debido a una reducción en el consumo de los hidrocarburos y su consecuente

impacto en la reducción de la huella de carbono y lo que esto representa en términos de consumo de los recursos energéticos, calentamiento global y medio ambiente.

Recientemente, (Araya Goñi, S. N. 2022) en su tesis de licenciatura titulada “*El Teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 su influencia en la motivación y calidad de vida laboral de los trabajadores del centro para la instrucción de procedimientos administrativos, de la Caja Costarricense De Seguro Social, Año 2021*” encontró respuestas muy diversas respecto de los efectos del teletrabajo en la calidad de vida, en tanto por un lado hay quienes “sienten que tiene más autonomía y libertad para realizar sus funciones muchos de ellos sí han logrado desarrollar esa libertad y autonomía de realizar sus funciones, otros no lo consideran o no han logrado desarrollarla” (Araya, 2022, p. 203). Por otro lado, otra conclusión fue que al preguntar “si el núcleo familiar experimentó mayor felicidad en el tiempo que se encuentra teletrabajando la mayoría de los teletrabajadores indicaron sí haber experimentado mayor felicidad” (Araya, 2022, p. 204). En esta misma investigación, al preguntar referente al desarrollo de aptitudes y capacidades “la gran mayoría de ellos sí lo han conseguido ya que a su vez experimentaron un poco más de libertad en la forma de hacer sus tareas” (Araya, 2022, p. 204). Otros aspectos evaluados fueron contar con un lugar seguro, cuya respuesta fue mayoritariamente que sí era seguro. Respecto de la presencia de riesgos por el estado de la infraestructura únicamente el 50 % de los entrevistados realizó una revisión previa para determinar el nivel de riesgo por este aspecto. También encontró que la mayoría de los trabajadores realizaban pausas activas para equilibrar su salud física y el esfuerzo laboral. Otro aspecto importante es que “la mayoría de los teletrabajadores indicaron tener una silla confortable y ergonómica” (Araya, 2022, p. 206).

El trabajo de investigación desarrollada por (Peralta, 2021) titulado “*Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de*

2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo” trabajo con una población de 64 observaciones o servidores públicos que fueron recolectadas de la Dirección antes descrita durante el mes de agosto del 2020. Afirma que los servidores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Cuenca se han adaptado a esta nueva modalidad de trabajo, a más de contar con la motivación necesaria por el trabajo e inclusive mayor capacidad de realizar diferentes actividades, como planificación, organización, y control con el cargo que desempeña.

Además, se concluyó la emergencia sanitaria declarada en el Ecuador a mediados de marzo de 2020 afectó la consecución de resultados de algunos indicadores, en especial de aquellos que requieren el contacto directo con la ciudadanía, como por ejemplo talleres, capacitaciones y/o ferias sobre políticas laborales.

La tesis desarrollada por (Beltram y Villalta, 2020) titulada “*Implementación de las políticas de teletrabajo en la empresa valor global information technologies Costa Rica Ltda. durante el segundo semestre del año 2019*” trabajo con una población de 189 colaboradores donde se divide en 2 cuentas la primera de ellas cuenta con la mayor cantidad de colaboradores, con más cien personas y la cuenta 2 con poco más de veinte colaboradores. Afirma que el 47% de los empleados indicaron que tuvieron características difíciles de adecuar al teletrabajo en la población de colaboradores encuestados durante el primer cuatrimestre 2020. Se llega a la conclusión que hay una parte significativa de los colaboradores que reportan un carácter deficitario con respecto a la calidad (capacidad de conexión y velocidad). Con respecto al ruido, las distracciones deben de ser aisladas para mantener los niveles de concentración necesarios para que la persona pueda efectuar su trabajo. Dado esto, se estudian cinco factores, los cuales son: (1) contar con un escritorio adecuado, (2) silla ergonómica, (3) iluminación adecuada, (4) buena ventilación y (5) ser sónicamente adecuada.

Se puede especificar que los instrumentos tecnológicos son una base muy importante para poder sobre llevar el teletrabajo se puede ver que, entre los aspectos positivos, vemos que este enfoque crea formas de trabajo tanto especializado como no especializado, y permite la consolidación de un gran número de trabajadores. También facilita que los empleados adapten su trabajo para satisfacer sus necesidades personales y familiares. De igual forma, se reducirán los costos de alimentación, transporte y vestuario.

La investigación desarrollada por (García, Medina y Romero, 2021) titulada “*Derechos y beneficios del teletrabajo en el régimen laboral del Perú, 2021*” la cual incluyó una población de 15 trabajadores donde se logra determinar las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia COVID-19, estudio de caso realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule. Donde como conclusión se determinó, “El tiempo utilizado en el teletrabajo es más de lo necesario, hay condiciones inadecuadas por la falta de sillas ergonómica. Alteración en las relaciones familiares por el cambio de los roles y la faltad de cumplimiento en algunos de los caracteres familiares” (García, Medina y Romero, 2021, p.14). Además, “Se exige a los trabajadores mejor rendimiento, pero no se les brinda mejores herramientas tecnológicas de acuerdo con el trabajo y la importancia de este” (García, Medina y Romero, 2021, p.14). Otra conclusión es que “El teletrabajo es un método invasivo en el microsistema de los trabajadores, debido a múltiples factores que de algún modo afectan a las relaciones familiares” (García, Medina y Romero, 2021, p.14).

En la investigación de la tesis por (Corrales y Molina, 2019) titulada “*Estudio para el diseño de un plan piloto de implementación de teletrabajo como modalidad laboral en la Universidad Técnica Nacional, Sede Regional de San Carlos, para el año 2019*” fue de una población de 57 colaboradores donde se evidencia que la suma de los porcentajes de las opciones muy de acuerdo y

de acuerdo, se tiene que un 93% de las y los funcionarios encuestados consideran que el teletrabajo ayuda a reducir el impacto ambiental. De forma general, se concluye que el teletrabajo es una necesidad para el país. Es una modalidad laboral que ha tenido protagonismo principalmente en el sector privado, pero ha dado pasos importantes en el sector público, demostrando sus beneficios en cuanto al ahorro de recursos, satisfacción laboral, inclusión social y su aporte en la protección del medio ambiente.

La investigación desarrollada por (Umaña, 2020) titulada *“Afectación empresarial costarricense desde la llegada de la COVID-19 aplicado a la zona de Pérez Zeledón durante en II y III trimestre del año 2020”* en el cual se estudiaron 51 colaboradores donde se visualiza con certeza que el 90,2% indicó no haber estado preparado para una pandemia a nivel nacional, en comparación a un 9,8% de los participantes si estaba preparado para la llegada de COVID-19. A lo largo de la investigación se concluye que gran parte de la población empresarial no estaba preparada para la llegada de este virus y que las principales preocupaciones presentes en la población empresarial están relacionadas a problemas financieros, como por ejemplo el impacto en la liquidez del negocio tanto para transformar sus bienes o servicios en dinero, así como también para hacerle frente a sus responsabilidades, otra preocupación es el limitado ahorro o capital para enfrentar problemas futuros como los mencionados y no menos importante las dificultades con la financiación, ya que una mayoría no cuenta con capacidad de crédito.

Además, (Windar, 2022) en su estudio titulado *“Telework in Academia – Opportunities and challenges for well-being at work”* escogió una muestra que incluye un total de 457 miembros del personal académico de 16 universidades y colegios suecos urbanos y rurales dentro de varios campos pedagógicos y científicos ubicados en diferentes partes de Suecia. Para examinar la

frecuencia con la que los académicos trabajaban fuera de su lugar de trabajo convencional, se evaluó la frecuencia del teletrabajo.

Se concluye que el teletrabajo en la academia podría impactar en las condiciones de recuperación y bienestar de los académicos en el trabajo tanto de manera positiva como negativa. Los académicos parecían más relajados durante los días de teletrabajo, y cambiaba más entre diferentes comportamientos físicos, que cuando se trabaja en el lugar de trabajo convencional. El teletrabajo fue en ocasiones un recurso para el manejo del dolor físico, y una estrategia para volver al trabajo después del agotamiento y la baja por enfermedad a largo plazo.

1.1.2 Delimitación del problema.

La investigación se llevó a cabo de enero a diciembre del 2021, para los colaboradores que realizaron teletrabajo en el departamento de servicio al cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A., en las oficinas centrales en San José, Rohrmoser, Edificio Torre Cordillera.

1.1.3 Justificación.

Debido a la pandemia COVID-19 resulta importante poder analizar cuál es la influencia del teletrabajo en la calidad de vida de los colaboradores debido a que en su momento la importancia era proteger la salud de todos los empleados, pero a la hora de estar haciendo cambios de una modalidad presencial a una modalidad de teletrabajo es importante ver si esto influye de manera positiva o negativa en la calidad de vida.

La pandemia cambió drásticamente la forma en que operaban todas aquellas empresas que no tenían la modalidad de teletrabajo activo, no solo se están transformando las empresas con la

innovación si no también los colaboradores con la aceptación de esta modalidad. Si bien es cierto esta manera de poder teletrabajar no es un tema nuevo para Costa Rica, ya que antes de la llegada de la pandemia COVID-19 varias compañías ya lo implementaban, por lo que se puede indicar que el teletrabajo ayuda aminorar la contaminación al reducir los desplazamientos de los empleados a la oficina, lo que también ayuda a mejorar la movilidad, tener mayor calidad de vida tanto personal como laboral y reducir la contaminación ambiental, los atrasos de tráfico durante la jornada laboral afectan negativamente a la calidad del trabajo y la vida social.

La tecnología es un factor clave para la adopción del teletrabajo y las empresas que no tenían esta modalidad activa y que invirtieron en plataformas para mejorar esta forma de trabajo y que pueden aumentar la productividad y maximizar el uso de sus recursos.

Por otra parte, las empresas que han sido exitosas en la implementación del teletrabajo tienen ya una trayectoria de implementación de más de 10 años y han ido evolucionando sus estrategias de teletrabajo a partir de la información que sus empleados les proveen como resultado de teletrabajar. Algunos de estos casos han trascendido a la aplicación de una política o un procedimiento y han hecho del teletrabajo un principio que ha permeado su cultura organizacional.

Con esta investigación se verán beneficiados tanto la empresa como los empleados ya que con los resultados se podrá brindar conclusiones y recomendaciones que vengan ayudar a que se pueda mejorar calidad de vida, ya que producto a la pandemia COVID-19 cambia de una manera drástica de los empleados y las compañías que no tenían implementado el teletrabajo como una herramienta de apoyo, se tuvieron que adaptar a una nueva funcionalidad ya que es una innovación que adoptaron las empresas que no estaban con el conocimiento del teletrabajo y con esto poder

hacerle frente a la pandemia COVID-19 con el propósito de mantener activo el personal y evitando la exposición de los mismos.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Para esta investigación la pregunta buscada es como: ¿Cómo influye el teletrabajo durante la pandemia covid-19 en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de servicio al cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A., Rohrmoser, año 2021?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar el teletrabajo durante la pandemia covid-19 y su influencia en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de servicio al cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A, Rohrmoser, año 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Analizar la normativa de la Ley No 9738 y la Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas, para conocer de qué forma fue implementada para los teletrabajadores del departamento Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A.
2. Determinar la influencia del teletrabajo en la calidad de vida en los colaboradores del departamento Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A durante la pandemia de la COVID19 y su posible efecto en la salud mental y física del equipo laboral.

3. Elaborar recomendaciones de la aplicación del teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de colaboradores del departamento de servicio al cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A en Pavas, Rohrmoser con el fin de mejorar la salud mental y física del recurso humano.

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Definición del Teletrabajo:

Desde hace tiempo, las organizaciones públicas y privadas han visto en el teletrabajo una alternativa muy conveniente para descentralizar las labores. Es por eso que el gobierno de la república ha requerido legislar al respecto. Así, se promulgó la Ley 9738, que en su artículo 3 define el Teletrabajo 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. 3)

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su *Manual de Buenas Prácticas de Teletrabajo* establece lo siguiente: “El teletrabajo es la forma de organizar y realizar el trabajo a distancia mediante la utilización de las TIC en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador.” (Organización Internacional del Trabajo, 2011, p11).

De lo anterior se establece que la modalidad de trabajo es aquella que realiza fuera de las instalaciones de la patronal, mediante el uso de las (TICs) de tal manera que no afecta el desempeño normal de otros puestos, las funciones y de los servicios que por su naturaleza brinda el ente

empleador. Por otra parte, vemos que el tema no es nuevo, puesto que hace más de una década, la OIT ya estaba preparando recomendaciones para su realización.

2.1.2 Ámbito de aplicación y acceso voluntario

El ámbito de aplicación de una legislación se refiere al sector de la sociedad a la cual va destinada la regulación según se pretende por parte del legislador o quien decreta.

Según lo indicado en el artículo 2 sobre el ámbito de acción y acceso voluntario de la Ley 9738 se indica que:

Queda sometido al ámbito de aplicación de la presente ley, tanto el sector privado como toda la Administración Pública, tanto centralizada como descentralizada, incluyendo aquellos entes pertenecientes al régimen municipal, así como las instituciones autónomas y semiautónomas, las empresas públicas y cualquier otro ente perteneciente al sector público.

El teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora y se registrará en sus detalles por el acuerdo entre las partes, observando plenamente las disposiciones de la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943, los instrumentos jurídicos de protección a los derechos humanos y los instrumentos jurídicos internacionales de protección de los derechos laborales y demás legislación laboral. Puede ser acordado desde el principio de la relación laboral o posteriormente. Únicamente quien lo acuerde posteriormente puede solicitar la revocatoria sin que ello implique perjuicio o ruptura de la relación laboral bajo las condiciones que se establecen en esta ley, dicha solicitud deberá plantearse con al menos diez días naturales de anticipación, siempre y cuando sea justificado y

siga un procedimiento elaborado al efecto por cada centro de trabajo. (La gaceta, 2019, p 1)

De aquí se desprende que el ámbito de aplicación de esta Ley incluye tanto el sector privado como toda la Administración Pública, ya sea centralizada o descentralizada; además, se toman en cuenta algunos entes pertenecientes al régimen municipal, las instituciones autónomas y semiautónomas, las empresas públicas y cualquier otro que pertenezca al sector público. Según se especifica, la modalidad del teletrabajo es de carácter voluntario tanto para la parte patronal como para la clase trabajadora y se registrará en sus detalles por el acuerdo entre las partes.

2.1.3 Definiciones

Desde el concepto jurídico, una legislación o decreto debe definir los términos básicos que involucra en su regulación. Esto en tanto existen sinónimos según la profesión o, aún más, dependiendo de la jerga o el gremio, incluso el lenguaje coloquial, de tal manera que un mismo término tiene diferente interpretación dependiendo del contexto, lo cual debe ser evitado para evitar interpretaciones erróneas adrede o involuntarias.

La Ley 9738 define los siguientes términos:

- a. **Persona teletrabajadora:** persona protegida por esta regulación, que teletrabaja en relación de dependencia o subordinación.
- b. **Telecentro:** espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, que le permite a los teletrabajadores realizar sus actividades y facilita el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.

- c. **Teletrabajo domiciliario:** se da cuando las personas trabajadoras ejecutan sus actividades laborales desde su domicilio.
- d. **Teletrabajo móvil:** se da cuando las personas trabajadoras realizan sus funciones de manera itinerante, ya sea en el campo o con traslados constantes, con ayuda del uso de equipos móviles que sean fácilmente utilizables y transportables. (La Gaceta, 2019, p 4)

Las definiciones transcritas anteriormente, establecen que, mediante esta modalidad, las personas que normalmente realizan sus tareas en las instalaciones del ente empleador, ahora las realizan de manera virtual, sincrónicamente, desde algún sitio acondicionado para tal acción. En este caso, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), representan un recurso necesario e imprescindible para mantener los niveles de desempeño adecuados que garantice el cumplimiento de las funciones y el cumplan con el desempeño de las labores y la eficiencia organizacional.

2.1.4 Contrato o adenda.

Se debe suscribir un contrato mediante el cual se establece una relación de teletrabajo según lo establecido por la ley en análisis, además de las condiciones contractuales reguladas por otras normativas como el Código de Trabajo, etc. Este contrato debe especificar claramente las condiciones en que se ejecutarán las labores, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades que de las partes. Si existiera un contrato previo que regula la relación se debe realizar una adenda bajo las condiciones previstas en la presente ley.

A este efecto, el artículo 7 indica:

Para establecer una relación de teletrabajo regida por lo dispuesto en la presente ley, la persona empleadora y la persona teletrabajadora deberán suscribir un contrato de teletrabajo, el cual se sujete a esta ley y a las demás disposiciones que norman el empleo en Costa Rica. En este deberán especificarse, de forma clara, las condiciones en que se ejecutarán las labores, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades que deben asumir las partes. En caso de que exista una relación laboral regulada por un contrato previamente suscrito, lo que procede es realizar una adenda a este con las condiciones previstas en la presente ley. (La Gaceta, 2019, p. 5)

Según la Real Academia Española (RAE), un contrato es “acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales.” (Real academia española, sf 2022, p.1)

De lo anterior, se desprende que, mediante el contrato, se regulan las relaciones legales mediante las cuales se realizará la modalidad del teletrabajo, estableciendo claramente los vínculos de relación laboral, evaluación del desempeño, responsabilidades y demás, bajo las cuales se establecerán las labores desempeñadas.

2.1.5 Obligaciones de la parte patronal.

Como en toda acción contractual, las partes tienen derechos y obligaciones. De esta manera se delimitan ambas y en una legislación deben quedar claramente establecidas.

El artículo 8 de la referida ley, establece que entre las obligaciones mínimas que tendrá el patrono están:

- a) Proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos, los programas, el valor de la energía determinado según la forma de mediación posible y acordada entre las partes y los viáticos, en caso de que las labores asignadas lo ameriten. La disposición anterior podrá ser variada en aquellos casos en que el empleado, por voluntad propia, solicite la posibilidad de realizar teletrabajo con su equipo personal y la persona empleadora acepte, lo cual debe quedar claro en el contrato o adenda y exime de responsabilidad a la persona empleadora sobre el uso del equipo propiedad de la persona teletrabajadora. En estos casos, dado que el equipo informático es propiedad de la persona teletrabajadora, esta deberá permitir a la persona empleadora el libre acceso a la información propiedad del patrono, ya sea durante el desarrollo de la relación laboral, o bien, al momento de finalizar el vínculo contractual. Dicho acceso a la información debe darse en todo momento, en presencia de la persona teletrabajadora, respetando sus derechos de intimidad y dignidad. Con independencia de la propiedad de la herramienta informática, la persona teletrabajadora deberá guardar confidencialidad respecto a la información propiedad de la persona empleadora, o bien, a los datos que tenga acceso como consecuencia de la relación laboral.
- b) Capacitar para el adecuado manejo y uso de los equipos y programas necesarios para desarrollar sus funciones.

- c) Informar sobre el cumplimiento de las normas y directrices relacionadas con la salud ocupacional y prevención de los riesgos de trabajo, según lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente para esta materia.
- d) Coordinar la forma de restablecer las funciones de la persona teletrabajadora, ante situaciones en las que no pueda realizar sus labores o estas se vean interrumpidas.
- e) Reconocer el salario al empleado por no poder teletrabajar en aquellos casos donde: 1- La persona teletrabajadora no reciba las herramientas o los programas necesarios para realizar las labores o no se le delegue trabajo o insumos. 2- El equipo se dañe y la persona teletrabajadora lo haya reportado en un plazo no mayor a veinticuatro horas. 3- Los sistemas operativos o las tecnologías de la empresa no le permitan a la persona teletrabajadora realizar sus funciones y esta situación sea debidamente reportada en un plazo no mayor a veinticuatro horas. (La Gaceta, 2019, pp. 5-6)

Con el fin de establecer claramente los lineamientos, y como en toda relación laboral, es importante que el empleador tenga sus responsabilidades, en tanto que en el teletrabajo no se rompe el vínculo patronal-obrero. Es por eso que la legislación contempla mandatos relativos a los compromisos que asume un patrono al permitir que sus teletrabajadores realicen sus labores en forma remota desde un lugar adecuado. La salud ocupacional (riesgos del trabajo), es un aspecto importante por el cual debe velar el patrono, y asumir, cuando le corresponde, cualquier efecto que tenga, a este respecto, sobre el estado físico, emocional, y psíquico del trabajador. Asimismo, se desprende que es responsabilidad patronal dotar de las herramientas tecnológicas necesarias (con el

mantenimiento preventivo y correctivo que correspondan) para que las labores se realicen según lo esperado.

2.1.6 Obligaciones de la parte teletrabajadora.

De igual manera, la persona teletrabajadora tiene sus deberes. Al respecto, la Ley, en su artículo 9, establece los siguiente:

Sin perjuicio de las demás obligaciones que acuerden las partes en el contrato o adenda de teletrabajo, serán obligaciones para las personas teletrabajadoras las siguientes:

- a) Cumplir con los criterios de medición, evaluación y control determinados en el contrato o adenda, así como sujetarse a las políticas y los códigos de la empresa, respecto a temas de relaciones laborales, comportamiento, confidencialidad, manejo de la información y demás disposiciones aplicables.
- b) Informar en un plazo no mayor a veinticuatro horas su situación y coordinar con la persona empleadora la forma como se reestablecerán sus funciones, cuando se presente cualquier situación donde la persona teletrabajadora no pueda realizar sus labores o estas se vean interrumpidas.
- c) Informar en un plazo no mayor a veinticuatro horas a la persona empleadora, la situación acontecida y coordinar las acciones a seguir para garantizar la continuidad de sus labores, cuando las herramientas, los materiales y demás implementos afines, que la persona empleadora haya entregado a la persona teletrabajadora para la realización de sus labores, sufran algún daño, extravío, robo, destrucción o cualquier otro imprevisto que impida su utilización. La persona teletrabajadora no será

responsable por los imprevistos que ocurran en el ejercicio que ocurran en el ejercicio de sus funciones, salvo que se determine, por medio de un procedimiento elaborado al efecto por cada centro de trabajo, que estos hayan acaecido de forma intencional, por alguna negligencia, descuido o impericia de su parte debidamente demostrada.

Cuando las fallas en el equipo y/o herramientas impidan el normal desarrollo de las funciones de la persona teletrabajadora y se afecte el adecuado cumplimiento de sus labores, se podrá suspender temporalmente el teletrabajo. En situaciones excepcionales y por requerimiento expreso de la persona empleadora, la persona teletrabajadora podrá acudir al centro de trabajo a continuar con sus labores.

d) La persona teletrabajadora debe cumplir con el horario establecido, su jornada laboral y estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada. El incumplimiento de la jornada u horario de trabajo, o bien, el no estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada serán considerados como abandono de trabajo, conforme al inciso a) del artículo 72 de la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943. (La gaceta, 2019, pp. 7-8)

En este caso, la legislación también contempla las obligaciones y responsabilidades de individuo que realiza la labore mediante la modalidad del teletrabajo. De la misma manera que un empleador tiene sus deberes, el empleado también. Es importante recalcar con al realizar el teletrabajo se mantiene el vínculo laboral y, por tanto, los deberes del trabajador.

2.1.7 Riesgos laborales en el teletrabajo.

Toda acción humana tiene un riesgo de cometer un error o, peor aún, un accidente que produzca una enfermedad laboral. Tanto el patrono como el trabajador, así como el Estado (por su

función reguladora, garante y supervisora) deben velar de reducir los riesgos. En una legislación como la que se analiza se deben prever y minimizar la ocurrencia de ellos.

Según el Artículo 10 de la Ley en referencia, los riesgos de trabajo aplicables en el trabajo son los que establece el Código de Trabajo. Asimismo, identifica este concepto de la siguiente manera:

Se consideran riesgos de trabajo, en la modalidad de teletrabajo, los accidentes y las enfermedades que ocurran a los teletrabajadores con ocasión o a consecuencia del teletrabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades. (La Gaceta, 2019, p. 7)

Además de lo anterior, Llamas, en el sitio virtual “Economipedia”, (2020), define este término (riesgo del trabajo): “se refiere a aquel que engloba todo y cada uno de los peligros que existen en una empresa durante el desarrollo de la actividad ordinaria. Es decir, se basa en el conjunto de accidentes, peligros, riesgos y situaciones de vulnerabilidad del trabajador en el entorno que desempeña su actividad o trabajo”. (p.1)

Asimismo, los clasifica en las siguientes categorías:

- a. **Interno:** los que se dan las instalaciones o lugar de trabajo.
- b. **Externo:** dan en el exterior del lugar de trabajo.
- c. **Mixto:** se dan profesiones que mezclan tareas en el centro de trabajo y fuera de él.
- d. **Puntual:** los que se dan de forma fortuita.
- e. **Continuo:** se da de forma prolongada en el tiempo.

Según el sitio de La Universidad en Internet (UNIR), en su artículo *Los riesgos laborales en el teletrabajo, ¿cómo prevenirlos?*, establece que los riesgos en el teletrabajo no son los mismos que en la presencialidad; no obstante, “deben tenerse en cuenta por parte de todo empresario preocupado por la salud y seguridad laboral de sus empleados” (UNIR, 2021, p.1).

Además, puntualiza que se pueden presentar, adicionalmente, algunos como:

- a) **Trastornos musculoesqueléticos**
- b) **Fatiga visual.**
- c) **Trastornos psico-sociales y estrés de aislamiento.**
- d) **Problemas de organización**
- e) **Los derivados de convertir una parte del hogar en un lugar de trabajo, (p. 1)**

Los riesgos laborales son de diversos tipos y todos ellos inciden, en mayor o menor medida, sobre la salud mental y física de los trabajadores. Así como los estilos de vida saludable generan mejores resultados en los indicadores demográficos, la calidad de vida en los trabajadores incide en mejores resultados en los índices de desempeño laboral. En tanto las empresas se interesen en minimizar los riesgos laborales, la medición del desempeño mostrará mejoras y las empresas se vuelven más atractivas de talentos e inversiones.

2.1.8 Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas.

Como parte de las regulaciones del teletrabajo, el Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) presentó una guía, cuyo objetivo es orientar y apoyar aspectos técnicos que faciliten la implementación del teletrabajo. Al ser una guía, no es vinculante y no tiene carácter imperativo, es solo una referencia técnica recomendada. A continuación, se presenta algunos contenidos relevantes:

2.1.8.1 Riesgos que pueden presentarse y medidas preventivas.

Con el fin de reducir la incidencia de accidentes y enfermedades derivadas del trabajo, se hace necesario, primero, identificar los riesgos y, luego, tomar medidas que permitan minimizar su impacto.

2.1.8.1.1 Riesgos locativos:

Se refiere a aquellos riesgos causados por las condiciones de la sección de la casa, oficina, o área de trabajo, que pueden provocar un daño a la salud de la persona teletrabajadora, las dimensiones de los muebles y objetos que están a su alrededor deben facilitarle realizar su trabajo de forma segura y cómoda son los causados por las condiciones de la sección de la casa, oficina, o área de trabajo, que podrían causar un daño en la salud de la persona teletrabajadora. (MTSS, 2018, p. 9)

Las siguientes son algunas de las recomendaciones que señala para evitar este tipo de riesgo (MTSS), 2018):

- a) Los muebles y objetos se colocan de tal manera que no ocasionen caídas.
- b) Se debe contar con suficiente espacio debajo del escritorio de tal manera que se facilite la movilización de las extremidades inferiores con dimensiones mayores a 70 cm.
- c) En el caso de cables eléctricos y de línea telefónica, deben estar sujetos a las paredes o detrás del escritorio.

2.1.8.1.2 Riesgos eléctricos: “son los producidos por instalaciones o aparatos que funcionen con energía eléctrica y que podrían ocasionar electrocución o quemaduras” (MTSS, 2018, p. 9). Para reducirlos, se presentan las siguientes recomendaciones:

- a) No ajustar o corregir instalaciones eléctricas, ni reparar equipos, excepto por técnicos especialistas;
- b) Atender las mismas recomendaciones referente a cableado.
- c) Utilizar una regleta certificada.

2.1.8.1.3 Riesgos físicos: según la referida Guía:

Se refiere a los factores ambientales que pueden provocar efectos negativos en la salud de la persona teletrabajadora, dependiendo del tiempo de exposición al mismo. Es importante informarse y tomar en cuenta cuáles son las condiciones que debe tener el lugar de trabajo en cuanto a espacio, iluminación, ventilación y ruido. (MTSS, 2018, p. 11).

Pertencen al entorno laboral y afectan negativamente las condiciones saludables de la persona teletrabajadora en caso de largas exposición. Ejemplos son iluminación, ventilación y ruido.

2.1.8.1.4 Riesgos ergonómicos: se derivan de movimiento, postura o acción antinatural que afecta el cuerpo, músculos, o articulaciones. Estos son descritos de la siguiente manera:

Se originan cuando la persona teletrabajadora realiza algún tipo de movimiento, postura o acción que le produce un daño a su salud durante su jornada de teletrabajo. Por ejemplo: posturas inadecuadas, inadecuado levantamiento de cargas, movimientos repetitivos, entre otros. (MTSS, 2018, p. 11)

Ejemplo son los siguientes: posturas inadecuadas, inadecuado levantamiento de cargas, movimientos repetitivos, entre otros.

Al identificar los riesgos ergonómicos, físicos, eléctricos, y locativos (entre otros que el departamento de salud ocupacional podría identificar) es posible, posteriormente, tomar medidas

para su control. Es de comprender que es imposible eliminar los riesgos (puesto que estos son la probabilidad estadística de que ocurra un evento indeseable) y, por tanto, nunca serán de cero, pero sí es posible cerrar posibles espacios y oportunidades de que ocurran.

2.1.8.2 Condiciones que debe tener el espacio de trabajo.

Con el fin de minimizar la ocurrencia de riesgos laborales, es necesario tomar medidas oportunas. A partir de aquí, para evitar los riesgos, se recomienda las siguientes medidas (MTSS, 2018):

2.1.8.2.1 Espacio físico: las dimensiones deben ser al menos 2 metros cuadrados por persona; además de contar con condiciones para colocar los insumos y equipos que se requieran para desempeñar el trabajo cómodamente.

- a) **Ventilación:** el espacio destinado debe poseer buena circulación de aire, la cual puede ser mediante puertas o ventanas o inducidos con abanicos o equipos acondicionadores en cuyo caso de debe realizar los respectivos servicios de mantenimiento
- b) **Iluminación:** la estación de trabajo se debe ubicar de forma tal que las fuentes de luz, tanto naturales como artificiales, no provoquen deslumbramiento directo ni produzcan reflejos molestos. Para ello, los ángulos de ingreso de la luz (natural o artificial) deben ser tales que no incidan en la vista de manera directa o indirecta sobre la persona teletrabajadora.
- c) **Ruido:** la labor del teletrabajo se debe realizar lejos o aislada para evitar la contaminación sonora.

Al controlar las causas de riesgos por espacios físicos, se reduce la probabilidad de que ocurra un evento no deseado. Así, las condiciones de espacio físico, tienen que ver con aspectos como ventilación, iluminación y control de ruido. En cada caso, si bien la normativa no lo incluye, es de responsabilidad del Departamento de Salud Ocupacional definir indicadores como velocidad mínima de flujo de aire, cantidad de lúmenes mínimos, decibeles óptimos que no afecten la concentración ni buena salud óptica de los trabajadores, etc.

2.1.8.3 Condiciones que deben tener las herramientas de trabajo.

Las herramientas de trabajo son los recursos de inmediato acceso que se requieren para realizar una labor. En el caso de los teletrabajadores, estos tienen que ver con mobiliario, equipo de cómputo, sistemas de comunicación, etc. Según la Guía (MTSS, 2018), las herramientas de trabajo deben reunir las siguientes condiciones:

- Escritorio o modular: debe ser de tamaño adecuado para la colocación del equipo informático y otros recursos; debe ser adecuado según las dimensiones corporales del teletrabajador.
- Silla: debe ser de dimensiones adecuadas de acuerdo a las características antropométricas del trabajador.
- Reposapiés: en el caso de que la altura del escritorio o de la silla no permita colocar los pies en el piso, se debe contar con un dispositivo para reposar los pies con dimensiones de 45 cm de ancho por 35 cm de fondo, con un ángulo ajustable entre 5 y 15°.
- Pantalla del monitor: se debe ubicar frente a la persona teletrabajadora con el borde superior a nivel de los ojos para evitar movimientos bruscos en el cuello.

- Teclado y mouse: ambos se deben ubicar al mismo nivel, de tal manera que el 90°.
- El teléfono: si se requiere el uso de teléfono con frecuencia, se debe disponer de una diadema, para evitar posturas inadecuadas. (p. 17)

Mediante la definición de los requerimientos que deben reunir las herramientas, la normativa logra evitar posibles riesgos que afecten la salud laboral y la calidad de vida de los trabajadores. En este caso, se hace énfasis en el mobiliario y los recursos informáticos y de comunicaciones mediante especificaciones claramente establecidas y, en la mayoría de los casos, cuantificables, lo cual es una manera objetiva de verificar su cumplimiento.

2.1.8.4 Responsabilidades de las partes

Tanto la parte empleadora como la empleada tienen sus responsabilidades para evitar los riesgos laborales. Las siguientes algunas de ellas según lo describe la mencionada Guía (MTSS, 2018, pp. 21-22):

Por parte de la persona empleadora: debe entender que el teletrabajo es una extensión del lugar del trabajo, por lo que se mantienen las obligaciones en materia de salud ocupacional.

Para ellos se recomiendan las siguientes medidas:

- La persona teletrabajadora debe realizar el auto reporte de Condiciones de Trabajo antes del inicio de las funciones en modalidad de teletrabajo.
- Dado que se debe contar con las condiciones mínimas de salud ocupacional, el análisis del auto reporte de Condiciones de Trabajo es necesario para garantizarlas y, de ser necesario, se debe realizar visitas de seguimiento y verificación de las. Si existiera alguna inconformidad con el auto reporte es recomendable que solicite asesoría a la Oficina o Departamento de Salud Ocupacional de su empresa.

- Circular de manera asertiva toda información, generada por la Oficina o Departamento de Salud Ocupacional de su empresa o Institución, del Profesional en Salud Ocupacional referente a la prevención de riesgos durante el teletrabajo.
- En caso de algún accidente o enfermedad del trabajo, hacer el reporte correspondiente a la empresa aseguradora.
- Transmitir de manera clara las funciones asignadas, cantidad y calidad del trabajo esperado, para evitar desconcierto sobre la expectativa asignada.
- Vigilar la salud laboral de todas las personas teletrabajadoras, mediante una evaluación médica periódica.

Por parte de la persona teletrabajadora. La persona trabajadora también debe hacer sus aportes, según se describe a continuación (MTSS, 2018):

- Identificar cuáles son los posibles riesgos que se pueden presentar en su lugar de trabajo.
- Completar satisfactoriamente el auto reporte de Condiciones de Trabajo antes del inicio de las funciones en modalidad de teletrabajo según los mecanismos que le hayan sido girados.
- Cumplir con las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales.
- Debe contar con sistema de alimentación ininterrumpida con supresor de picos, conocida como “UPS”.
- En caso de algún accidente o enfermedad de trabajo, debe hacerlo saber de manera oportuna.

De la misma manera en que dentro del contrato o adenda laboral que regula de manera específica el teletrabajo, se deben establecer responsabilidades de las partes firmantes, la prevención

del riesgo laboral es responsabilidad tanto de la patronal como de la laboral cada quién debe hacerlos dependiendo de su alcance e interés. Tanto el patrono como el trabajador son responsables y deben interesarse en reducir los riesgos laborales.

2.1.9 Pasos para implementar el teletrabajo.

Todo proyecto, de cualquier índole, conlleva un procedimiento y orden a seguir. Para aplicar la modalidad de teletrabajo, lo mejor es definir tres actividades secuenciales (MTSS, 2018, p.25):

- Diseño, en el cual el equipo de gestión está debidamente definido y se describe los alcances esperados; además, se presenta el plan de trabajo y los recursos necesarios para su ejecución.
- Ejecución: Las aplicaciones hacen realidad el trabajo remoto en la organización.
- En el apartado de seguimiento se realiza la evaluación, relevamiento, estudios y métodos en el uso del trabajo remoto, su aporte y consecuencias.

Al seguir los pasos establecidos en la guía, mismos que pueden ser enriquecidos según la curva de aprendizaje avanza, las partes logran de manera sistemática y organizada implementar su proyecto de teletrabajo. Cada uno de ellos debe ser revisados, tanto en su alcance como en el cumplimiento y así garantizar el éxito del proyecto.

2.1.10 Beneficios del teletrabajo para la organización, los teletrabajadores y el país.

La práctica del trabajo remoto brinda una serie de beneficios a los diferentes actores sociales y económicos. Entre ellos están (MTSS, 2018, p18):

Para la empresa o institución:

- mejora la eficiencia y modernización de la gestión
- se optimiza el uso de las TIC'S

- se reducen costos en planta física
- se aprovecha el espacio físico se estimula el trabajo por objetivos y resultados
- se aumenta la productividad, se atrae y retiene talento humano y
- se reduce el ausentismo

Para la ciudadanía y el país:

- se mejora descongestionamiento vial
- hay un impacto positivo en la huella de carbono y la responsabilidad ambiental
- se estimula la inserción laboral de forma poblaciones en vulnerabilidad y
- se incrementa el uso de las TIC's.

Beneficios para grupos vulnerables:

- contribuye con mayores oportunidades de ingreso al mercado laboral
- permite desarrollar nuevas habilidades laborales.
- estimula la generación de ambientes colaborativos con otros colectivos sociales.

El impacto que el desempeño de las empresas tiene sobre la sociedad, y por tanto su misma responsabilidad y razón de existencia, es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. Al impactar positivamente, la empresa atrae talento humano, clientes e inversionistas. Mediante la modalidad del teletrabajo, se logran beneficios implícitos que contribuyen para el logro de los objetivos.

2.1.11 La pandemia de la COVID 19 producida por el virus SARS2

Periódicamente la humanidad ha sido azotada por pandemias las cuales han impactado negativamente la salud y relaciones sociales. Hambrunas, pestes y migraciones han sido, durante toda la existencia humana, factores que han amenazado, incluso la sobrevivencia de la especie. En

los registros paleontológicos es posible encontrar la historia de hechos que han llevado la desaparición de otras especies animales y vegetales. A finales del año 2019, la Organización Mundial de la Salud identificó la aparición de una variable de un coronavirus que fue denominado SARS2 (puesto que ya existía el SARS1), y según criterios internos la enfermedad producida fue denominada COVID19, por ser una enfermedad producida por un coronavirus y se detectó en el año 2019, aunque su declaratoria como pandemia y sus efectos sobre la humanidad se dieron en el año 2020.

2.1.11.1 Definición

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020, p. 9) se entiende como pandemia: “epidemia que se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo y que, generalmente, afecta a un gran número de personas”

Según el portal de la Pontificia Universidad Católica de Chile (2020, p1), “para declarar el estado de pandemia deben cumplirse dos criterios: que la enfermedad afecte a más de un continente y que los casos de cada país ya no sean importados sino transmitidos comunitariamente”

En el caso de la COVID-19, el 30 de enero del 2020, la OMS alertó que esta epidemia es una emergencia de salud pública de interés internacional y el 11 de marzo el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció que la nueva enfermedad causada por el coronavirus 2019, puede caracterizarse como una pandemia y pocos días después, la misma OMS procedió a realizar tal caracterización y así lo anunció oficialmente (Organización Panamericana de la Salud, 2020, p1).

Los coronavirus (CoV) son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. El SARS2, es un virus perteneciente a esta familia, y es el causante de la Enfermedad que los especialistas han denominado COVID -19, por ser procedente de ese virus y haber sido descubierto en el año 2019.

2.1.11.2 Acciones de control para prevenir la tasa de transmisión del virus SARS2.

Para prevenir la transmisión de este virus, se han enlistado las siguientes recomendaciones (Organización Panamericana de la Salud, 2020):

- Protegerse y proteger a los demás
- Vacunarse según el programa nacional o local.
- Mantener un distanciamiento sanitario de al menos 1,8 m de distancia respecto de los demás, aunque no parezcan estar enfermos.
- Utilizar una mascarilla sanitaria bien ajustada.
- Lavarse las manos constantemente y desinfectar las manos con alcohol.
- Al toser o estornudar cubrirse la boca y la nariz según los protocolos establecidos.
- En caso de presentar alguna sintomatología, o dar positivo en la prueba de COVID-19, mantenerse aislado hasta que se recupere.

2.1.11.3 Aumente la seguridad de su entorno.

Como todo virus, los espacios cerrados, de poca ventilación y hacinados, son más favorables a la transmisión y contagio. Otras condiciones que facilitan la transmisión son lugares donde se reúnen personas, abarrotados en los que se suele hablar en voz alta, gritar, resoplar o cantar, tales como restaurantes, ensayos de coros, clases de gimnasia, clubes nocturnos, oficinas y lugares de

culto. Estos sitios deben ser evitados. También se deben seguir buenas prácticas de higiene respiratoria según los protocolos establecidos y difundidos por los medios de comunicación virtual o convencional (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

¿Qué hacer si se siente mal? Si no se siente bien, siga estas indicaciones (OMS, 2020):

- Si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar busque atención médica de inmediato.
- Conozca los síntomas de la COVID-19: la fiebre, la tos seca, el cansancio y la pérdida del gusto o el olfato, dolor de garganta, ojos enrojecidos o irritados, diarrea, erupción cutánea y decoloración de los dedos de las manos o pies. En caso de presentarlos, acudir a atención médica.
- Someterse a cuarenta durante 10 días desde el inicio de los síntomas, más tres días después de que cesen los síntomas, o según lo establezca la autoridad sanitaria.
- Esté al tanto de la información más reciente de fuentes fiables, entre ellas la OMS o las autoridades sanitarias locales y nacionales del lugar en que se encuentre. Evitar fuentes no confiables o mensajes masivos anónimos o de dudosa autoría.

Mediante las acciones anteriores, las autoridades sanitarias mundiales y locales, toman medidas de carácter preventivo según los expertos en epidemiología, que es una especialidad médica que cada vez toma más relevancia. En Costa Rica, la Universidad Nacional imparte esa especialidad en un grado de maestría y de esta manera los profesionales en ciencias de la salud y relacionadas se han capacitado para enfrentar las epidemias. Cuando apareció la pandemia del COVID 19, el país acudió a esos especialistas que se dieron a la tarea altruista y pusieron a prueba su vocación profesional para controlar el impacto en la salud de la población. Las medidas propuestas, provenientes de la Organización Mundial de la Salud (órgano rector a nivel mundial)

y adecuadas a las condiciones locales, redujeron de manera importante los efectos sobre la salud de población.

2.1.12 Implementación del teletrabajo como medida sanitaria preventiva de la transmisión del virus SARS2 y la pandemia de COVID 19 producida.

Como se indicó anteriormente, en el marco jurídico, el Gobierno de la República publicó un decreto (Directriz N°073-S-MTSS, 2020), el cual establece que, si está dentro de las posibilidades de la empresa aplicar la modalidad de Teletrabajo, existen mecanismos de que guían para su implementación. Lo anterior, no solo como una tendencia que ya venía dándose a nivel país, sino que se profundizó y adquirió más relevancia durante la emergencia nacional por pandemia COVID19. En ese sentido, surgieron diversas iniciativas tanto públicas como privadas que catapultaron la modalidad de teletrabajo como parte de la nueva realidad social que modificó significativamente la relación obrero-patronal. Vale enfatizar que este decreto no se impone respecto de la Ley y el Reglamento a la Ley.

2.1.13 Regulaciones del Teletrabajo en ocasión de la alerta sanitaria por COVID-19

A partir de lo anterior, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud para la atención de la alerta emitida por la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias por el COVID-19, se recurrió a aplicación de la modalidad de teletrabajo para todos los puestos del sector público que así lo permitan, como una medida de carácter temporal. De igual forma, el mismo Gobierno de la República recomendó que las medidas podrán ser aplicadas en el sector privado. Para cumplir con esto, se estableció que la aplicación de la modalidad de teletrabajo se basará en lo dispuesto por la Ley para Regular el Teletrabajo, Ley

N° 9738 del 18 de setiembre de 2019 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 42083 del 20 de diciembre de 2019 y la Directriz N°073-S-MTSS del 09 de marzo de 2020. Con esto se le dio un soporte legal más sólido, pues ya había avances en la legislación y prácticas desde antes de la declaración de la pandemia y el estado de emergencia. Es así como se da la Directriz N°073-S-MTSS (2020), en la cual se recomienda que la modalidad de teletrabajo se implemente temporalmente como medida complementaria y necesaria ante la alerta del COVID-19, y que deberá tramitarse mediante el siguiente procedimiento, mismo que deberá concluir en un plazo máximo de dos días hábiles (Directriz N°073-S-MTSS, 2020):

- La persona funcionaria debe solicitar autorización a su jefatura inmediata, para acceder a la modalidad de teletrabajo.

Le corresponde a la Jefatura inmediata verificar que el puesto ocupado por la persona funcionaria solicitante se trata de un puesto teletrabajable conforme lo establecido en el punto d) del apartado 2. b.2. Además, se debe determinar los días en los que la persona funcionaria va a laborar bajo la modalidad de teletrabajo.

Conforme a lo establecido en la Directriz N°073-S-MTSS (2020), deberá procurarse la aplicación del teletrabajo durante toda la jornada semanal, salvo que por razones del servicio público que presta la dependencia donde labora la persona funcionaria solicitante, requiera su trabajo presencial durante uno o más días de la semana. Si bien esto es dirigido a las instituciones públicas, la recomendación es que también sea adoptado por las empresas privadas.

2.1.14 La calidad de vida en el trabajo (CVT).

Un aspecto que desde hace décadas los especialistas en recursos humanos vienen tomando en cuenta es el concepto de calidad de vida en el trabajo, el cual se origina de otro más antiguo a saber: la calidad de vida del individuo.

Según Chiavenato en su libro *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*:

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa: se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad, las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa, obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo.

Indica que la calidad de vida laboral (CVL) refleja el grado en que los miembros de una organización satisfacen sus necesidades personales como resultado de su trabajo en la organización. La calidad de vida laboral comprende un conjunto de factores como la satisfacción laboral, oportunidades de crecimiento y desarrollo en la organización, reconocimiento de logros, salario, beneficios sociales, relaciones humanas en el grupo y en el trabajo, organización, ambiente psicológico y físico de trabajo, libertad de elección, participación y lugar de compra. CVT influye no solo en los aspectos internos de un rol, sino también en todos los aspectos externos y contextuales. Afecta actitudes y comportamientos personales que son importantes para la

productividad, como la motivación para el trabajo, la adaptación y flexibilidad a los cambios en el entorno laboral, la creatividad y la voluntad de innovar. (Chiavenato, 2019 p.297)

Adicionalmente, Pinchi en su tesis titulada *Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda*, introduce el término de la siguiente manera:

La calidad de vida en el trabajo se refiere de manera general a satisfacción que tienen los trabajadores en relación a la vida laboral; es una forma diferente de ver y valorar la vida dentro de la organización, pues se busca el desarrollo y bienestar del colaborador sin dejar de lado, claro está, la eficiencia empresarial. Son principalmente todos los sentimientos de un trabajador sobre cada dimensión y elemento de su trabajo, comprendiendo también a lo económico y las relaciones interpersonales entre personal de trabajo y la empresa, etc. (2020, p. 4)

De esta manera, los conceptos de calidad de vida del individuo y calidad de vida laboral se entremezclan dando como resultado un impacto positivo en los estilos de vida saludable cuya responsabilidad debe ser compartida entre todos los actores sociales.

2.1.14.1 Generalidades.

El concepto de calidad de vida incluye varios aspectos, social, personal, psicológico, económico y otros. A lo largo de la historia, diferentes naciones han tenido una comprensión multidimensional de este concepto, cada una basada en sus propias creencias, sistemas sociales y entorno.

Existen factores que influyen en la calidad de vida laboral como los indicados por Pinchi (2020) el cual menciona los siguientes:

- **Actitud:** se debe contar con conocimientos necesarios para el desempeño de las funciones, así como habilidades, experiencia, entusiasmo, nivel de energía, voluntad de aprender cosas nuevas, etc.
- **Ambiente:** lo condicionan los diferentes niveles de tolerancia, preferencias, patrones de comportamiento, nivel de comprensión.
- **Las oportunidades:** oportunidades para el aprendizaje, la investigación, innovación, el autodesarrollo y el aumento de destrezas.
- **Naturaleza del trabajo:** se requieren ciertas habilidades sociales, liderazgo, talento, facilidad para decidir, etc.
- **Personas:** las relaciones internas tienen que ver con jefaturas, colaboradores y compañeros, los cuales deben tener un equilibrio en su comunicación diaria.
- **Nivel de estrés:** este es un afecto que afecta, de diversas maneras: mental, físico, psicológico y emocional.
- **Perspectivas de carrera:** este aspecto es importante en tanto el trabajador debe tener una perspectiva de crecimiento interno en la organización.
- **Desafíos:** los retos y su cumplimiento hacen más interesante el trabajo y afectan de manera importante el ambiente laboral.
- **Riesgo involucrado y recompensa:** al tomar una decisión, se asume un riesgo cuya superación representa una satisfacción y por tanto una mejor calidad de vida laboral. (p.17)

De lo anterior, se deduce que este concepto de calidad de vida laboral, si bien se viene desarrollando desde hace tiempo, su importancia como tema de estudio se incrementa continuamente y no pierde vigencia, sino, al contrario, cada vez adquiere más protagonismo en la administración del talento humano. Los factores que la influyen a saber: actitud, ambiente, oportunidades, naturaleza del trabajo, desafíos y otros, permiten que las personas funcionarias se sientan cómodas en sus relaciones laborales y, de esta manera, se sientan más comprometidas y empoderadas, y así, su productividad se incremente.

Esta misma autora (Pinchi, 2020) indica que existen alcances importantes de la calidad de vida laboral y señala los siguientes:

- **Compensación adecuada y justa:** se refiere a salarios razonables que permitan tener un estándar de vida óptimo.
- **Condiciones de trabajo seguras y saludables:** tiene que ver con la salud ocupacional reduciendo riesgos de accidentes.
- **Oportunidad de usar y desarrollar capacidades humanas:** mediante el desarrollo de la capacidad individual, la vida del trabajador será más sana.
- **Oportunidad de crecimiento y seguridad:** al existir programas de desarrollo profesional, el ambiente laboral será más interesante y la calidad de vida se mejora.
- **Integración social en la organización del trabajo:** se debe promover criterios de accesibilidad y más bien eliminar cualquier tipo de discriminación.
- **Constitución en la organización del trabajo:** se refiere la privacidad individual, la libre la expresión, trato imparcial, etc.

- **Trabajo y vida total:** se debe promover prácticas laborales solidarias y flexibles, incorporación de la familia al logro de un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

- **Relevancia social de la vida laboral:** la responsabilidad social empresarial debe incorporar a los empleados para un ambiente agradable.

Adicionalmente, existen al menos cuatro factores que afectan negativamente en la calidad de vida laboral; entre ellos:

- **Factores individuales:** aunque la empresa no puede controlarlos, sí puede incidir desde la calidad de vida laboral. Pertenecen a estos la salud y la vida personal.

- **Factores organizacionales:** dependen directamente de la empresa y abarca el ambiente laboral, cultura organizacional, organización del trabajo.

- **Condiciones en el trabajo:** se refiere al clima organizacional a los empleados e incluye comodidad en las instalaciones y tecnología de punta.

- **Socioeconómicos:** incluye beneficios laborales, salario competitivo y desarrollo interno. (p. 8)

De esta manera, se puede decir que entre sus beneficios de la calidad de vida en el trabajo están: alta motivación, bajos índices de ausentismo, enfermedad y estrés, aumenta la competitividad y la productividad, aumenta la moral del personal, mejora el servicio al cliente, conlleva a una actitud más comprometida y dispuesta el recurso humano, reduce la rotación de personal y minimizar los costos de sustituir las renunciadas, prestigio para atraer individuos talentosos, personal más comprometido y mayor fidelidad, compromiso y motivación del personal. Al fomentar un ambiente de buena calidad de vida laboral, las empresas mantienen un recurso humano más

comprometido que es trasladado a sus clientes y, por añadidura, a su mejor rentabilidad (Pinchi, 2020).

2.1.15 CVL y la responsabilidad social corporativa (RSC).

La calidad de vida laboral se relaciona con otro concepto importante que las organizaciones incorporan como parte de su razón de ser, el cual es la responsabilidad social corporativa (RSC).

Chiavenato en su libro *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (2019, p. 398) indica que “responsabilidad social significa la actuación socialmente responsable de los miembros de la organización, las actividades de beneficencia y los compromisos de ésta con la sociedad en general y, de forma más intensa, con los grupos o partes de ella con que tiene más contacto”.

Para Cruz en su publicación titulada “*La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*”, la RSC data de mediados del siglo pasado, a través de la incorporación de un interés respecto de la sociedad y el interés de las empresas de trasladar beneficios a proyectos de interés social. Indica además que: “la noción general de que ser socialmente responsable mejoraría, en última instancia, la calidad de la vida humana en la sociedad”. Esto lleva incidir directamente sobre el recurso humano, e incorporar aspectos éticos y morales (2018, p. 67).

Rangel, García, de la Garza y Quiroz (2021) en su artículo “*Responsabilidad social empresarial y su impacto en la calidad de vida laboral*”, publicaron los resultados de una investigación acerca de la RSC y la CVL, e indican que “al implementar las acciones de responsabilidad social empresarial de mayor impacto en los miembros de una empresa, permite mejorar la calidad de vida laboral y la identidad de estos con la empresa de manera exitosa. Lo que finalmente dará como consecuencia el mejoramiento de su competitividad” (Rangel, García, de la

Garza y Quiroz, 2021, p.12), si bien al investigar una empresa de servicios de transporte concluyen que en ésta “presenta un bajo nivel de apropiación de las acciones de responsabilidad social empresarial, relacionadas con la calidad de vida laboral” (p17).

Como lo mencionan los autores:

Aun cuando existen empresas que tienen en sus valores y bases constitutivas a los principios de la responsabilidad social empresarial, no tiene integrada en su actividad diaria de manera concreta, sobre todo en el personal de reciente ingreso, por lo que las acciones de responsabilidad social empresarial que establece la empresa con el propósito de mejorar la calidad de vida laborar de los trabajadores, no son reconocidas por ellos, lo que trae como consecuencia que no se identifique con la misión, visión y valores organizacionales (Rangel, García, de la Garza y Quiroz, 2021, p. 17)

De lo anterior se desprende que una empresa no solo debe tener una política de RSC y CVL sino que debe realizar esfuerzos por transmitirla a sus colaboradores.

2.1.16 Modelos teóricos de la calidad de vida laboral

CVL es un término que se refiere a evaluar o evaluar a las personas en el ámbito laboral, así como CV familiar se refiere a evaluar el entorno familiar, etc. La evaluación humana es siempre empírica y por lo tanto siempre “subjetiva”, y el principal desafío disciplinar siempre ha sido identificar el comportamiento de la evaluación humana, desarrollar conceptos, métodos y herramientas para medirlo e identificar las variables a evaluar o evaluar. Se basa en analizar el efecto de este comportamiento en las interacciones humanas y la estructura física del entorno. Existen muchos autores que desarrollan este término. A continuación, se presentan algunos de ellos.

2.1.16.1 Modelo de Walton. Para este autor, según lo indica Escobar (2020), en su informe de investigación titulado “*Calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A. Distrito de Cusco. Año 2019*”, el concepto de calidad de vida laboral es relativo y dado por un consenso de patrones subjetivos y objetivos, es por ello, que propone su propio modelo teórico con la finalidad de que este sea aplicado en diferentes ambientes culturales e investigaciones. Pinchi (2020), en la obra citada, señala que para Walton existen ocho factores que afectan la calidad de vida en el trabajo que son los siguientes:

- Compensación justa y adecuada.
- Condiciones de Seguridad y salud en el trabajo.
- Utilización y desarrollo de capacidades
- Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad.
- Integración social en la organización.
- Constitucionalismo.
- Trabajo y espacio total de vida y
- Relevancia social de la vida laboral

2.1.16.2 Modelo de Hackman y Oldham. Este modelo teórico integra el principio de la apreciación del ambiente laboral por parte del trabajador, teniendo como finalidad evidenciar la relevancia de los factores intrínsecos para explicar la satisfacción laboral a través de la calidad de vida laboral, este modelo se basa en las relaciones existentes entre cinco dimensiones de la tarea y los estados psicológicos críticos.

Según lo indicado por Cuofano (2022), en su artículo “*Modelo De Características Del Trabajo De Hackman Y Oldham*” el modelo de estos autores consta de cinco características

fundamentales que enriquecen un rol y provocan la motivación, satisfacción y satisfacción de los empleados.

Ellas son las siguientes:

- **Variedad de habilidades:** La medida en que un trabajo requiere que el empleado use múltiples habilidades o realice diversas actividades.
- **Identidad de la tarea:** La medida en que las tareas tienen un comienzo y un final claros. Es decir, ¿puede el empleado reconocer cuándo termina una tarea y comienza otra?
- **Importancia de la tarea:** ¿Siente el empleado que su puesto tiene sentido? ¿Tiene un impacto apreciable en la empresa o sus clientes?
- **Autonomía de tareas:** ¿Tiene el empleado libertad para realizar sus tareas con poca supervisión? (Cuofano, 2022, p. 1)

Al igual que otros conceptos psicológicos, la CVL es una función de factores subjetivos junto con factores ambientales, y esta interacción siempre está mediada por la experiencia previa, el aprendizaje y la memoria. La CVL incluye aspectos como bienestar, satisfacción, felicidad, actitudes, etc., los cuales no dejan de ser conceptos psicológicos y los psicológicos y por lo tanto son subjetivos si nos referimos a la experiencia personal. Es por eso que al estudiar el concepto, es necesario, siempre, revisar los distintos modelos que los teóricos proponen.

2.1.17 Calidad de vida y el acoso laboral.

Se entiende como acoso, la presencia de un comportamiento inoportuno, el cual, según Cruz, en la obra citada, (2018, p. 60), “los efectos del acoso son tan profundos que un gran número de

investigadores han estudiado este fenómeno”. Señala, además, que debe existir un equilibrio entre el trabajo y la vida personal por lo que las organizaciones deberían dedicar esfuerzo en ayudar a los empleados en asuntos de administración del tiempo para separar sus vidas de forma clara, dado que, con frecuencia, los intereses personales no coinciden con los profesionales y los trabajadores se ven en la necesidad de realizar concesiones o sacrificar su vida personal con el propósito de encontrar o mantener un empleo.

En este sentido, las empresas deben procurar que sus empleados desarrollen habilidades para la vida y habilidades blandas para ayudar a resolver este problema. Se requiere ver si la responsabilidad se equilibra con las obligaciones familiares o las expectativas de ocio. Entre los objetivos del movimiento de mujeres se encuentran el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, trabajar para otros y reconocer la privacidad, que a menudo se ve como responsabilidades familiares o familiares. Hay igualdad entre hombres y mujeres en el trabajo. Así que es un nivel completamente nuevo. Y ese es el objetivo. La organización del trabajo y de la vida privada no debe favorecerse en nombre de la benevolencia o de la defensa de las personas interesadas. y la contribución de la empresa al desarrollo de la sociedad ya la satisfacción de sus propietarios, en este caso las exigencias de carácter ético con las exigencias legales.

2.1.18 La fatiga laboral y su relación con la calidad de vida.

Toda acción humana produce una fatiga. Por menos esfuerzo físico o mental que requiera, siempre se produce una fatiga, producto la repetición de actividades de poco o mayor esfuerzo. El estrés físico o mental ocurre cuando una persona está de pie por mucho tiempo, hace un trabajo fuerte y repetitivo, o todo el cuerpo o la mente se sobreesfuerza. Debido al esfuerzo en el sistema

psicológico, reduce la productividad y aumenta la ansiedad en los músculos. De esta manera se incide directamente sobre la calidad de vida en el individuo.

Para Jiménez y Toledo en su artículo titulado “*Revisión teórica de los efectos de la sobrecarga laboral sobre los síntomas de burnout*”:

El estrés laboral puede ser un proceso cíclico en el que las consecuencias de los estresores pueden ocasionar que con el paso del tiempo los individuos perciban con mayor frecuencia la presencia de las fuentes de estrés, sobrecarga laboral, y que disminuya su percepción sobre su capacidad para afrontarlo.

La fatiga es el agotamiento físico o mental que detiene a una persona, es causada por el esfuerzo físico y/o mental, sin tiempo suficiente para descansar y recuperarse, además, de pasar largos periodos de tiempo despierto, teniendo una mala calidad de sueño durante el periodo. Produce una sensación de cansancio, agotamiento y somnolencia. Además, se relaciona con la falta de sueño y puede aumentar por la actividad mental o largos periodos de estrés o ansiedad. Las tareas repetitivas también son causa de fatiga. (Jiménez y Toledo, 2018, p. 9).

De aquí que existen diversos factores, que pueden ser determinantes, los cuales pueden encontrarse, dentro o fuera del trabajo. Es la fuente principal del estrés entre los trabajadores, y puede afectar la capacidad de una persona, e impactar en el desempeño y la productividad. Las diversas condiciones que pueden afectar el estado general de la persona, que no necesariamente están relacionadas con la fatiga laboral, debido al trabajo, siendo la fatiga la fuente principal del estrés entre los trabajadores, y puede afectar la capacidad de una persona, e impactar en el

desempeño y la productividad. La carga muscular estática, el trabajo muscular dinámico, y la resistencia; están relacionadas con la fuerza desarrollada, y cuando más fuertes son los músculos, mayor es la carga que pueden soportar sin desarrollarse. La carga mental, relacionada con la tensión y la fatiga, se pueden describir aproximadamente como sobrecarga, es decir, en términos cualitativos, la sobrecarga se refiere a demasiada complejidad, y en términos cuantitativos se refiere a trabajar demasiado tiempo o hacer una tarea de trabajo, con demasiada frecuencia. La carga insuficiente generalmente se refiere a tareas de trabajo monótonas o repetitivas. Hoy en día, como en décadas anteriores, todavía se realiza mucho trabajo físico, siendo de un carácter monótono y repetitivo.

2.1.18.1 Consecuencias de la fatiga laboral

Para Rodríguez (2019), en su artículo “*Fatiga en los centros de trabajo*”:

Las consecuencias de la fatiga laboral en el trabajador se pueden clasificar en tres grandes grupos en función del área al que afecten dichas consecuencias. Estos grupos son las consecuencias físicas y conductuales, las consecuencias mentales y las consecuencias emocionales. (p. 14).

Entre las consecuencias físicas y conductuales se encuentran las alteraciones al sueño, cansancio, y efectos sobre enfermedades coronarias y otras. Las consecuencias mentales provocan falta de concentración en el trabajo y, por ende, menor eficiencia y productividad. Finalmente, las consecuencias emocionales producen niveles depresivos que afectan el desempeño laboral y personal. Si la fatiga laboral no es atendida, puede provocar fatiga crónica, la cual es un estado avanzado e indeseable.

2.1.18.2 Síndrome de fatiga crónica

Otro de las enfermedades del trabajo producidas por fatiga laboral es el llamado “síndrome de fatiga crónica (SFC)”, que como su nombre lo indica es una perturbación caracterizada por el agotamiento extremo, en el cual la fatiga aumenta con el dinamismo físico o psicológico, y difícilmente disminuye con el descanso. Conocida también como enfermedad de intolerancia al esfuerzo sistémico (SEID, por sus siglas en inglés) o encefalomiелitis miálgica (EM). Según estudios de la Clínica Mayo, en su artículo denominado “*Síndrome de Fatiga Crónica*” publicado en el sitio web <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/chronic-fatigue-syndrome/symptoms-causes/syc-20360490>,

El síndrome de fatiga crónica es un trastorno complicado que se caracteriza por fatiga extrema que dura al menos seis meses y que no puede explicarse por completo por una afección médica subyacente. La fatiga empeora con la actividad física o mental, pero no mejora con el descanso. (Clínica Mayo, 2020, p. 1)

Dado que las causas son desconocidas, pero pueden ser producidas desde algún estrés psicológico o infección por virus. El Centro de Control de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) del Gobierno de los Estados Unidos, indica que se produce una “reducción en la capacidad de hacer actividades que eran habituales antes de la enfermedad. Esta reducción en el nivel de actividad se debe producir junto con fatiga y tener una duración de seis meses o más”. (Centro de Control de Enfermedades, s. f. p.1)

Así, se puede decir que el síndrome de fatiga crónica podría darse por diversos factores. Para la confirmación del diagnóstico, es necesario realizar diversas pruebas médicas; en cuanto al tratamiento, se recomienda tratar los síntomas, tales como: pérdida de concentración o memoria, fatiga, dolor de garganta, nódulos linfáticos en axilas o cuello, dolor articular o muscular

inexplicable, sueño no reparador, dolor de cabeza, y cansancio extremo por más de 24 horas posterior al ejercicio mental o físico.

2.1.18.3 Síndrome de burnout

La actividad laboral forma parte de la vida diaria de muchas personas, quienes generalmente permanecen la mayor parte del día en su lugar de trabajo, y afrontar las demandas laborales ser causante de problemas relacionados con el desgaste laboral o *burnout*.

El termino *burnout* ha sido definido como “una respuesta de estrés, tensión, ansiedad, conflicto, fatiga, presión, nerviosismo, aburrimiento, agotamiento físico y psíquico, alienación o cansancio frente al trabajo” (Jiménez y Toledo, 2018, p. 1).

Vidotti, Trevisan, Quina, Perfeito y Cruz, en su artículo “*Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en personal de enfermería*” (2019) indican que el síndrome de *burnout* se describe como

Una serie de síntomas que demuestran un nivel de agotamiento; entre ellos: falta de energía física y mental (agotamiento emocional), pérdida del interés por el trabajo (despersonalización) y sentimientos de menos precio (insatisfacción profesional).

Las consecuencias de este cuadro son funestas y afectan el entorno personal. (Vidotti, Trevisan, Quina, Perfeito y Cruz, p. 346)

De lo anterior, se deduce que esta enfermedad se sitúa en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo. Cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas de esta enfermedad.

2.1.19 El uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en el teletrabajo.

Un aspecto fundamental en el teletrabajo es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) y unido a ello aparece la Inteligencia Artificial que son sistemas informáticos autónomos capaces de tomar decisiones y desplazar al ser humano en algunas tareas básicas.

Para Buenrostro Mercado y Hernández Eguiarte, en su artículo “*La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes*”:

el surgimiento de las TIC's como intermediario y recurso imperante en las relaciones laborales y personales nos obliga a valorar y a reflexionar sobre el modo de vida y su influencia en la calidad de vida. La virtualidad se ha convertido en el ámbito de organización de la nueva normalidad que hace de la relación laboral sea efectiva (Buenrostro Mercado y Hernández Eguiarte, 2019, p. 102).

De esta manera, la Red Mundial (Web), nos permite disponer de oportunidades y recursos para tener claros algunos conceptos básicos referente al trabajo virtual. Aunque *a priori* pudiera ser una nueva manera de concepción del fenómeno laboral, responden, en primera instancia, a un enclave del trabajo virtual que mediante el uso de las TIC's nos lleven a considerar este campo como independiente y merecedor de un ámbito de estudio.

Estamos, entonces, frente a un nuevo paradigma, aunque no es tan incipiente, lo cual la convierte en un campo específico de estudio que convierte al proceso de laboral en un fenómeno asincrónico y no necesariamente presencial, virtual, independiente de una dimensión espacio-tiempo. Se tiene, entonces, que las TIC's posibilitan la aparición de un nuevo sujeto de conocimiento, facilita el teletrabajo y con el surgimiento de competencias y habilidades digitales que cada vez son más importantes para la expansión e integración de posibilidades laborales tanto dentro como fuera de las organizaciones.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se presentan las definiciones de los conceptos principales inherentes al presente estudio.

Calidad de Vida Laboral:

“La intensa globalización y la necesidad de lograr competitividad y sostenibilidad ayudaron en la intensa valorización del capital humano en las organizaciones a partir de ahí surgió el concepto de calidad de vida en el trabajo” (Según Chiavenato en su libro *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*, 2017, p.146)

Contrato de teletrabajo:

“Acuerdo voluntario suscrito por la jefatura inmediata y la persona funcionaria, en el que se establecerá la información con las condiciones necesarias para la realización de sus funciones bajo esta modalidad de trabajo.” (MTSS, 2019, p.2)

Inteligencia artificial:

“La inteligencia es la capacidad que tiene la mente para aprender, entender, reflexionar y formarse una opinión sobre algo. Si hablamos de inteligencia artificial nos referimos a que esta capacidad ha sido adquirida por las máquinas. Es decir, con una gran base de datos, una máquina puede llegar a aprender, que es lo que define a la inteligencia” (Zabalegui, 2021, p1.)

Pandemia:

Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región (OMS, 2020).

Pandemia COVID-19:

Enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OMS, 2020).

Persona teletrabajadora:

Persona protegida por esta regulación, que teletrabaja en relación de dependencia o subordinación. (MTSS, 2019, p 4)

Puestos teletrabajables:

“Se refiere a aquellas tareas que se pueden realizar fuera de la institución, haciendo uso de 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”. (MTSS, 2019, p.2)

Telecentro:

Espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, que le permite a los teletrabajadores realizar sus actividades y facilita el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño. (MTSS, 2019, p 4)

Teletrabajo:

Es la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono, en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral desde

su propio domicilio, centro que se destine para tal fin o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos. (MTSS, 2015, p 4)

Tecnología de Información y Comunicación TICs:

“grupo diverso de prácticas, conocimientos y herramientas, vinculados con el consumo y la transmisión de la información y desarrollados a partir del cambio tecnológico vertiginoso que ha experimentado la humanidad en las últimas décadas, sobre todo a raíz de la aparición de Internet” (Equipo editorial, Etecé).

Virus

Un virus es un microorganismo infeccioso que consta de un segmento de ácido nucleico (ADN o ARN) rodeado por una cubierta proteica. Un virus no puede replicarse solo; por el contrario, debe infectar a las células y usar componentes de la célula huésped para fabricar copias de sí mismo. Con frecuencia, un virus termina matando la célula huésped en el proceso, lo que causa daño en el organismo huésped. Algunos ejemplos bien conocidos de virus que causan enfermedades en seres humanos incluyen el SIDA, la COVID-19, el sarampión y la viruela (National Human Genome Research Institute, 2023, p1).

Medidas sanitarias:

Según Caro. (2019, p.1):

Comprenden todas las leyes, decretos, reglamentos, prescripciones pertinentes a:

- Criterios relativos al producto final.
- Procesos y métodos de producción.
- Procedimientos de prueba.
- Inspección, certificación y aprobación.

- Regímenes de cuarentena.
- Procedimientos de muestreo y evaluación de riesgo
- Prescripciones en materia de embalaje y etiquetado directamente relacionadas con la inocuidad de los alimentos.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 América Móvil, casa matriz de Claro CR Telecomunicaciones S. A

América Móvil, SAB de C.V. es una empresa multinacional mexicana de telecomunicaciones con sede en la Ciudad de México, México. Está presente en 18 países de América y 8 de Europa, con más de 277 millones de usuarios. Es la empresa de telecomunicaciones más grande de los Estados Unidos y la séptima empresa de telecomunicaciones más grande del mundo por suscripción. Opera en varios países de América del Sur y Central bajo la marca Claro, Tracfone Wireless en EE. UU. y Telcel en México ofreciendo suscripciones de telefonía móvil y Telmex ofrece servicios de telefonía fija e internet bajo el grupo Infinitum. La empresa Telmex también ofrece servicios de televisión satelital bajo su empresa Claro TV, y fuera de Claro, ofrece televisión por cable bajo su negocio NET únicamente en América del Sur y Central. https://www.claro.com/paises/quienes_somos.html

2.3.2 Claro CR Telecomunicaciones S. A

2.3.2.1 Misión

Mediante la misión, las organizaciones definen la razón de su existencia y su función dentro de la sociedad. En el caso de Claro CR Telecomunicaciones S. A, se ha definido como misión la siguiente:

Lograr que la población de cada uno de los países en donde operamos tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en

telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar más a las personas (Claro CR, s. f.).

A partir de esta misión, la razón de la existencia de Claro CR es que la sociedad pueda acceder a servicios de telecomunicaciones de calidad y acorde con su poder adquisitivo.

2.3.2.2 Visión

La misión, como se indicó antes, es la razón de ser, pero por otro lado también es información sobre la forma en que se mueve la empresa y sobre su futuro a medio y largo plazo. objetivos. Una visión describe el camino a seguir para lograr una meta deseada. En Claro CR Telecomunicaciones S. A, se ha definido la siguiente visión:

Ser la empresa de comunicaciones con más crecimiento y preservar nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones (Claro CR, s. f.).

Según esto, hay dos palabras claves en su misión; crecimiento y liderazgo. La empresa Claro CR Telecomunicaciones S. A, mediante su visión, pretende crecer y ser líder en el mercado.

2.3.2.3 Valores

Los valores de la empresa son las características que definen a una empresa y se convierten en el eje de su crecimiento. Estos valores de la empresa influyen en el público objetivo. En Claro CR Telecomunicaciones S. A se han definido los siguientes valores:

- Honestidad
- Desarrollo humano

- Respeto
- Creatividad empresarial
- Productividad
- Optimismo y actitud positiva
- Legalidad
- Austeridad
- Responsabilidad social y
- Sustentabilidad (Claro CR, s. f.).

Mediante los valores enlistados anteriormente, se busca cumplir la misión y la misión e incidir sobre la sociedad de manera responsable y atraer y retener recurso humano comprometido y eficiente.

2.3.2.4 Logo

El concepto de logo es un diminutivo derivado de “logotipo”, el cual deriva de los términos griegos “logos” que significa “palabra” y “tipos” que significa modelo. Así, se trata de un modelo escrito o un distintivo que combina letras e imágenes y caracterizan a una empresa o institución. En el caso de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S. A, la Figura N°1 presenta su logo de trascendencia internacional.

Figura N°1 *Logo de Claro CR Telecomunicaciones S. A*



Fuente: Claro CR. (s. f).

La palabra claro significa “brillante”, la vocal “o” con las tres rayitas significan las ondas a través de las cuales se establece la conexión móvil y enfatizan la vocal. Los círculos están asociados a la amabilidad y comunicación. El color rojo significa pasión, emoción, entusiasmo y el blanco transparencia.

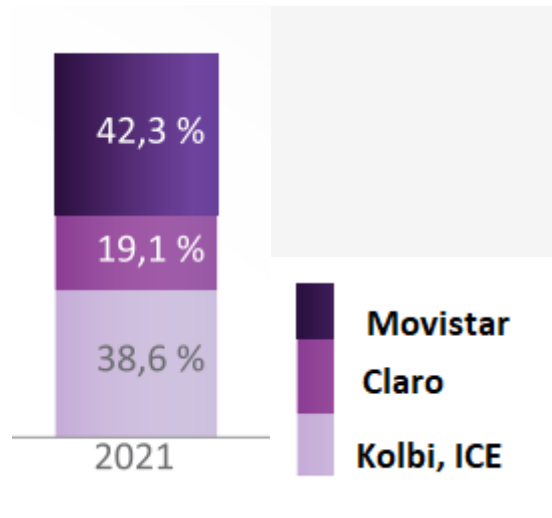
Todo ello con el fin de que este logo refuerce los conceptos anteriores de la Misión, Visión y Valores descritos.

2.3.2.5 Participación en el mercado

En cuanto a la participación de los operadores por modalidad de pago, en prepago Movistar participa en un 49,6 %, seguido de ICE con un 33,7 % y Claro CR Telecomunicaciones S. A con 16,7 %. En la modalidad de pospago, el comportamiento es similar. Según la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) (2021), Claro

CR Telecomunicaciones S. A posee una participación del 19,1 % del mercado de telecomunicaciones en mercado total, tal como se muestra en la Figura N°2:

Figura N°2. *Costa Rica. Distribución del mercado total de telefonía móvil. 2021.*



Fuente: SUTEL (2021)

Como se mira en el Figura N°2, el mercado total de la telefonía móvil (incluye tanto prepago como pospago) es dominado por la marca Movistar (recientemente adquirida por la empresa Liberty). Seguido por la marca Kolbi del Instituto Costarricense de Electricidad. La empresa Claro CR Telecomunicaciones S. A, con su marca homónima, se encuentra en tercer lugar. Otros operadores ocupan una participación insignificante.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, es una etapa muy importante para la investigación ya que define el tipo de enfoque, el alcance, diseño, objeto de estudio, instrumento de recolección de información, la variable y la estrategia para el análisis de datos, de esa forma poder dar un criterio basado en el método científico al planteamiento de la hipótesis. Una investigación según lo indicado por (Hernández y Mendoza, 2018) en su libro titulado *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*, es un “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento” (p 4)

3.1 ENFOQUE

En el libro titulado *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* nos indica que:

Toda investigación se inicia con una idea que se desarrolla paulatinamente. Pero para comenzar una investigación necesitas primero conocer las rutas que han sido construidas por las comunidades científicas para estudiar cualquier tema, fenómeno o planteamiento. Hay tres rutas fundamentales: la cuantitativa, la cualitativa y la mixta (Hernández y Mendoza, 2018, p.4)

A continuación, se resume cada uno de ellos, con el objetivo de establecer la ruta por la cual se va a dirigir la investigación.

3.1.1 Enfoque Cuantitativo

Este enfoque, como su nombre lo indica, se relaciona con la medición de variables mediante algún método cuantificable. Se define la variable independiente (la que define y maneja el investigador) y se mide su efecto en la variable dependiente (la

respuesta que produce la variable independiente) mediante el uso del sistema métrico decimal. La siguiente definición nos amplía el concepto:

Representa un conjunto de procesos organizados 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 (diseño, que es como “el mapa de la ruta”); se seleccionan casos o unidades para medir en estas las variables en un contexto específico (lugar y tiempo); se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (Hernández y Mendoza, 2018, p.4)

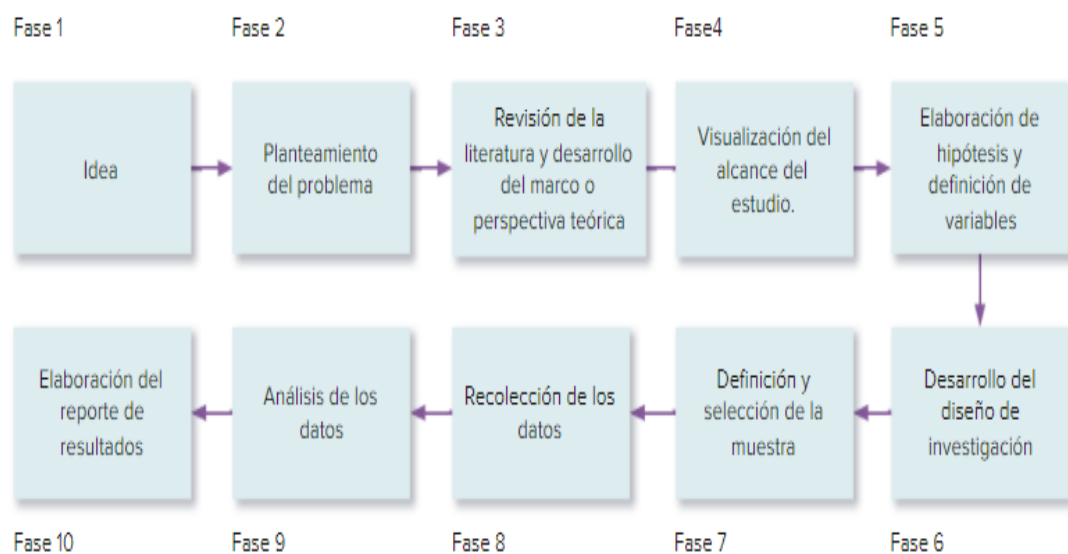
Respecto del análisis de resultados, este autor nos indica lo siguiente:

Con frecuencia, el propósito de tu investigación va más allá de describir las distribuciones de las variables: pretendes probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo. Los datos casi siempre se recolectan de una muestra y sus resultados estadísticos se denominan estadígrafos; la media o la desviación estándar de la distribución de una muestra son estadígrafos. A las estadísticas de la población se les conoce como parámetros. Estos regularmente no los calculas, porque no recolectas datos de toda la población, pero pueden ser inferidos de los estadígrafos, de ahí el nombre de estadística inferencial (Hernández y Mendoza, 2018, p.338).

Por otra parte, la *Guía Metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas para la realización de Tesis y Tesinas como Trabajo Final de Graduación* de la Universidad Hispanoamericana, lo define de la siguiente manera “utiliza la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico (descriptivo e inferencial), para establecer patrones en los datos. El investigador mide las variables para obtener los datos en valores numéricos” (Aguar, 2021, p. 18).

A continuación, se presenta un esquema que explica el proceso del enfoque cuantitativo:

Figura N°3 Proceso cuantitativo.



Fuente: (Hernández y Mendoza, 2018, *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*)

A partir de lo anterior, se dispone de diez fases, siendo las fases 8 y 9 determinantes para caracterizar el método cuantitativo.

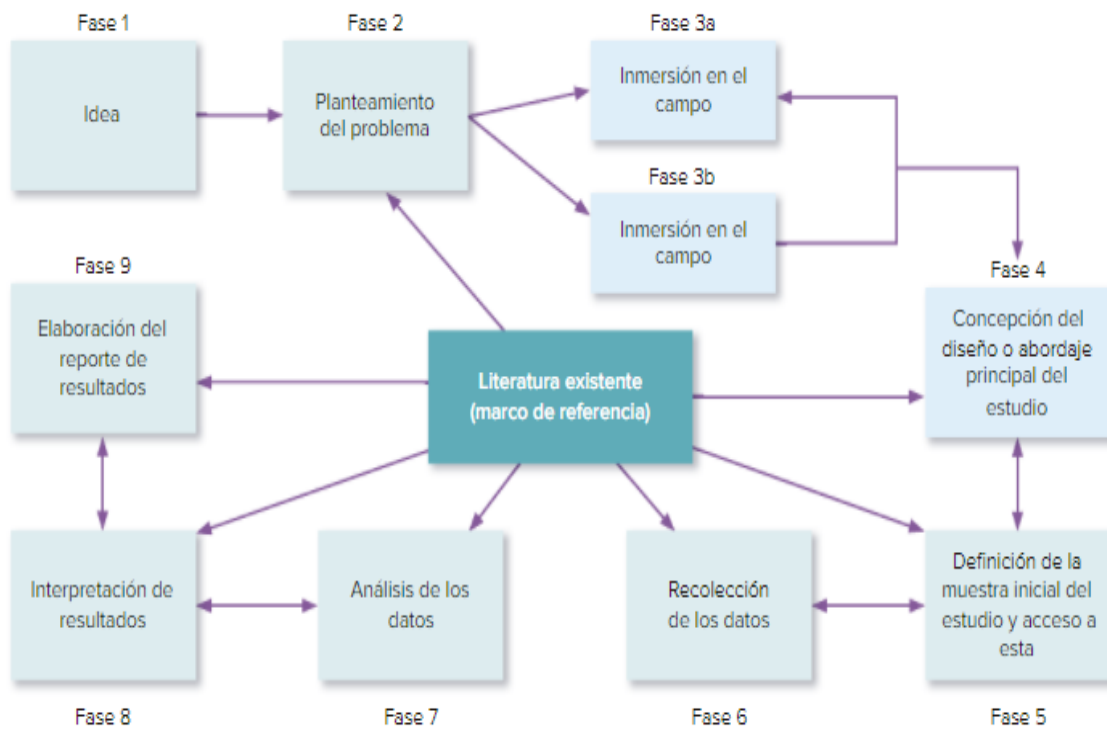
3.1.2 Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo, es cuando se realiza un estudio mediante categorías que no se miden sino se analizan. En sí se trata de una variable independiente no medible.

Con el enfoque cualitativo también 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. De igual forma, 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. (Hernández y Mendoza, 2018, p.7)

A continuación, se presenta un esquema que explica el proceso del enfoque cualitativo:

Figura N°4 Proceso cualitativo.



Fuente: (Hernández y Mendoza, 2018, *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*)

En el caso cualitativo, los datos no son numéricos, sino que corresponden con categorías que se describen, pero no se miden.

3.1.3 Enfoque Mixto.

En algunos casos, dadas los objetivos y la naturaleza de las variables independientes, se debe recurrir a un enfoque en el cual se combinan variables independientes tanto cuantitativas como categóricas (cualitativas). Según el autor referido, este consiste en lo siguiente:

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 meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. Los métodos mixtos pueden implementarse de acuerdo con diversas secuencias. A veces lo cuantitativo precede a lo cualitativo, en otras ocasiones lo cualitativo es primero; también pueden desarrollarse de manera simultánea o en paralelo, e incluso es factible fusionarlos desde el inicio y a lo largo de todo el proceso de investigación. (Hernández y Mendoza, 2018, p.10)

A partir de lo anterior, el enfoque a desarrollar es el cuantitativo. Como se define en libro *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* de (Hernández y Mendoza, 2018, p. 5), la investigación “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”. A partir de los datos en valores numéricos obtenidos, se extraen las conclusiones y recomendaciones cuando se trata de variables cuantitativas de preguntas cerradas y semiabiertas, para preparar cuadros y gráficos que expliquen y faciliten la interpretación de los resultados. Para preguntas abiertas, se preparan distribuciones de frecuencias según las respuestas brindadas.

3.2 ALCANCE

La presente investigación se utiliza el alcance de tipo correlacional en el cual el libro *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* lo describe como:

Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre las variables, primero miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y las describen, y después cuantifican y analizan la vinculación. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Las correlaciones pueden ser positivas (directamente proporcionales) o negativas (inversamente proporcionales). Cuanto mayor sea el número de variables que se asocien en el estudio y mayor sea la fuerza de las relaciones, más completa será la explicación. (Hernández y Mendoza, 2018, p 110)

Además de lo anterior, se aplica un alcance explicativo o causal definido de la siguiente manera:

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. (Hernández y Mendoza, 2018, p 112).

En el presente estudio, al tener un enfoque cuantitativo, en tanto se van a obtener datos medibles se aplicó un alcance correlacional entre las variables teletrabajo durante la pandemia con la calidad de vida; y explicativo, debido a que se describen los hechos y el fenómeno ocurrido y se explica las causas por las cuales ocurren.

3.3 DISEÑO

Un diseño de investigación se define como “El plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema” (Hernández y Mendoza, 2018, p 150). En el caso de investigaciones cuantitativas, como la presente, se dispone de tipos de diseño: no experimental y experimental.

Según Hernández (2018, p. 152), los diseños experimentales “se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula”. Por otro lado, los diseños no experimentales “se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, 2018, p. 174).

Los diseños no experimentales, por su parte, pueden ser longitudinales o transversales, los cuales se definen de la siguiente manera: “Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández, 2018, p. 176). El diseño longitudinal, pretende “analizar cambios al paso del tiempo en determinadas categorías, conceptos, sucesos, variables, contextos o comunidades, o bien, las relaciones entre estas” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 180).

En la presente investigación se ha considerado que el diseño no experimental es el óptimo en el cual “se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron en su contexto natural sin la intervención directa del investigador” (Hernández y Mendoza, 2018, p 150) y se aplica un diseño transversal porque solo una vez se va a aplicar el instrumento en un período específico o determinado.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Es importante definir unidad de análisis; según el autor: “es la unidad de la cual se extraerán los datos o la información final” (Hernández y Mendoza, 2018, p.198).

Las personas que serán parte de la Unidad de Análisis son colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S. A, oficinas centrales ubicadas en San José, Rohrmoser.

De aquí es donde se tomarán en cuenta los colaboradores que realizaron teletrabajo durante el período de la pandemia y al menos durante seis meses. Así, se llega a medir la influencia que obtuvieron y la calidad de vida laboral que experimentaron en ese momento.

3.4.1 Población

Antes de realizar una investigación cuantitativa, se requiere definir algunos términos como población y muestra. En los siguientes párrafos se detallan citas alusivas.

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y Mendoza, 2018, p.198). Para esta investigación se trabajó con una población de 14 colaboradores del Departamento de servicio al cliente, la cual se presenta a continuación:

Tabla N°1. *Distribución de la Población.*

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
4	10	14

Fuente: Elaboración Propia, marzo 2023

3.4.2 Tipo de muestra

Según el libro “*Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*”, la muestra, se define como:

Es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población (Hernández y Mendoza, 2018, p.196).

Según el mismo autor, existen dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico.

A continuación, se describe cada uno de ellos:

Muestreo Probabilístico: es aquel en el cual todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas en la muestra “por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 200).

Muestreo no probabilístico: es cuando la selección de las unidades que conforman la muestra no es al azar, sino que se utiliza algún criterio de selección y “la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 200).

Debido a que el tamaño de la población de esta investigación es pequeño (N=14) en el Departamento de Servicio al Cliente, se trabaja con toda ella y se aplica un muestreo probabilístico donde todas las personas van a tener la misma probabilidad de ser seleccionadas.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

En el caso en que se requiere, por alguna razón determinada, incluir o excluir ciertas unidades dentro del muestreo, se deben determinar criterios. A continuación, en la siguiente tabla se definen ambos criterios, según corresponde a la presente investigación.

Tabla N°2. *Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.*

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Colaboradores de Servicio al Cliente Claro CR Telecomunicaciones S. A oficinas centrales con puesto teletrabajables, que realizaron esta labor durante el confinamiento sanitario de la pandemia del COVID19 durante el año 2021, al menos durante seis meses.	Colaboradores de servicio al cliente oficinas centrales que realizaron teletrabajo menos de seis meses durante el confinamiento sanitario de la pandemia del COVID 19 durante el año 2021.

Fuente: Elaboración Propia, marzo 2023.

3.4.4 Consideraciones éticas

Los participantes que se analizarán para la recolección de los datos son empleados que se encuentran en la modalidad de teletrabajo en el Departamento de Servicio al Cliente de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S. A. y de una forma totalmente voluntaria se les solicitó la colaboración para que contestaran un cuestionario, el cual contiene información únicamente relacionada con el objetivo de la investigación.

Se les comunica que la información que ellos contesten es exclusiva para dicha investigación y los resultados se presentarán de forma grupal por lo que en ningún momento se conocerá la identidad de la persona participante ya que es anónima.

Los datos adquiridos serán resguardados por la investigadora, los cuales se trabajarán con confidencialidad para fines académicos.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.5.1. Definición de Instrumento

Tal como lo señala, (Hernández y Mendoza, 2018) podemos definir instrumento como” Un recurso que utilizará el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.226).

En la presente investigación el instrumento a utilizar es un cuestionario.

3.5.1.1 Cuestionario

Tal como lo menciona (Hernández y Mendoza, 2018), un cuestionario es “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.250).

3.5.1.1.1 Preguntas cerradas

Dentro de los cuestionarios se incluyen diferentes tipos de preguntas: las preguntas cerradas tal como menciona (Hernández y Mendoza, 2018) “contiene categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas: se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes,

quienes deben acotarse a estas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta” (p.251). Una de las utilidades de las preguntas cerradas es que permiten al sujeto investigador obtener las respuestas que le interesan y evitar sorpresas debido a que el encuestado no describa bien la variable a estudiar.

3.5.1.1.2 Preguntas abiertas

Las preguntas abiertas, según afirma, (Hernández y Mendoza, 2018), “no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado, en teoría, infinito, y puede variar de población en población” (p.254). Las preguntas abiertas tienen la ventaja de que le permite al encuestado manifestar sus puntos de vista y brindar repuestas que el sujeto investigador no había considerado pero que resultan de interés para la investigación.

Dado lo anterior, una investigación debe incluir ambos tipos para equilibrar las alternativas y enriquecer los resultados y conclusiones. En los casos que lo requiere, es recomendable y muy práctico utilizar preguntas de respuesta mixta: esto es, que combina una pregunta con respuesta cerrada y a la vez una alternativa abierta en la cual el encuestado puede hacer su propio aporte mediante una opción no incluida.

Para esta investigación se aplica un cuestionario el cual consta de 48 preguntas de las cuales 19 son cerradas, 4 son abiertas y 25 son semiabiertas.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Según el autor (Hernández y Mendoza, 2018) en su libro *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* “las categorías se definen como las conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación” (p.474). La siguiente tabla define el mecanismo de operación de las variables que se utilizan:

Tabla N°3. Cuadro de operacionalización de las variables.

<i>Objetivo Especifico</i>	<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>
Analizar la normativa de la Ley No 9738 y la Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas, para conocer de qué forma fue implementada para los teletrabajadores del departamento Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A.	Normativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto N°9738 “Ley para regular el teletrabajo”. • Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos durante el teletrabajo. 	<p>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 la información y comunicación (La Gaceta, 2019, p 3)</p> <p>Favoreciendo las acciones que permitan aplicar el Teletrabajo en las instituciones y la sociedad en general (MTSS,2015, p.3)</p>	<p>Cuestionario aplicado a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A.</p> <p>Preguntas 6 a 29 del cuestionario.</p>

<p>Determinar la influencia del teletrabajo en la calidad de vida en los colaboradores del departamento Servicio al Cliente Claro CR Telecomunicaciones S. A durante la pandemia de la COVID19 y su posible efecto en la salud mental y física del equipo laboral.</p>	<p>Calidad de vida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compensación justa y adecuada • Condiciones de trabajo saludables y seguras • Oportunidad para uso y desarrollo de la capacidad humana • Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad • Integración social en la organización de trabajo • Constitucionalismo en la organización del trabajo • Trabajo y espacio total de vida • Relevancia social de la vida en el trabajo. 	<p>“La calidad de vida en el trabajo (CVT) representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización.” (Chiavenato, 2019, p. 297)</p>	<p>Cuestionario aplicado a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A. Preguntas 30 a 48 del cuestionario.</p>
--	------------------------	--	---	--

Elaborar recomendaciones de la aplicación del teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de colaboradores del departamento de servicio al cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A en Pavas, Rohrmoser con el fin de mejorar la salud mental y física del recurso humano.				
---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia, marzo 2023

3.7 ESTRATEGIA PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.

Los resultados se tabulan mediante una hoja Excel usando cuadros con datos y sus respectivos gráficos detallando los porcentajes obtenidos, así como la percepción de los colaboradores de las preguntas abiertas o semiabiertas, de los cuestionarios aplicados a los teletrabajadores en el Departamento de Servicio al Cliente de la empresa Claro CR Telecomunicaciones S. A, ubicado en la sede central San José, Rohrmoser.

Se utiliza la herramienta de Google Forms y se esperó a que todos respondieran generando una matriz la cual se va a corroborar por medio de una hoja Excel para determinar que los porcentajes sean correctos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

El capítulo 4 presenta la recopilación de la información recopilada a partir de la encuesta que se aplicó al equipo de colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A. A partir de esta información se analiza y se buscan oportunidades de mejora en la ejecución del teletrabajo.

Seguidamente, se puntualizan los resultados obtenidos mediante el instrumento aplicado a los catorce funcionarios resultantes luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el capítulo anterior.

4.2 ENCUESTA APLICADA

I. Datos Generales

En esta sección se presentan datos generales con el fin de caracterizar la población sujeta de estudio. Estos son: edad, género, nivel de estudios, tiempo de laborar en la empresa y tiempo en que realizó el teletrabajo, los cuales sirven también como filtro de inclusión y exclusión de la población.

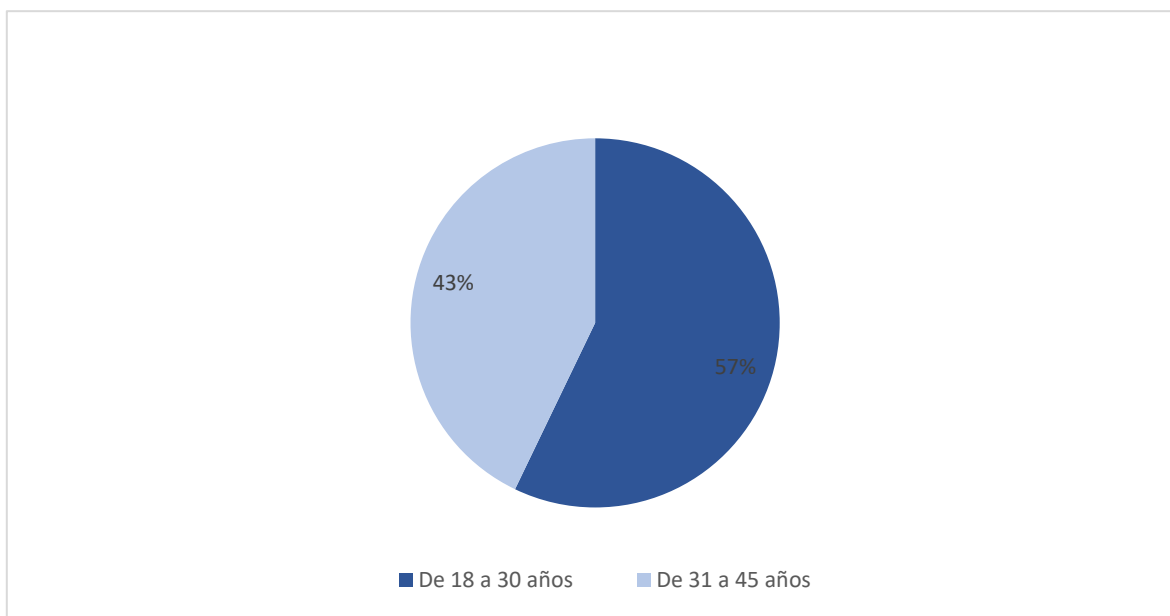
A continuación, se presentan los resultados.

Tabla N°4. *¿En qué rango de edad se encuentra usted?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 18 a 30 años	8	57%
	De 31 a 45 años	6	43%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°3 *¿En qué rango de edad se encuentra usted?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

A partir de la muestra analizada se obtiene que el 57% poseen una edad entre 18 años y 30 años cumplidos, y un 43 % poseen edad en la clase 2 que corresponde a 31 a 45 años.

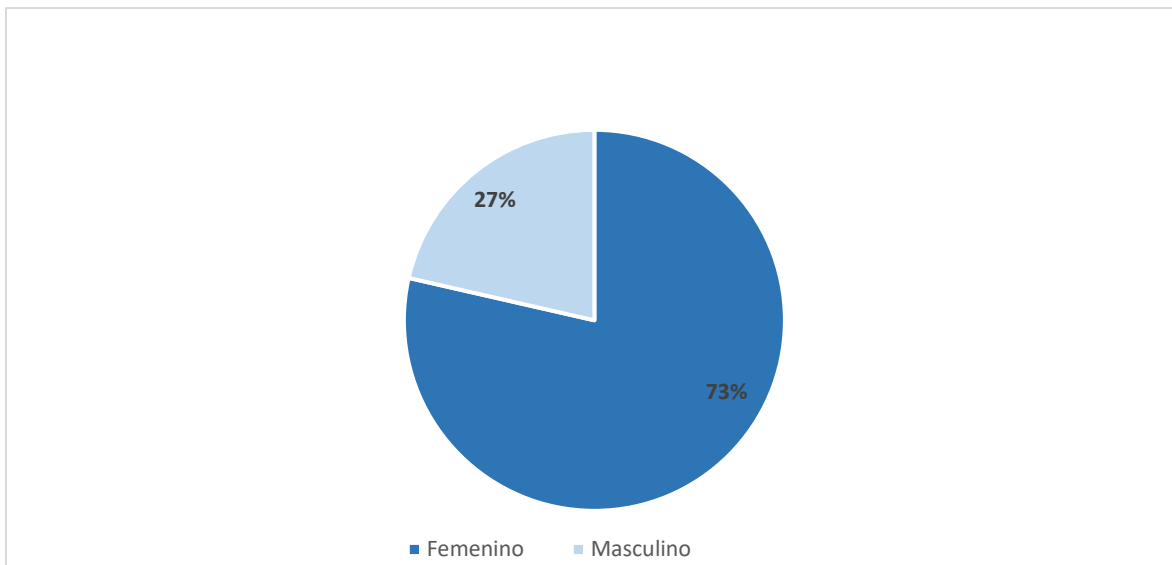
La mayoría son jóvenes, no hay adultos con edad madura superior a 46 años

Tabla N°5. *Por favor, indique su género*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	10	73 %
	Masculino	4	27 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°4 *Por favor, indique su género*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

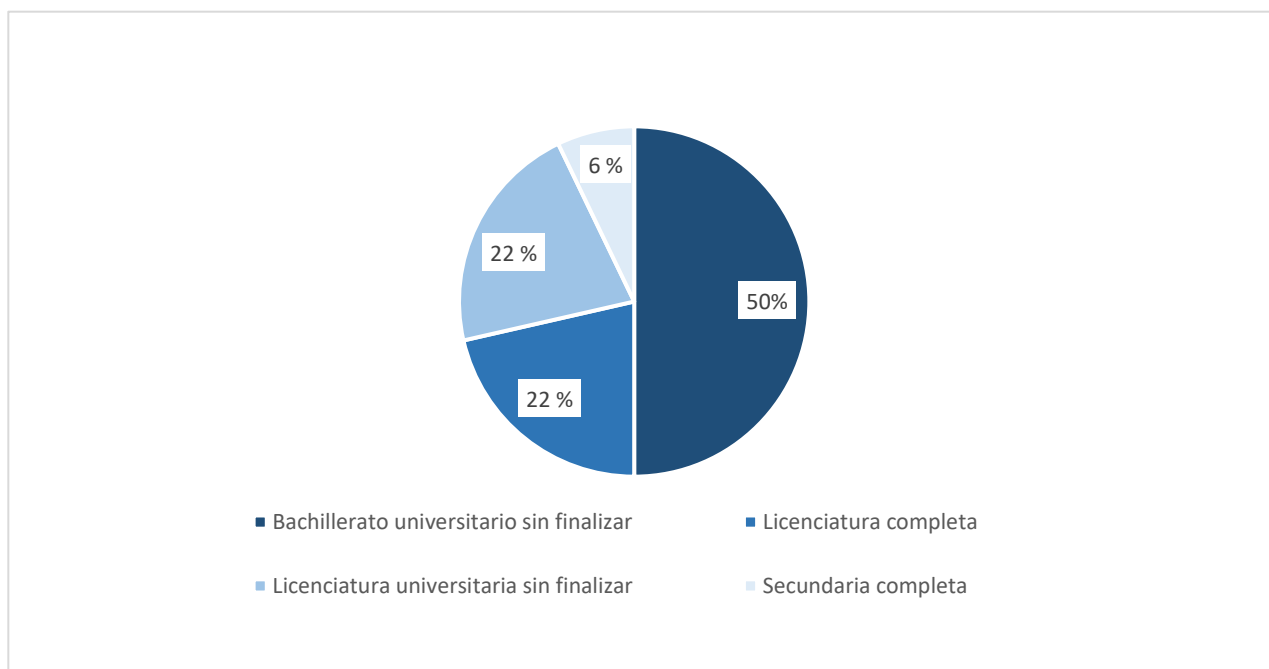
A partir de la muestra analizada se obtiene que el 79% corresponden al género femenino y solo un 21 % son masculinos.

Tabla N°6. Durante el año 2021, ¿cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de estudios	Bachillerato universitario	7	50 %
	Licenciatura completa	3	22 %
	Licenciatura sin finalizar	3	22 %
	Secundaria completa	1	6%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°5 ¿Cuál es su nivel de estudios?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

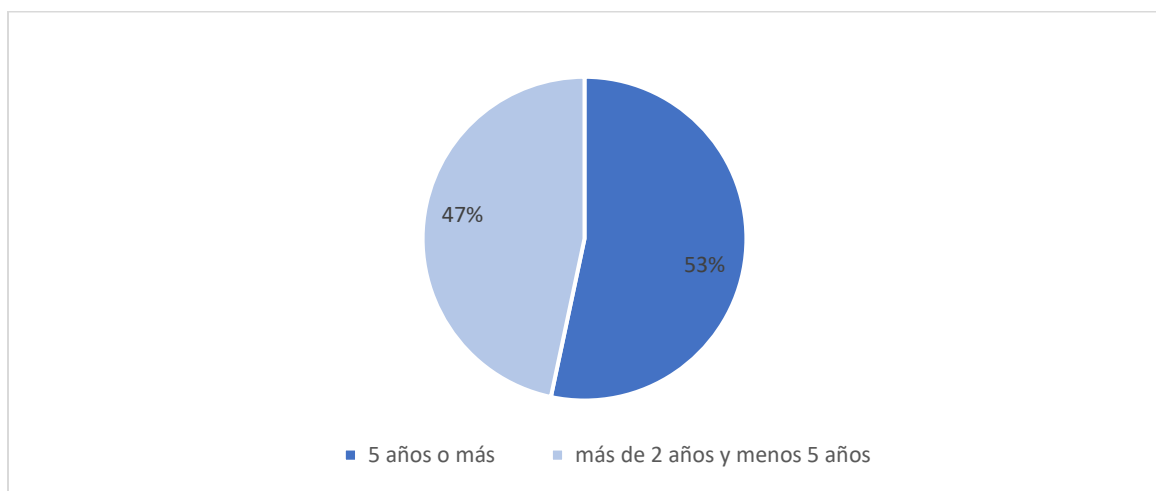
A partir de la muestra analizada se obtiene que el 50% poseen estudios universitarios a nivel de bachillerato incompletos, 22 % poseen licenciatura completa, igual porcentaje no ha terminado sus estudios de licenciatura y solo el 6% poseen únicamente secundaria completa. No hay personal que no posea estudios de enseñanza secundaria incompleta.

Tabla N°7. Durante el año 2021, ¿cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?	5 años o más	8	53 %
	Más de 2 años y menos de 5 años	6	47 %
Total		14	100 %

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°6 ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

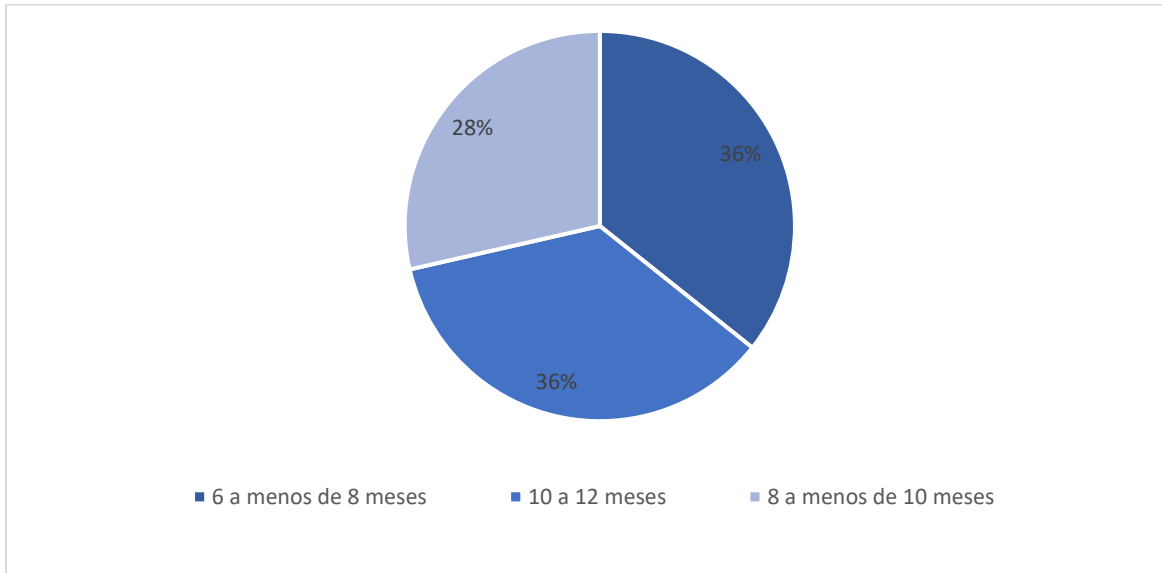
Para la pregunta respecto al tiempo que tiene de laborar, el 53 % contestó que tiene más de años y menos de 5 y un 47 % contestó que posee 5 o más años de laborar en la empresa.

Tabla N°8. *Durante el año 2021, ¿cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Durante el año 2021, ¿Cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?	6 a menos de 8 meses	5	36 %
	10 a 12 meses	5	36 %
	8 a menos de 10 meses	4	28%
Total		14	100 %

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°6 Durante el año 2021, ¿cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Para la pregunta sobre tiempo laborado, el 36 % contestó que fue entre 8 y menos de 10 meses, igual frecuencia tuvo la clase de 10 a 12 meses y un 28 % contestó que laboró entre 6 y 8 meses.

VARIABLE 1. TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

INDICADOR 1: Decreto N° 9738 “Ley para regular el teletrabajo

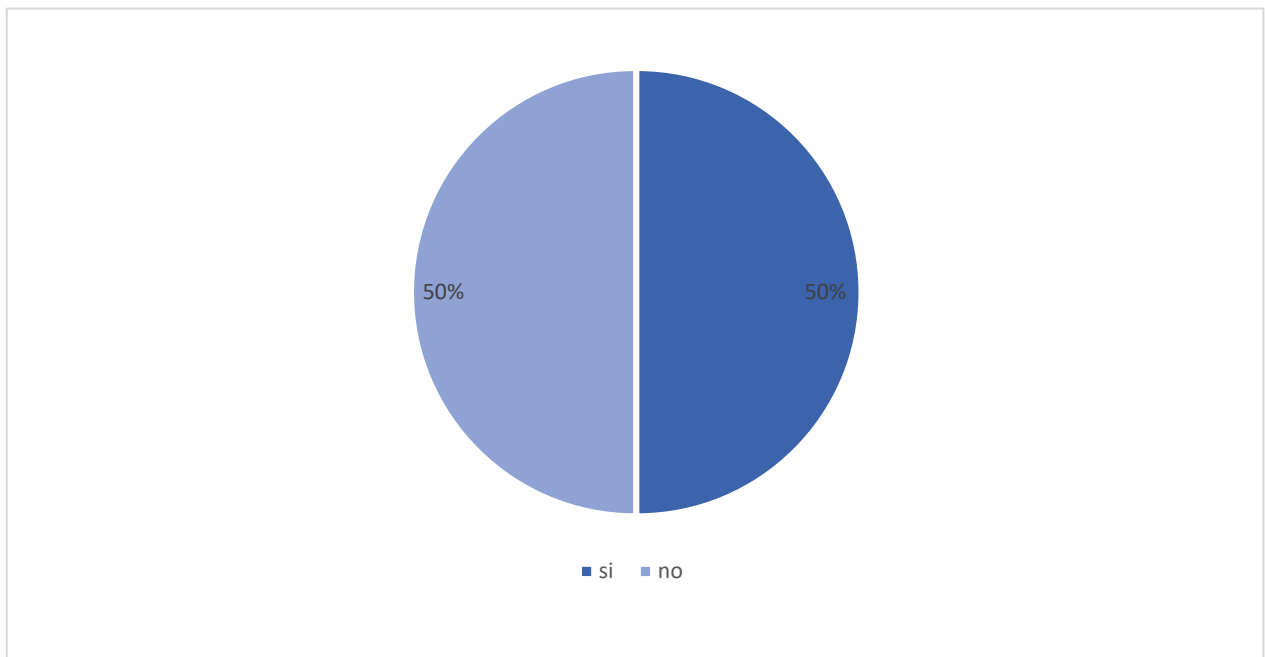
A partir de la presente sección se muestran los resultados de la variable 1 definida en el Capítulo de Metodología. El objetivo es evaluar el nivel de conocimiento y cumplimiento de la Ley 9738 para regular el teletrabajo por parte del personal perteneciente a la población estudiada.

Tabla N°9. *¿Conoce usted si existe una Ley aprobada por la Asamblea Legislativa que regula el teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Sabe usted que existe una Ley aprobada por la Asamblea Legislativa que regula el teletrabajo?	Sí	7	50 %
	No	7	50 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°7 *¿Sabe usted que existe una Ley aprobada por la Asamblea Legislativa que regula el teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

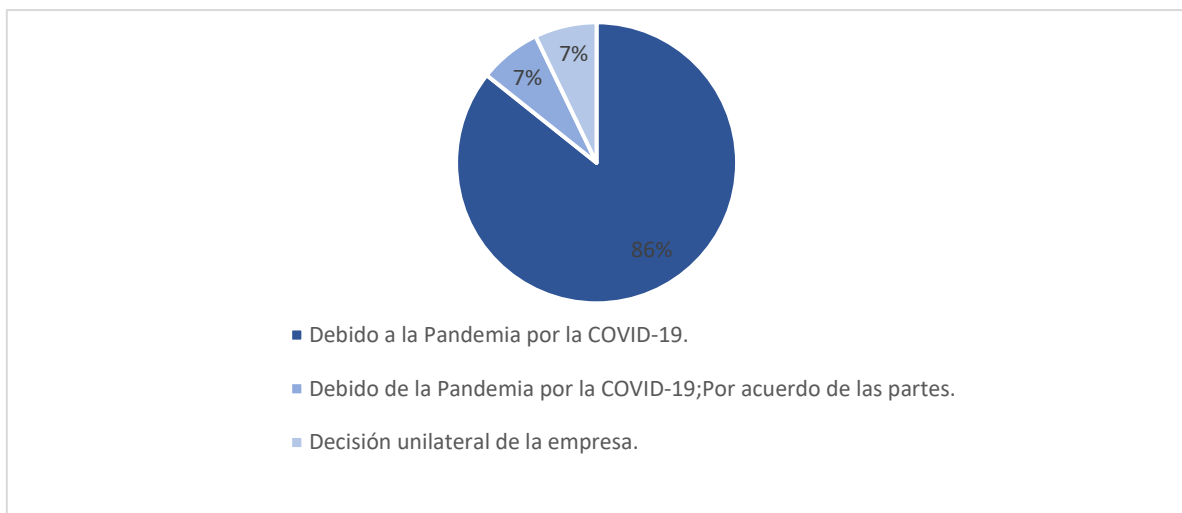
A partir de la encuesta realizada, la mitad del personal indicó que conoce la existencia de la Ley que regula el teletrabajo (N°9738) y la otra mitad respondió no conocerlo.

Tabla N°10. *El Decreto legislativo N°9738 indica que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora. En su caso, ¿Cuál de las siguientes opciones se dio?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El Decreto legislativo N°9738 indica que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora.	Debido de la Pandemia por el COVID-19	12	86%
En su caso, ¿Cuál de las siguientes opciones se dio?	Debido de la Pandemia por el COVID-19 y por acuerdo de las partes	1	7%
	Decisión unilateral de la empresa	1	7%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°8 El Decreto legislativo N°9738 indica que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora. En su caso, ¿Cuál de las siguientes opciones se dio?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

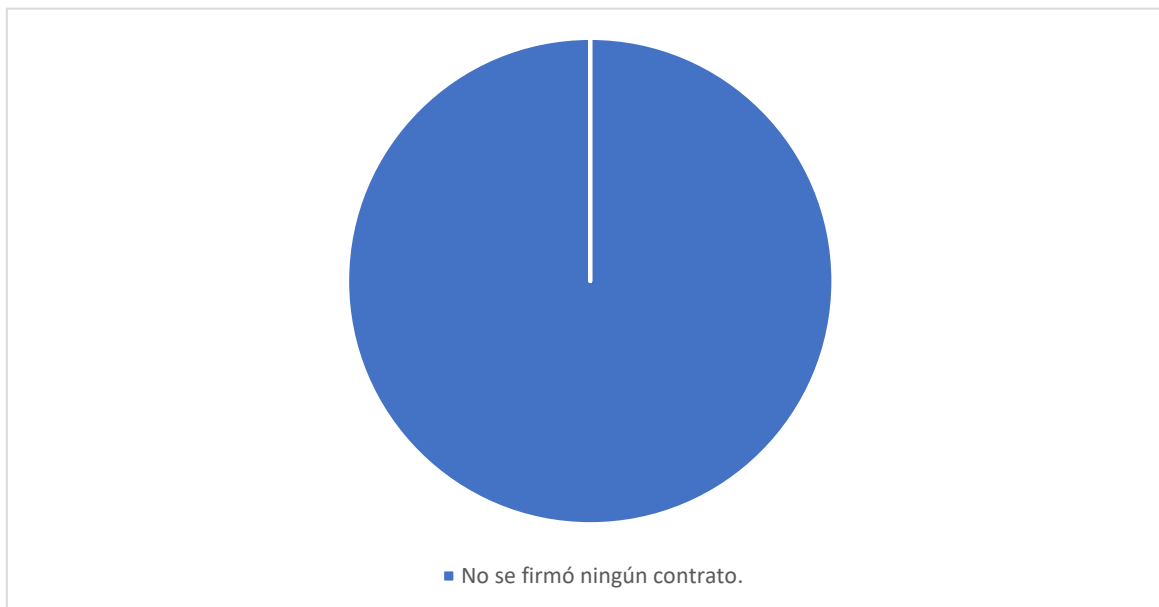
El 86 % del personal indicó que laboró mediante la modalidad de teletrabajo debido a la pandemia de la COVID-19, un 7 % contestó además de la anterior fue por acuerdo de las partes y otro 7 % que fue decisión unilateral de la empresa.

Tabla N°11. Con respecto a la firma de un acuerdo entre las partes. En su caso, ¿cuál fue el procedimiento utilizado para formalizar el teletrabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Con respecto a la firma de un acuerdo entre las partes. En su caso, ¿cuál fue el procedimiento utilizado para formalizar el teletrabajo?	No se firmó ningún contrato	14	100%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°9 Con respecto a la firma de un acuerdo entre las partes. En su caso, ¿cuál fue el procedimiento utilizado para formalizar el teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

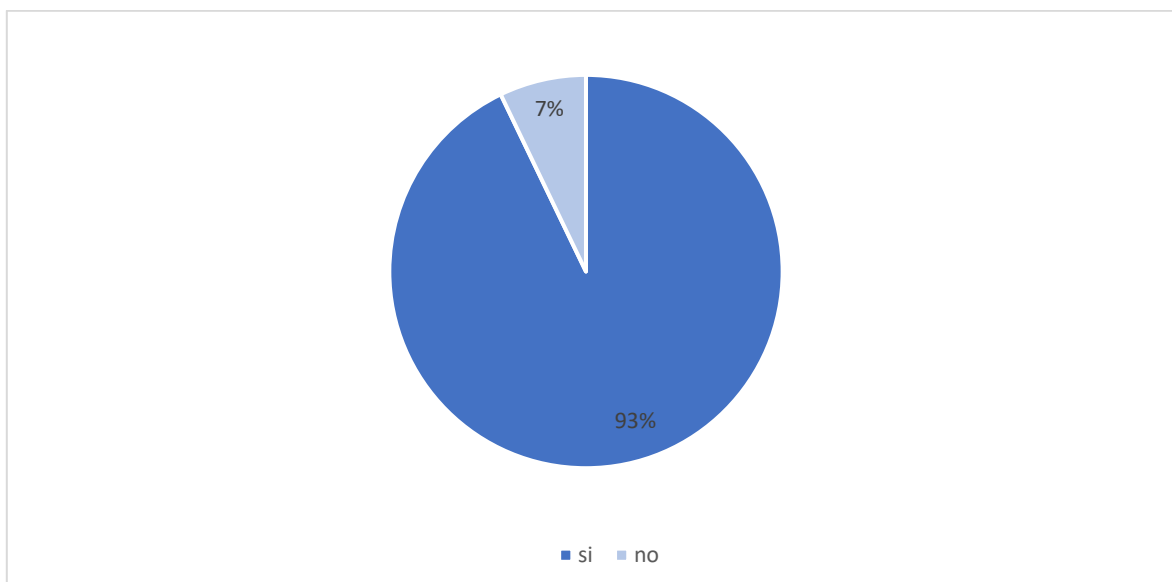
El 100 % del personal indicó que no se firmó ningún contrato.

Tabla N°12. *¿Contó usted con un lugar seguro para realizar teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Contó usted con un lugar seguro para realizar teletrabajo?	Sí	13	93%
	No	1	7%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°10 *¿Contó usted con un lugar seguro para realizar teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

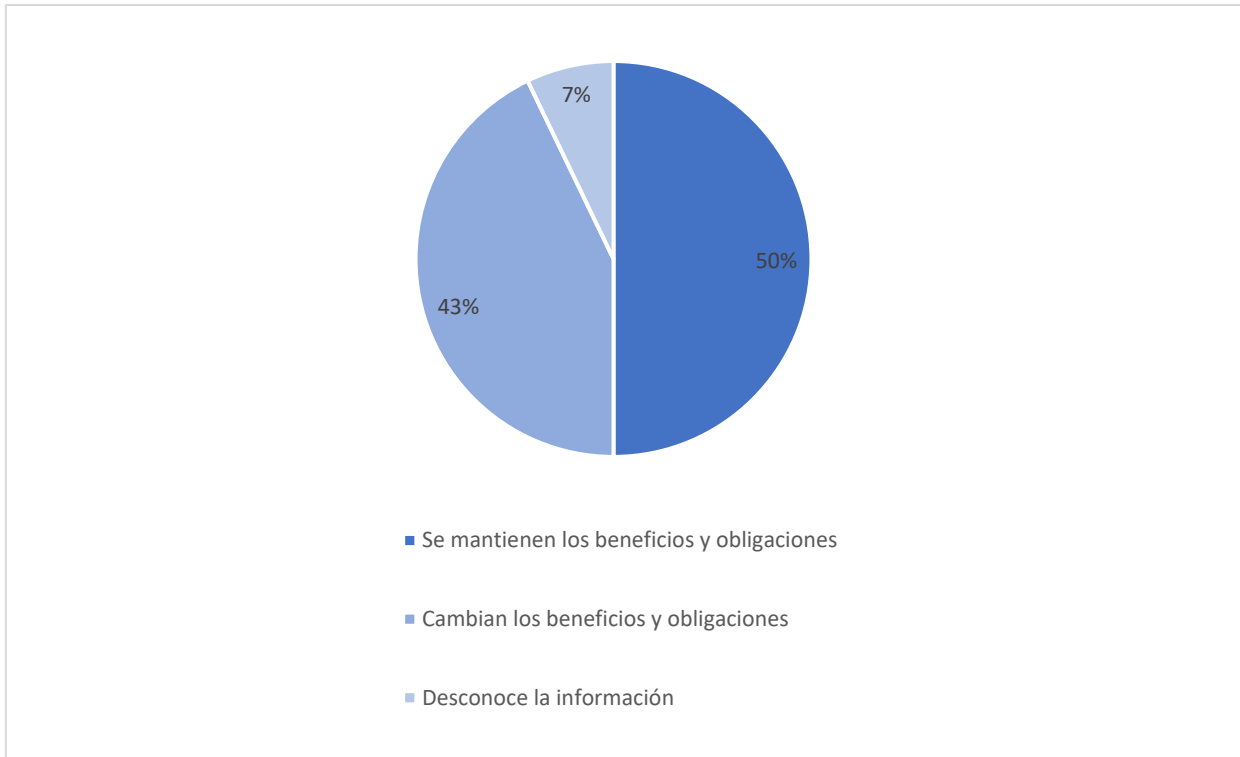
El 93 % del personal indicó que contó con un lugar seguro para realizar el teletrabajo, un 7 % contestó no debido a que no tenía escritorio.

Tabla N°13. *¿Con respecto a los beneficios y obligaciones de las personas que laboran de forma presencial en relación con el teletrabajo qué considera usted?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Con respecto a los beneficios y obligaciones de las personas que laboran de forma presencial en relación con el teletrabajo qué considera usted?	Se mantienen los beneficios y obligaciones	7	50%
	Cambian los beneficios y obligaciones	6	43%
	Desconoce la información	1	7%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°11 *¿Con respecto a los beneficios y obligaciones de las personas que laboran de forma presencial en relación con el teletrabajo qué considera usted?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Para la pregunta sobre beneficios y obligaciones, la mitad de los encuestados indicaron que tales se mantienen, un 43 % contestó que cambian y solo el 7% manifestó desconocimiento.

INDICADOR 2: Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo durante la pandemia.

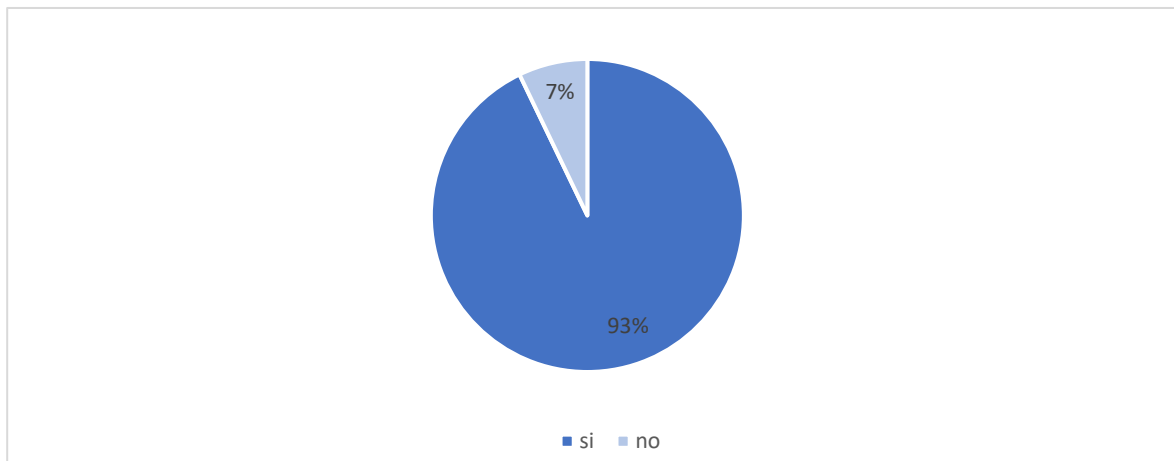
En esta sección se evalúa el cumplimiento de la guía de salud ocupacional hacia la población estudiada.

Tabla N°14. *¿El lugar donde realizó el teletrabajo contaba con un área cómoda y segura para realizar sus labores?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿El lugar donde realizó el teletrabajo contaba con un área cómoda y segura para realizar sus labores?	Sí	13	93%
	No	1	7%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°12 ¿El lugar donde realizó el teletrabajo contaba con un área cómoda y segura para realizar sus labores?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

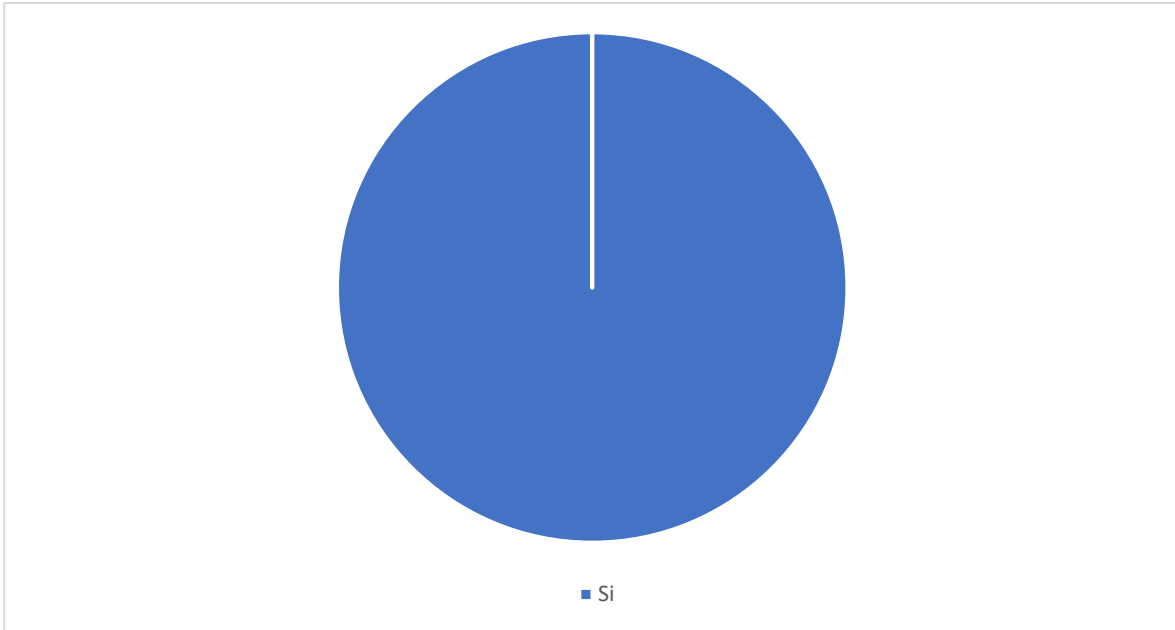
El 93 % realizó su trabajo en un área cómoda y seguro. Uno de ellos (7%) contesta que no porque no tenía escritorio.

Tabla N°15. Con respecto a la instalación eléctrica de su lugar de teletrabajo ¿considera usted que era segura?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Con respecto a la instalación eléctrica de su lugar de teletrabajo ¿considera usted que era segura?	sí	14	100%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°13 Con respecto a la instalación eléctrica de su lugar de teletrabajo ¿considera usted que era segura?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

El 100 % de las personas entrevistadas consideró que las instalaciones eléctricas eran seguras.

Tabla N°16. *¿Considera usted que las superficies como techo, paredes, escaleras, ventanas, del lugar donde teletrabajaba, se encontraban en buenas condiciones?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que las superficies como techo, paredes, escaleras, ventanas, del lugar donde teletrabajaba, se encontraban en buenas condiciones?	Sí	14	100 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°14 *¿Considera usted que las superficies como techo, paredes, escaleras, ventanas, del lugar donde teletrabajaba, se encontraban en buenas condiciones?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

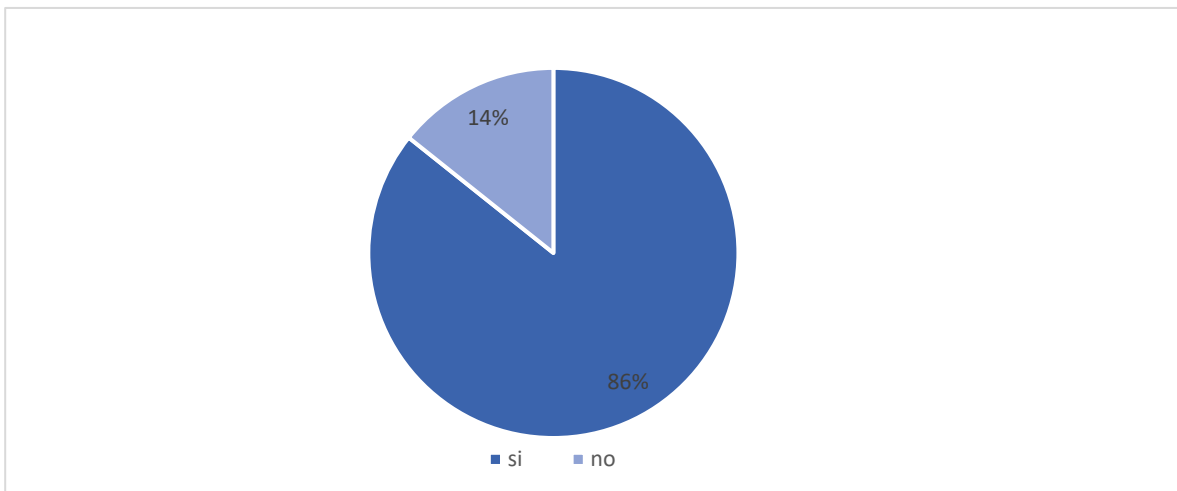
Respecto del estado de las superficies como techos, paredes, ventanas y escaleras, el 100 % contesta que estaban en buen estado.

Tabla N°17. *¿Posee usted una regleta que evite sobrecarga en el tomacorriente de los dispositivos electrónicos que utiliza para hacer su teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Posee usted una regleta que evite sobrecarga en el tomacorriente de los dispositivos electrónicos que utiliza para hacer su teletrabajo?	Sí	12	86 %
	No	2	14 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°15 *¿Posee usted una regleta que evite sobrecarga en el tomacorriente de los dispositivos electrónicos que utiliza para hacer su teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

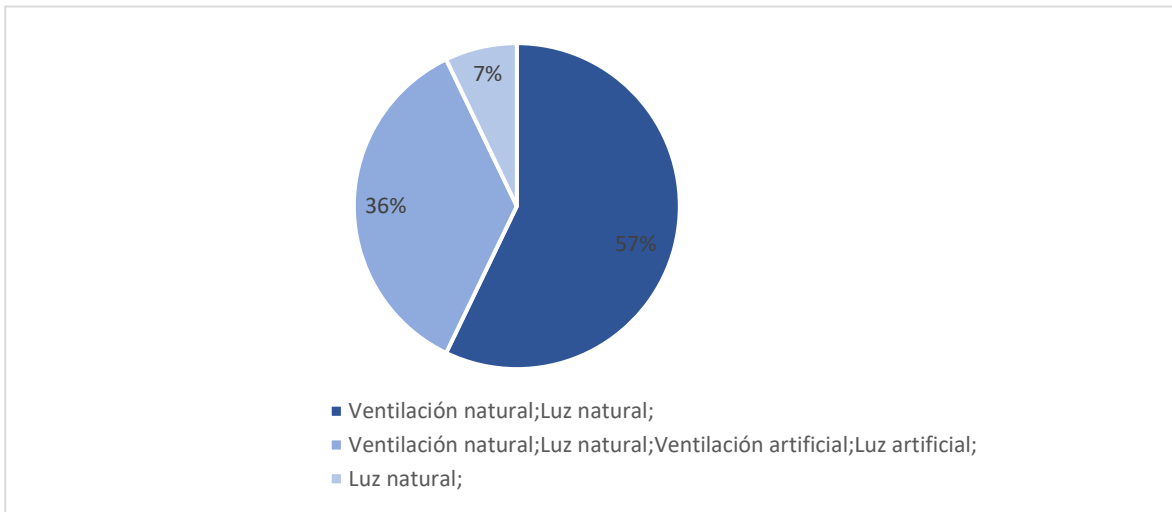
Para la pregunta sobre disponibilidad de regleta, el 86 % contestó que sí la utilizó. Un 14 % indicó que no la utilizó y la razón para eso fue que no estaba seguro de la utilidad.

Tabla N°18. *¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico que acondicionó para realizar teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico que acondicionó para realizar teletrabajo?	Ventilación y luz naturales	7	50 %
	Ventilación natural; luz natural; ventilación artificial; luz artificial	4	29 %
	Luz natural; ventilación natural	1	7 %
	Luz natural	1	7 %
	Luz natural; ventilación natural	1	7 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°16 *¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico que acondicionó para realizar teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A.

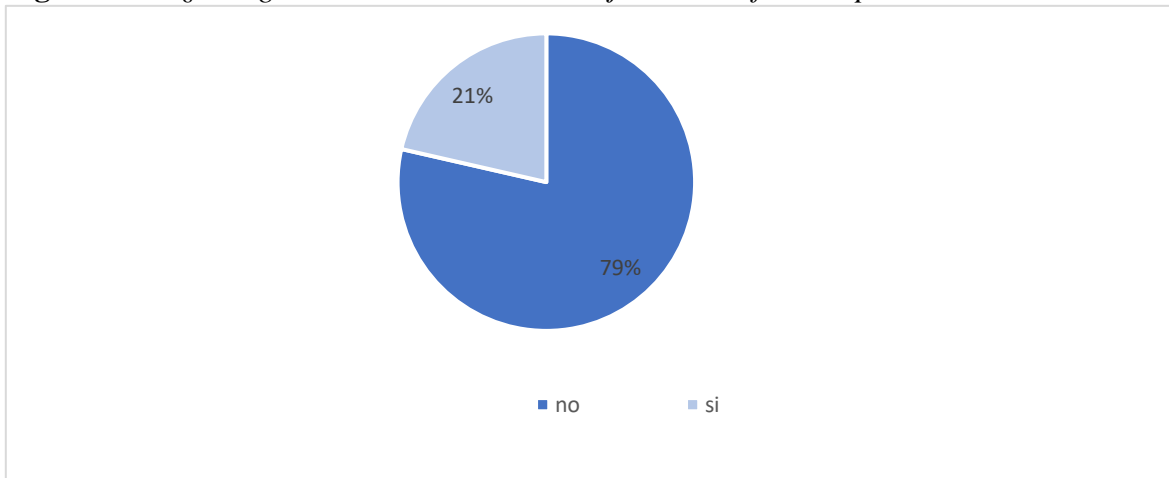
Para la pregunta sobre qué tipo de iluminación y ventilación utiliza a la hora de realizar teletrabajo el 57% manifestaron utilizar tanto ventilación natural como luz natural, el 36% utiliza ventilación natural, luz natural, luz artificial y ventilación artificial, 7 % utiliza solo luz natural e iluminación natural.

Tabla N°19. *¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos externos?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos externos?	No	11	79 %
	Sí	3	21 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°17 *¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos externos?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

El 79 % de quienes llenaron la encuesta indicó que no se vieron afectaciones por ruidos externos. Un 21 % indicó que si hubo ruidos externos que alteraran su trabajo durante el período en que realizó el teletrabajo.

Entre los ruidos detectados están los siguientes:

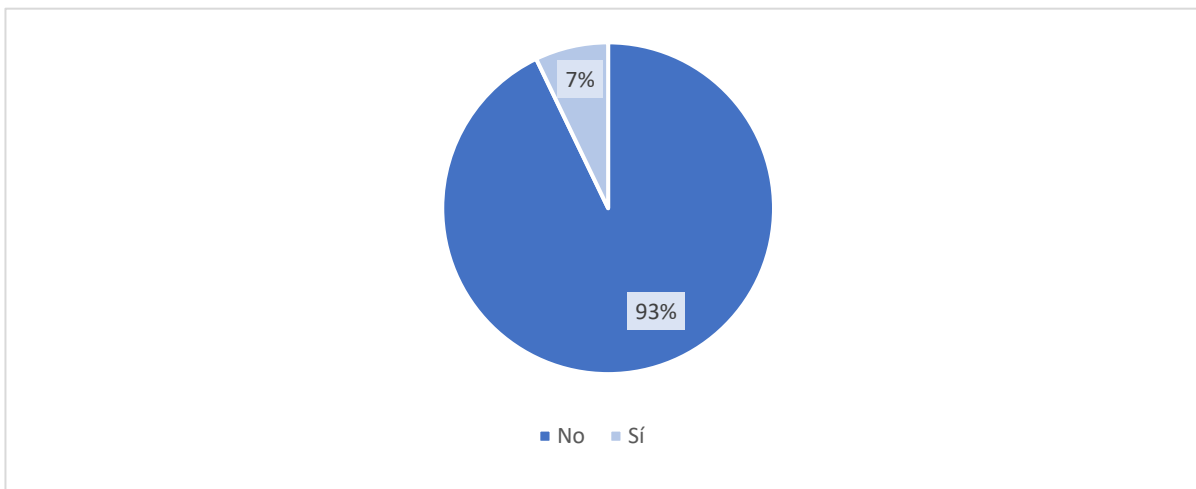
- Carros
- Vecinos cantando
- Visitas
- Animales.

Tabla N°20. *¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos internos?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos internos?	No	13	93 %
	Sí	1	7 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°18 ¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos internos?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

El 93 % de quienes llenaron la encuesta indicaron que no tuvieron afectaciones por ruidos internos.

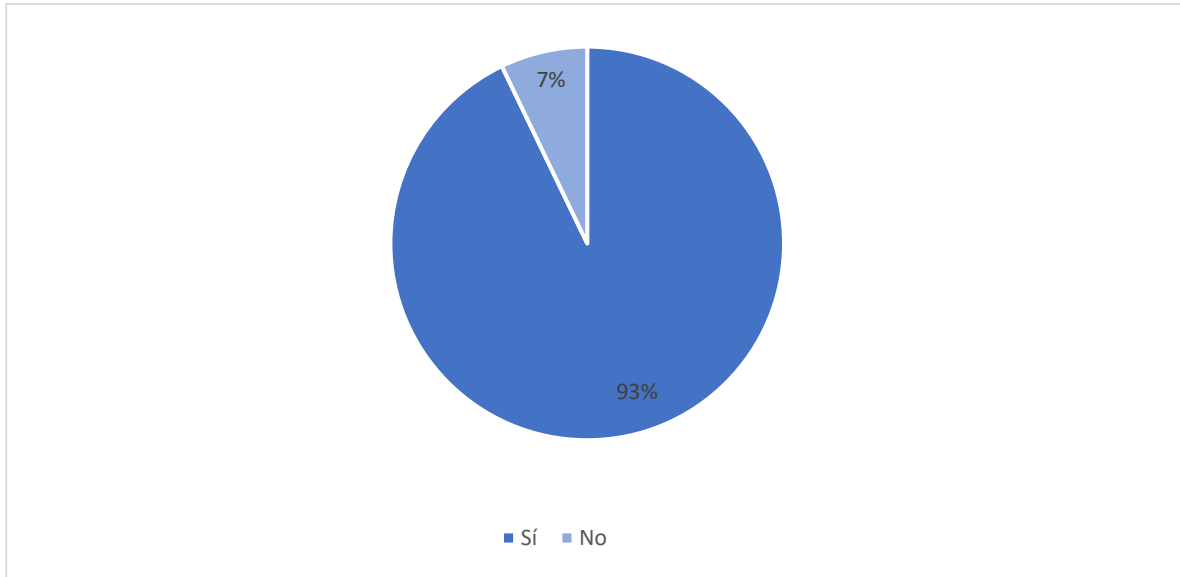
Entre los ruidos internos que identificó el 7 % restante, se encuentra la presencia de perros ladrando.

Tabla N°21. ¿El escritorio en el que realizó el teletrabajo tenía un tamaño adecuado para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿El escritorio en el que realizó el teletrabajo tenía un tamaño adecuado para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo?	Sí	13	93 %
	No	1	7 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°19 *¿El escritorio en el que realizó el teletrabajo tenía un tamaño adecuado para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

El 93 % de los encuestados contestaron que el escritorio utilizado posee un tamaño adecuado para realizar sus labores, sólo un 7 % (una respuesta) indicó que no lo era.

Tabla N°22. *¿Cuál de los siguientes componentes tenía la silla que utilizó para hacer teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál de los siguientes componentes tenía la silla que utilizó para hacer teletrabajo?	Respaldo.	2	14.4%
	Asiento, Respaldo, Material poroso.	2	14.4%
	Asiento, Respaldo, descansabrazos, base giratoria, material poroso.	2	14.4%
	Asiento, respaldo; descansabrazos	2	14.4%
	Asiento, respaldo; descansabrazos	2	14.4%
	Asiento, respaldo	1	7%
	Asiento, respaldo, base giratoria, descansabrazos.	1	7%
	Respaldo, asiento	1	7%
	Respaldo, descansabrazos	1	7%

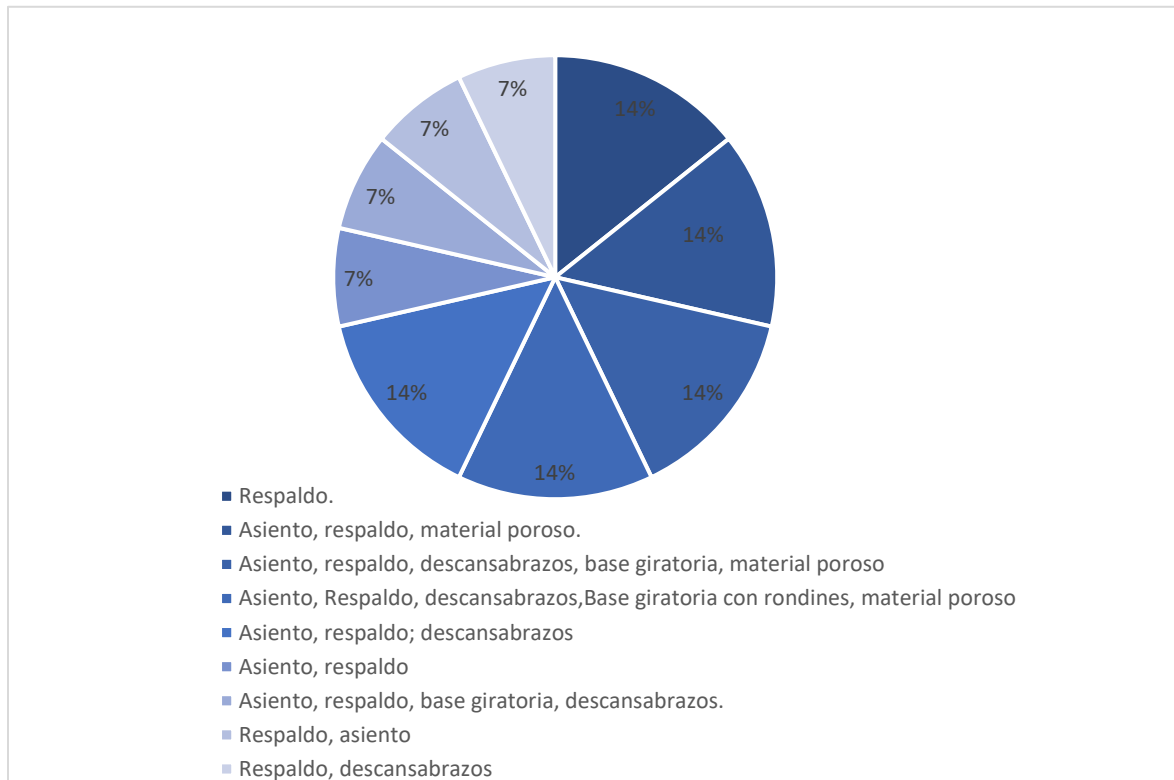
Total

14

98%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°20 ¿Cuál de los siguientes componentes tenía la silla que utilizó para hacer teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

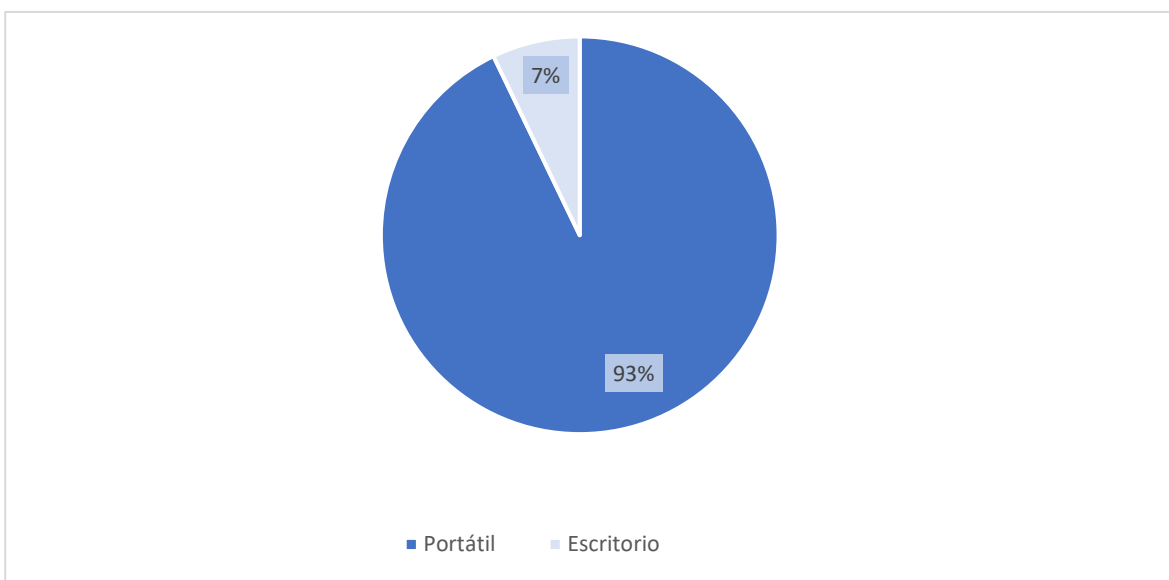
Para la pregunta sobre los componentes de la silla que utilizaba, existe una gama muy amplia de respuestas, siendo asiento, respaldo y descansabrazos los que obtuvieron la mayor frecuencia de respuestas: un 14,4 % indicó que únicamente posee respaldo, 14,4 % indicó que además posee asiento y material poroso para facilitar apoyo, otro 14,4 % que solo posee asiento, descansabrazos y respaldo. Las restantes opciones obtuvieron un 7 % de respuestas.

Tabla N°23. *¿Qué tipo de computadora utilizó para el teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué tipo de computadora utilizó para el teletrabajo?	Portátil	13	93%
	Escritorio	1	7%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°21 *¿Qué tipo de computadora utilizó para el teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

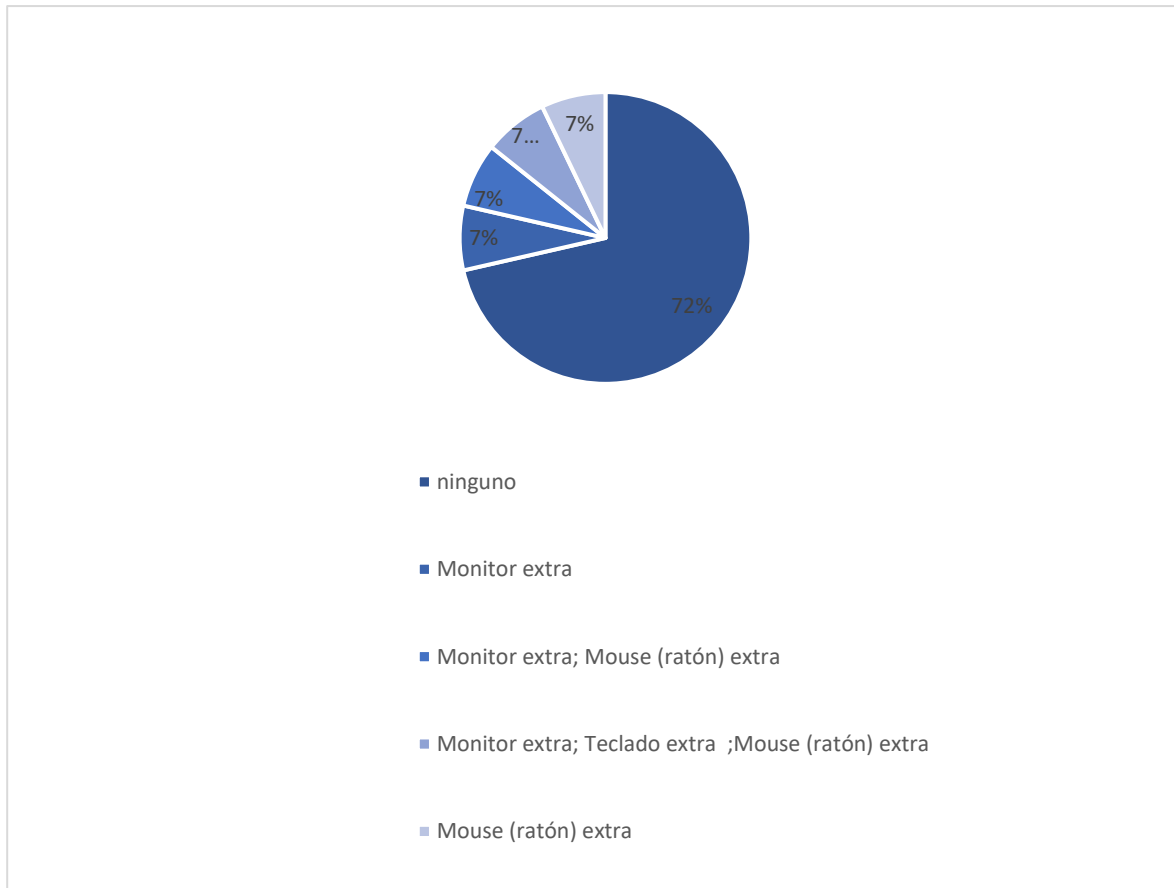
Para la pregunta sobre qué tipo de computadora utilizó, se obtuvo una respuesta mayoritaria del 93 % que indicó que portátil.

Tabla N°24. *¿Cuáles accesorios utilizaba usted?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles accesorios utilizaba usted?	Ninguno	10	72 %
	Monitor extra	1	7 %
	Monitor y ratón extras		
	Monitor, teclado y ratón extras	1	7 %
	Ratón extra	.	7 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°22 ¿Cuáles accesorios utilizaba usted?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

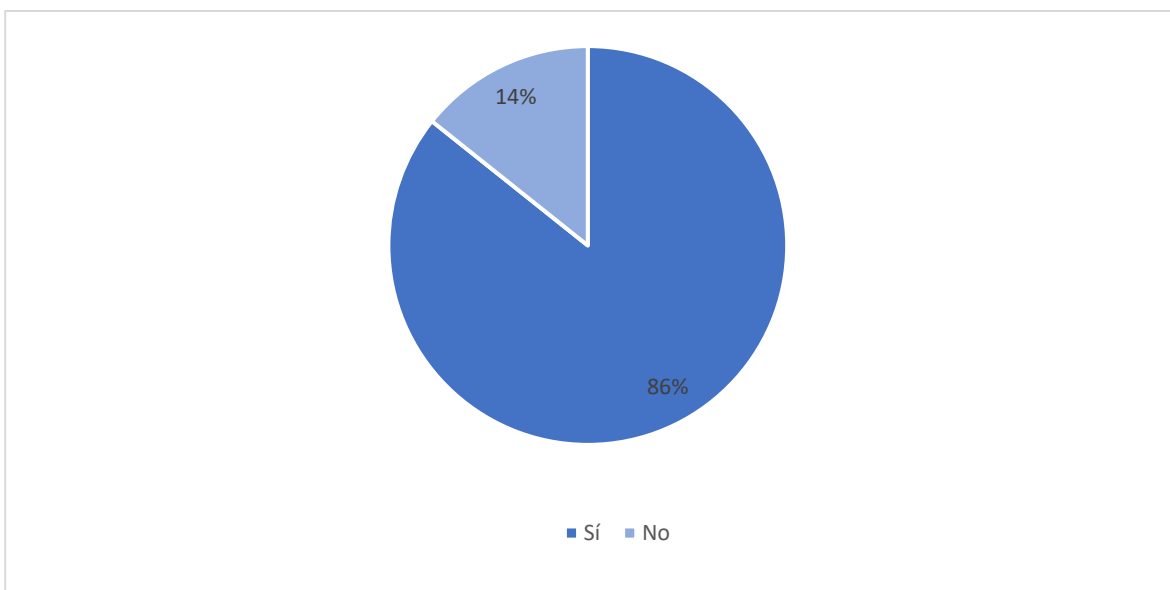
Para la pregunta sobre los accesorios de la computadora portátil, un 72 % indicó que no poseía ningún accesorio complementario, las restantes respuestas indicaron que poseía monitor extra, ratón y teclado extras.

Tabla N°25. *¿Realizó usted pausas activas durante su jornada de teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Realizó usted pausas activas durante su jornada de teletrabajo?	Sí	12	86 %
	No	2	14 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°23 *¿Realizó usted pausas activas durante su jornada de teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

El 86 % de los encuestados realizaron pausas para descansar durante la jornada. Dos de ellos (14%) indicaron que no las realizaban por olvido. De las 12 personas que realizaron

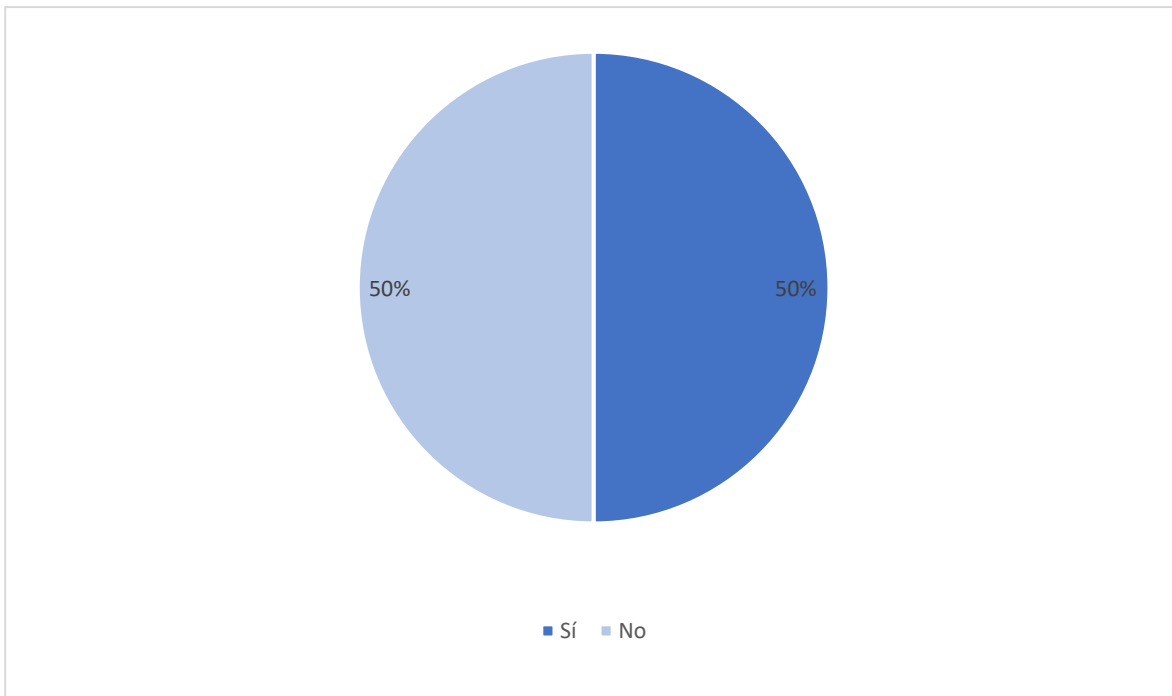
pausas, 8 indicaron que lo hicieron dos veces, 2 que lo hicieron 3 veces y 2 que lo hicieron 4 veces diarias.

Tabla N°26. *¿La empresa le facilitó un formato de auto reporte de las condiciones de trabajo, antes del inicio de las funciones en la modalidad de teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿La empresa le facilitó un formato de auto reporte de las condiciones de trabajo, antes del inicio de las funciones en la modalidad de teletrabajo?	Sí	7	50 %
	No	7	50%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°24 *¿La empresa le facilitó un formato de auto reporte de las condiciones de trabajo, antes del inicio de las funciones en la modalidad de teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

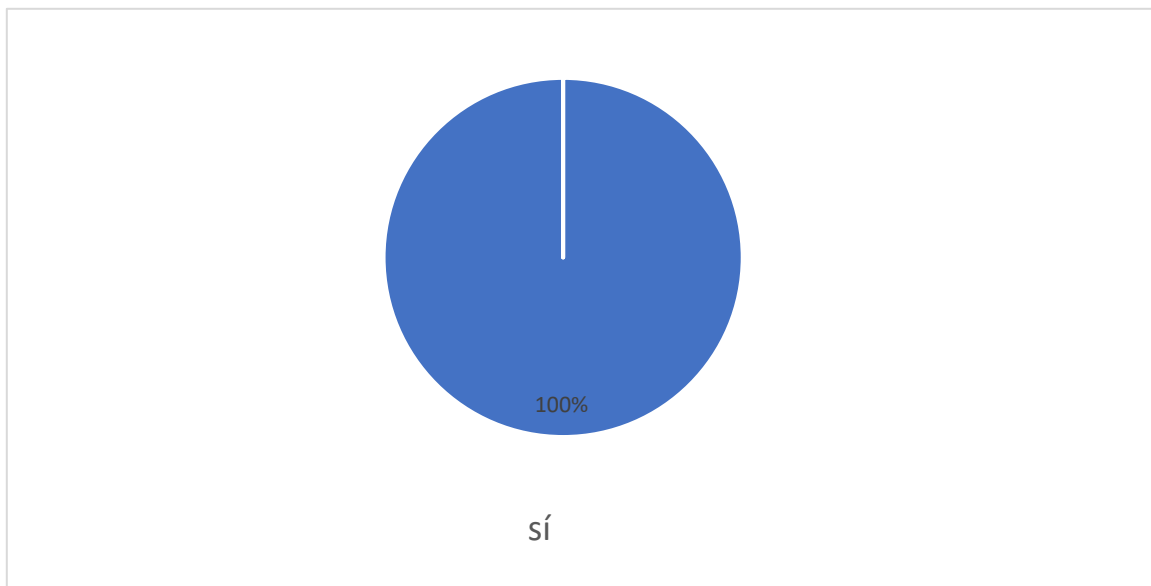
Un 50 % indicó que dispuso de un auto reporte para evaluar las condiciones previas al inicio de laborar mediante la condición de teletrabajo, el otro 50 % contestó que no tuvo ese formato.

Tabla N°27. *¿Estaría en disposición de seguir teletrabajando?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Estaría en disposición de seguir teletrabajando?	Sí	14	100 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°25 *¿Estaría en disposición de seguir teletrabajando?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

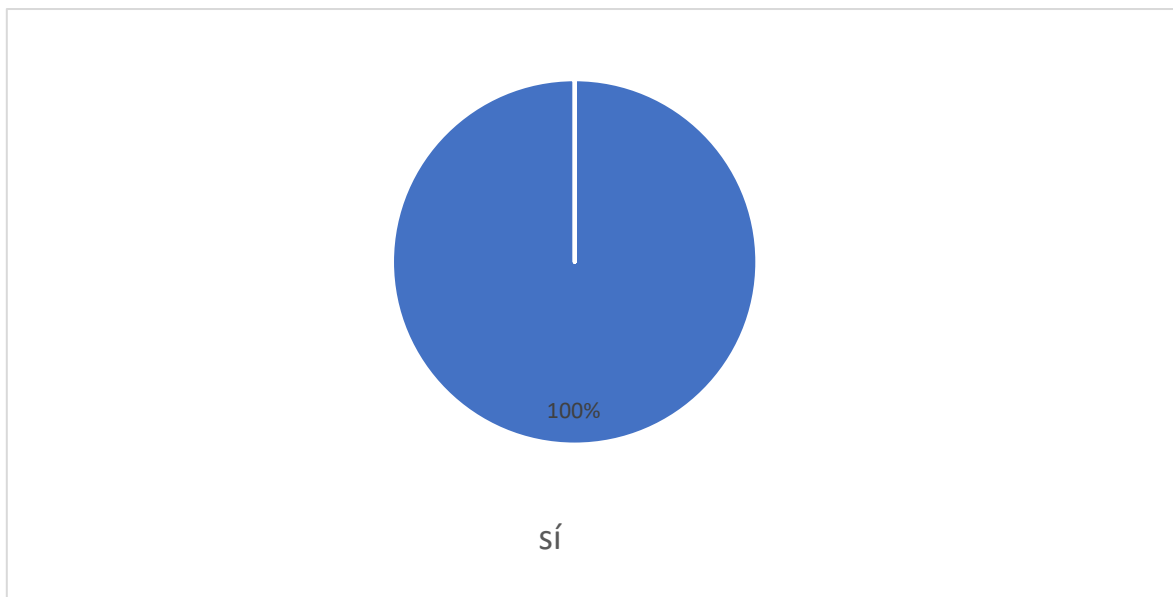
El 100 % de los encuestados indicó que seguiría teletrabajando.

Tabla N°28. *Respecto de la motivación y calidad de vida ¿Considera usted que la modalidad de trabajo contribuyó positivamente con estos dos aspectos?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Respecto de la motivación y calidad de vida ¿Considera usted que la modalidad de trabajo contribuyó positivamente con estos dos aspectos?	Sí a las dos	14	100 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°26 *Respecto de la motivación y calidad de vida ¿Considera usted que la modalidad de trabajo contribuyó positivamente con estos dos aspectos?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

El 100 % de los encuestados consideró que el teletrabajo contribuyó positivamente a en la motivación y calidad de vida.

VARIABLE 2: Aspectos laborales y calidad de vida laboral.

INDICADOR 1. Modelo calidad de vida de Walton

Compensación justa y adecuada

La variable 2, indicada en el cuadro respectivo del Capítulo de Metodología son los aspectos laborales y calidad de vida laboral que describe el modelo de Walton.

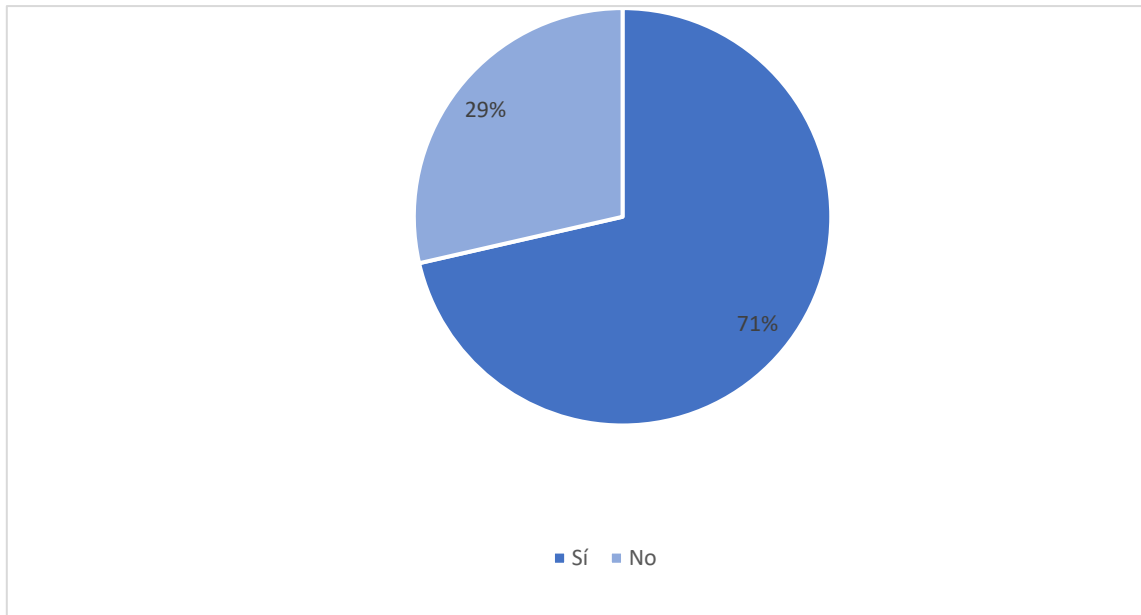
A continuación, se detallan los resultados obtenidos para la población analizada.

Tabla N°29. *¿Considera usted que el salario que recibió durante la pandemia era acorde con las funciones de su puesto?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que el salario que recibió durante la pandemia era acorde con las funciones de su puesto?	Sí	10	71 %
	No	4	29 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°27 *¿Considera usted que el salario que recibió durante la pandemia era acorde con las funciones de su puesto?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

El 71 % de los encuestados está satisfecho con el teletrabajo. El 29 % restante, no lo está y entre las razones para no estarlo se encuentran las siguientes:

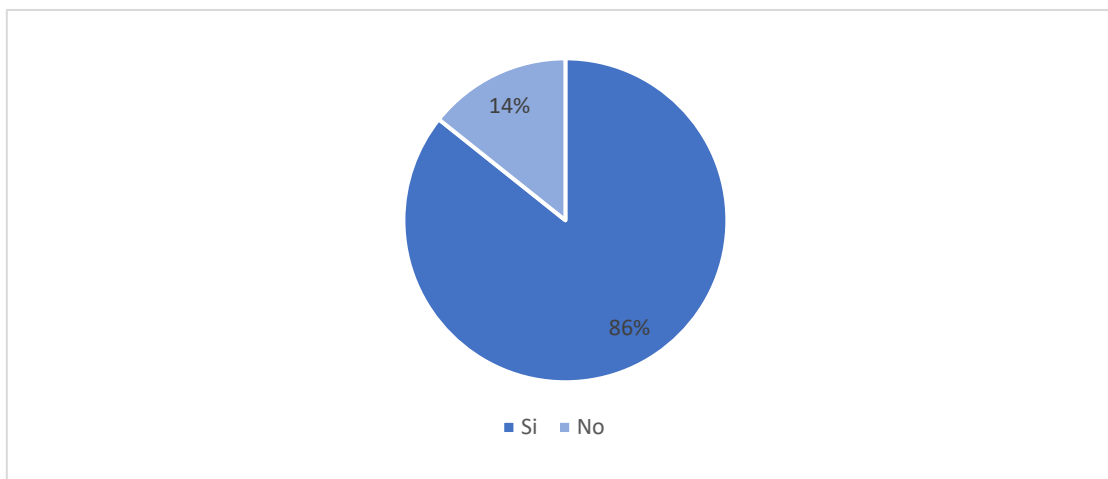
- El salario es mayor en otras empresas realizando las mismas funciones,
- Se hacen muchas funciones y el salario no es suficiente,
- Se hacían más cosas que lo habitual,
- Se tenía más carga laboral.

Tabla N°30. *¿Le gustaría recibir alguna compensación, beneficio o incentivo por realizar teletrabajo por parte de la empresa?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Le gustaría recibir alguna compensación, beneficio o incentivo por realizar teletrabajo por parte de la empresa?	Sí	12	86 %
	No	2	14 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Clientes, Claro Costa Rica S. A. San José, mayo de 2023.

Figura N°28 *¿Le gustaría recibir alguna compensación, beneficio o incentivo por realizar teletrabajo por parte de la empresa?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

El 86 % de los encuestados indican que le gustaría recibir compensaciones o beneficios y pluses adicionales por parte de la empresa. Entre los tipos de pluses se encuentran los siguientes:

- Bonos por cumplir metas (5)
- Flexibilidad de horarios (4)
- Descuentos especiales (4)
- Cupones para cambiar en restaurantes (4)
- Actividades de integración (1)
- Formación y acreditación de estudios (2)

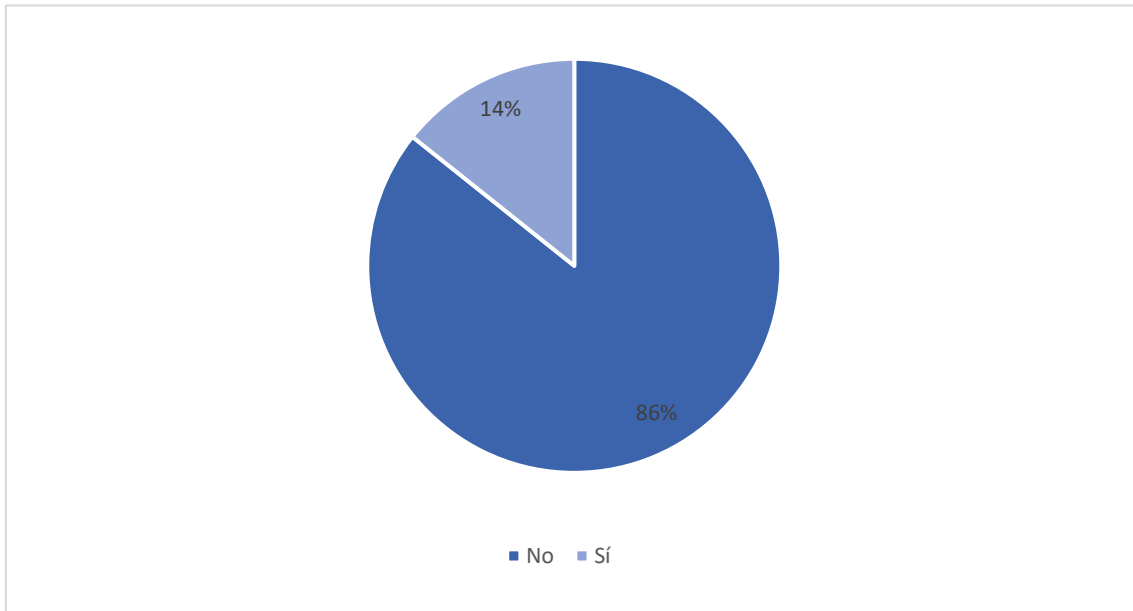
Sólo un 14 % no estaría de acuerdo con recibir pluses salariales.

Tabla N°31. *¿Durante el tiempo de la investigación, recibió alguna actividad de capacitación por parte de la empresa donde se le explicara la política de la jornada laboral y los derechos y deberes que tiene cada colaborador?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Durante el tiempo de la investigación, recibió alguna actividad de capacitación por parte de la empresa donde se le explicara la política de la jornada laboral y los derechos y deberes que tiene cada colaborador?	No	12	86 %
	Sí	2	14 %
	Total	14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°29; *Durante el tiempo de la investigación, recibió alguna actividad de capacitación por parte de la empresa donde se le explicara la política de la jornada laboral y los derechos y deberes que tiene cada colaborador?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

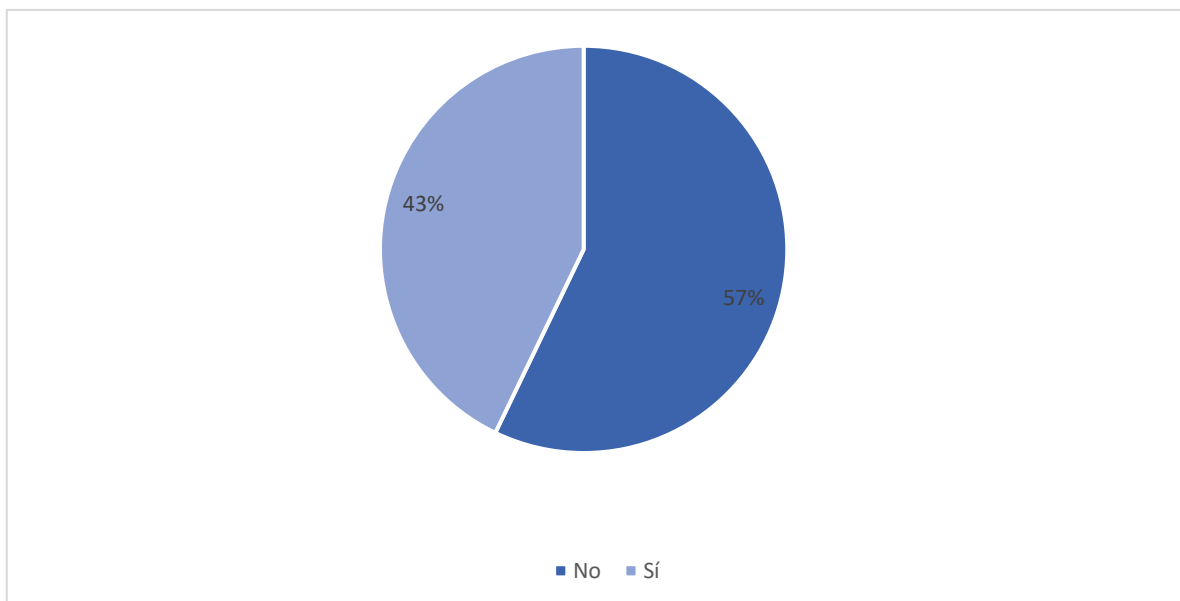
Un 86 % de los encuestados indicó que recibió capacitaciones por parte de la empresa donde se le explicó la política laboral y derechos de los teletrabajadores, todos ellos indicaron que el tema abarcado fue cumplir con jornada de trabajo, un 14 % contestó que no recibió ninguna capacitación.

Tabla N°32. *¿Le brindó la empresa alguna guía o realizó alguna capacitación respecto cómo acondicionar una zona de teletrabajo segura?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Le brindó la empresa alguna guía o realizó alguna capacitación respecto cómo acondicionar una zona de teletrabajo segura?	No	8	57 %
	Sí	6	43 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°30 *¿Le brindó la empresa alguna guía o realizó alguna capacitación respecto cómo acondicionar una zona de teletrabajo segura?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

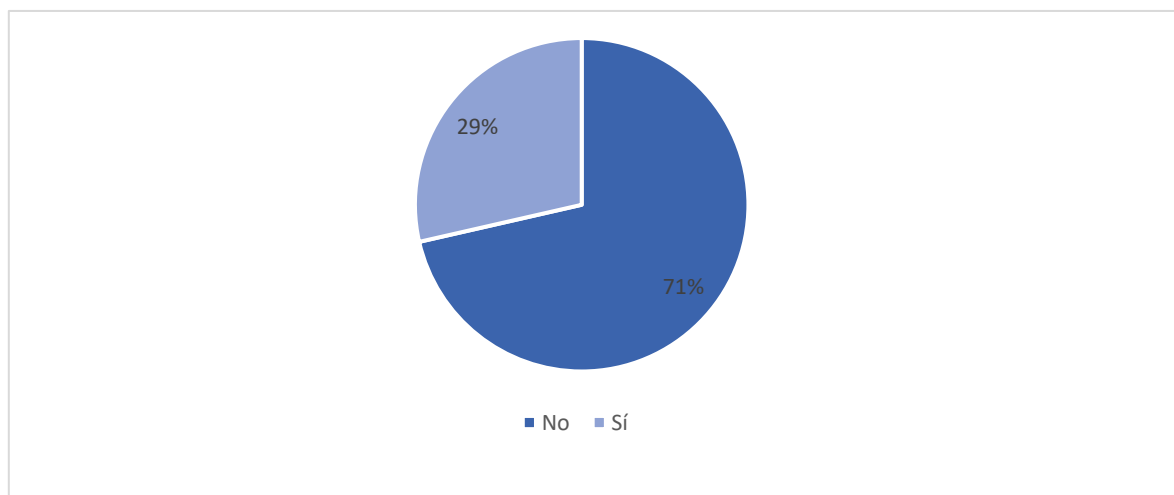
Referente a como acondicionar su lugar de trabajo, un 86 % contestó que recibió capacitación al respecto, mientras un 14 % contestó no haberlo recibido.

Tabla N°33. ¿Le brindó la empresa algún equipo que le permitiera desarrollar la modalidad del año 2021?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Le brindó la empresa algún equipo que le permitiera desarrollar la modalidad del teletrabajo con mayor comodidad?	No	10	71 %
	Sí	4	29 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°31 ¿Le brindó la empresa algún equipo que le permitiera desarrollar la modalidad del teletrabajo con mayor comodidad?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

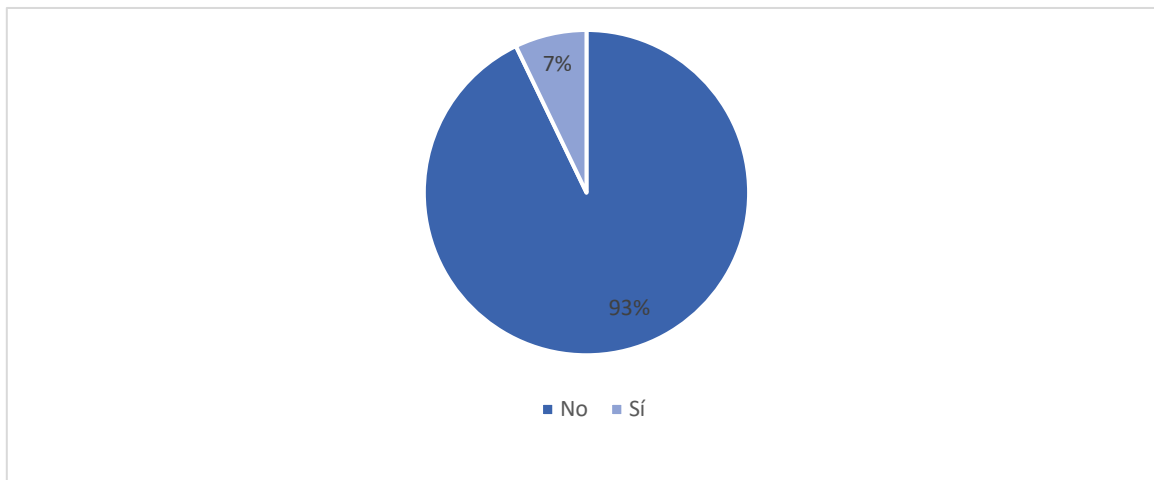
El 71 % no recibió de parte de la empresa ningún equipo para realizar sus labores, el 29 % restante sí lo recibió.

Tabla N°34 *¿Desde la implementación del teletrabajo ha sentido usted que su jornada laboral se ha visto afectada?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Desde la implementación del teletrabajo ha sentido usted que su jornada laboral se ha visto afectada?	No	13	93 %
	Sí	1	7 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°32 *¿Desde la implementación del teletrabajo ha sentido usted que su jornada laboral se ha visto afectada?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Un 93 % indicó que la jornada laboral no le afectó su vida personal, un 7 % contestó que sí porque trabaja más de lo habitual.

Indicador 1. Modelo calidad de vida de Walton

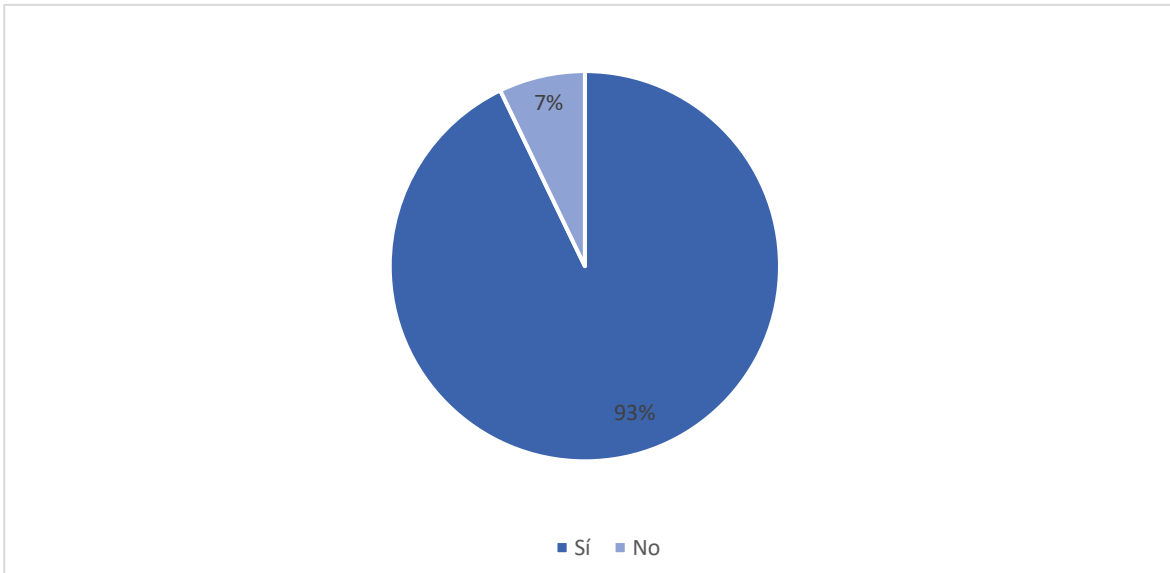
Uso y desarrollo de las capacidades:

Tabla N°35. *¿Considera usted que su jefatura le permite trabajar con autonomía, es decir, desarrollar las funciones de manera independiente?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que su jefatura le permite trabajar con autonomía, es decir, desarrollar las funciones de manera independiente?	Sí	13	93 %
	No	1	7 %
Total		14	100 %

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°33 *¿Considera usted que su jefatura le permite trabajar con autonomía, es decir, desarrollar las funciones de manera independiente?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

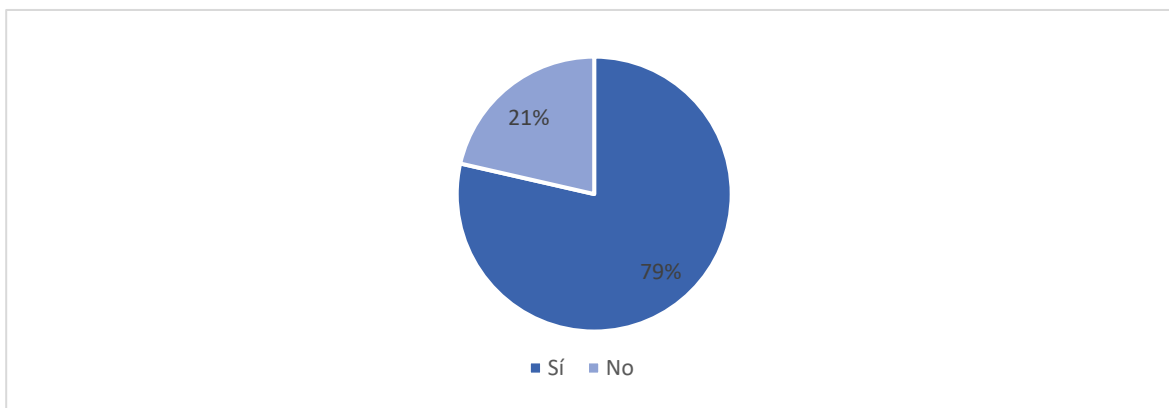
Un 93 % contestó que no se le permitió laborar con autonomía, porque las decisiones dependen de los jefes; uno depende de ellos, sólo un 7 % consideró que sí tuvo autonomía.

Tabla N°36. *¿Recibió por parte de la empresa capacitaciones, material de apoyo u otro que le permitieron impulsar y mejorar ciertas habilidades y conocimientos durante el confinamiento sanitario y el tiempo que realizó el teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Recibió por parte de la empresa capacitaciones, material de apoyo u otro que le permitieron impulsar y mejorar ciertas habilidades y conocimientos durante el confinamiento sanitario y el tiempo que realizó el teletrabajo?	Sí	11	79 %
	No	3	21%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°34 *¿Recibió por parte de la empresa capacitaciones, material de apoyo u otro que le permitieron impulsar y mejorar ciertas habilidades y conocimientos durante el confinamiento sanitario y el tiempo que realizó el teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Un 79 % recibió capacitación relativa a cómo mejorar habilidades y conocimientos.

Ellas incluyeron los siguientes temas:

- Cursos virtuales
- Lavarse las manos
- Temas variados

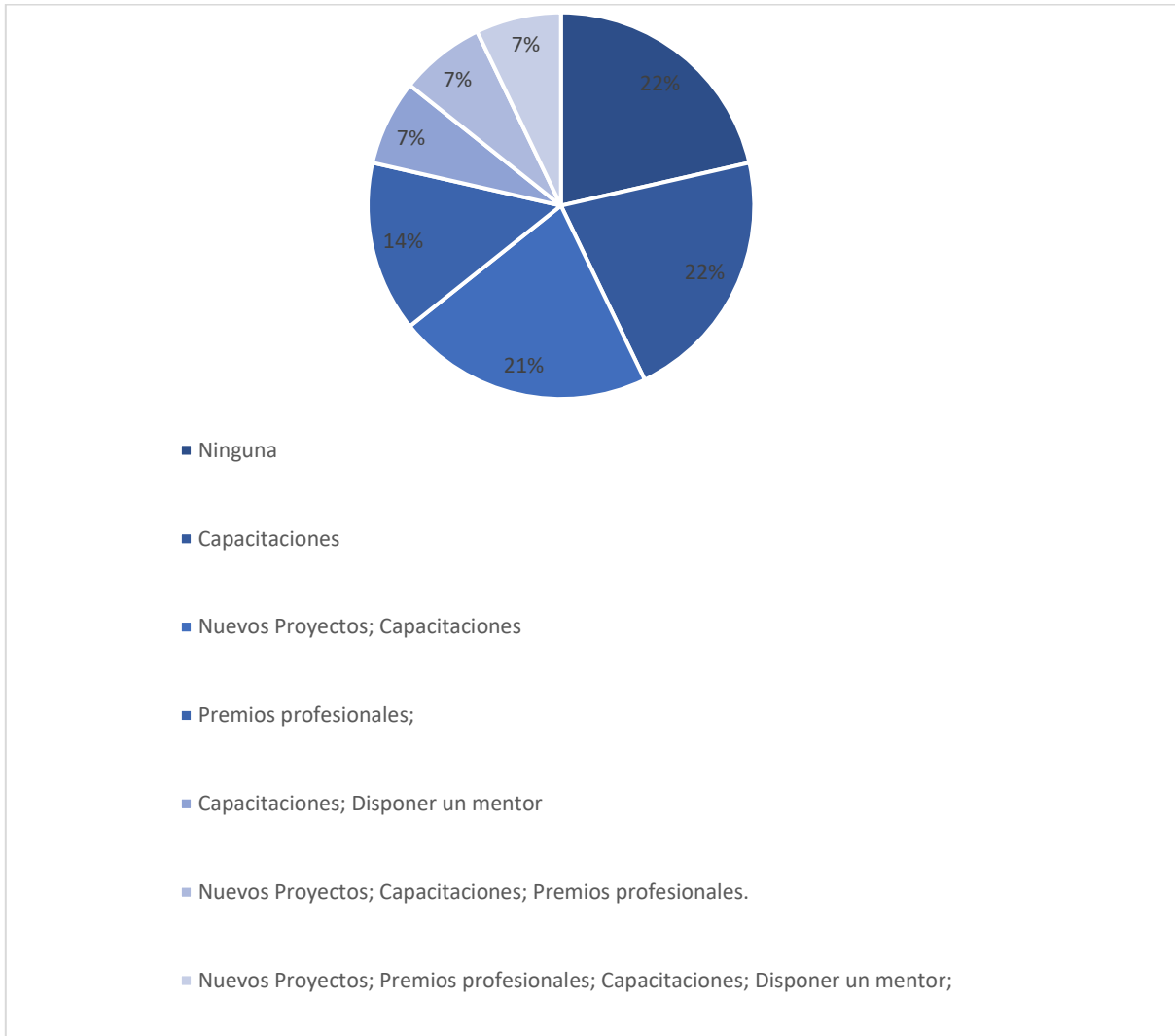
El 21 % indicó no recibir ningún tipo de capacitación.

Tabla N°37. De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera fundamentales para su desarrollo profesional dentro de la empresa?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera fundamentales para su desarrollo profesional dentro de la empresa?	Ninguna	3	22 %
	Capacitaciones	3	22 %
	Nuevos Proyectos; Capacitaciones	3	22 %
	Premios profesionales	2	13 %
	Capacitaciones, disponer de un mentor	1	7 %
	Nuevos Proyectos; Capacitaciones, Premios profesionales;	1	7 %
	Nuevos proyectos, Capacitaciones; Premios profesionales Disponer un mentor;	1	7 %
	Total		14

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°35 De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera fundamentales para su desarrollo profesional dentro de la empresa?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

El 22 % de los encuestados, indicó no interesarles recibir incentivos sobre su desarrollo profesional, otro 22 % le gustaría recibir solo capacitaciones, un 22% le gustaría recibir capacitación y que le asignen nuevos proyectos, 7 % le gustaría recibir premios, otro

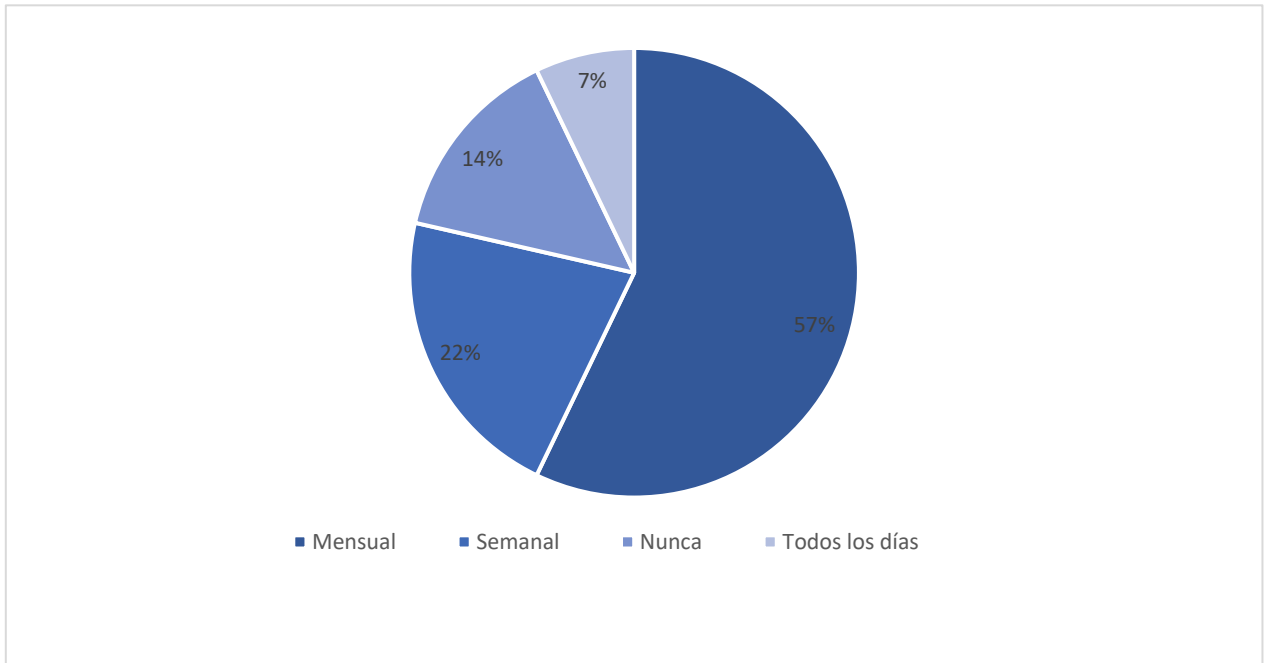
7 % tener capacitaciones y contar con un mentor, igual porcentajes se obtuvo para las personas que desean nuevos proyectos, capacitaciones y premios; también la categoría de nuevos proyectos, premios, capacitaciones y un mentor.

Tabla N°38. *¿Con que frecuencia usted recibe realimentación por parte de su jefatura en relación con su desempeño?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Con que frecuencia usted recibe realimentación por parte de su jefatura en relación con su desempeño?	Mensual	8	57 %
	Semanal	3	22 %
	Nunca	2	14 %
	Todos los días	1	7 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°36 *¿Con que frecuencia usted recibe realimentación por parte de su jefatura en relación con su desempeño.*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Al preguntar la frecuencia con la que recibían retroalimentación respecto de su desempeño, el 57% indicó que fue mensualmente, el 22% indicó que nunca, 14 % mensual y un 7% que fue diaria.

Indicador 1. Modelo calidad de vida de Walton.

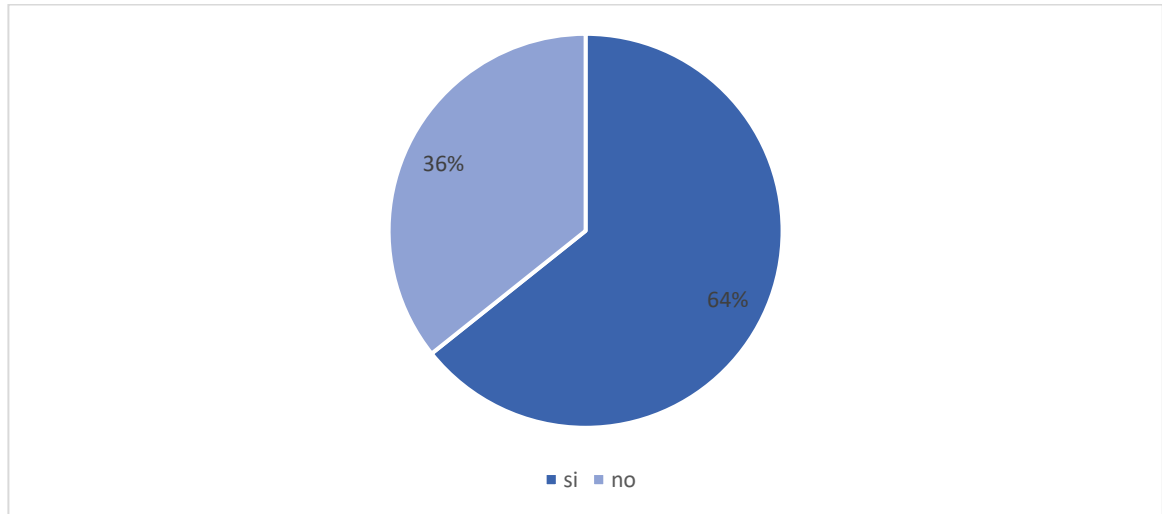
Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad:

Tabla N°39. *¿Considera usted que para la empresa el crecimiento de los colaboradores es una prioridad?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que para la empresa el crecimiento de los colaboradores es una prioridad?	Sí	9	64 %
	No	5	36 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°37 *¿Considera usted que para la empresa el crecimiento de los colaboradores es una prioridad?*



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Clientes, Claro Costa Rica S. A. San José, mayo de 2023.

Un 36% manifestó que no había prioridad por parte de la empresa para dar oportunidad al crecimiento de los funcionarios. Entre las razones por las cuales no se dan están las siguientes:

- Hay preferencias internas
- No retroalimentan
- No dan opciones
- Se le da prioridad a los de afuera
- A la compañía le interesa más posicionamiento en el mercado, participación y dominar la competencia
- No les interesa al empleado
- No hay programa de crecimiento

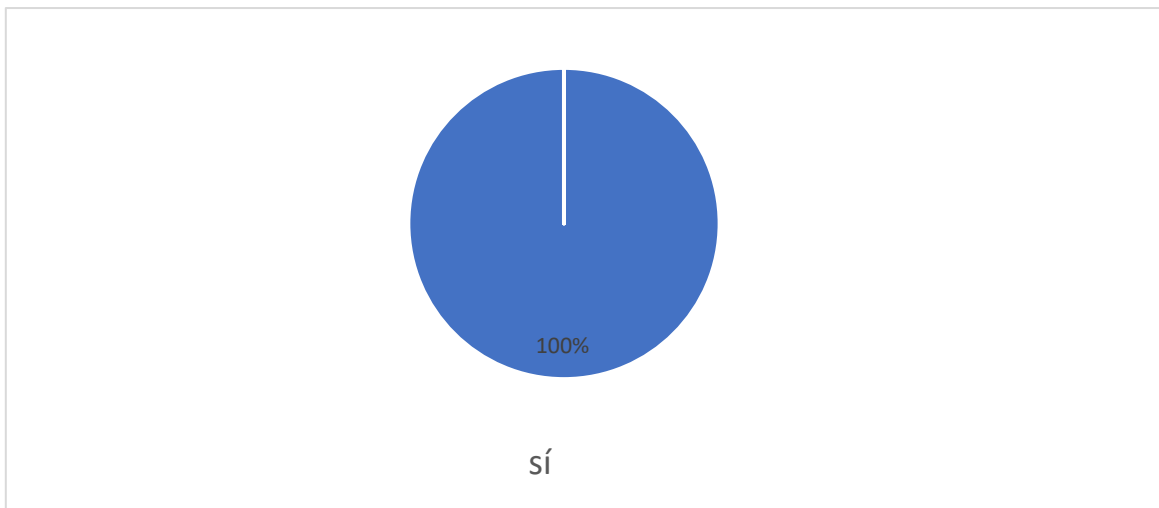
Solo un 36 % manifestó que sí hay oportunidades de crecimiento.

Tabla N°40. *¿Ha tenido la posibilidad de conversar con su jefatura donde le haya expresado sus deseos de crecimiento en la organización?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha tenido la posibilidad de conversar con su jefatura donde le haya expresado sus deseos de crecimiento en la organización?	Si	14	100 %
Total		14	100 %

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°38 *¿Ha tenido la posibilidad de conversar con su jefatura donde le haya expresado sus deseos de crecimiento en la organización?*



sus deseos de crecimiento en la organización?

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

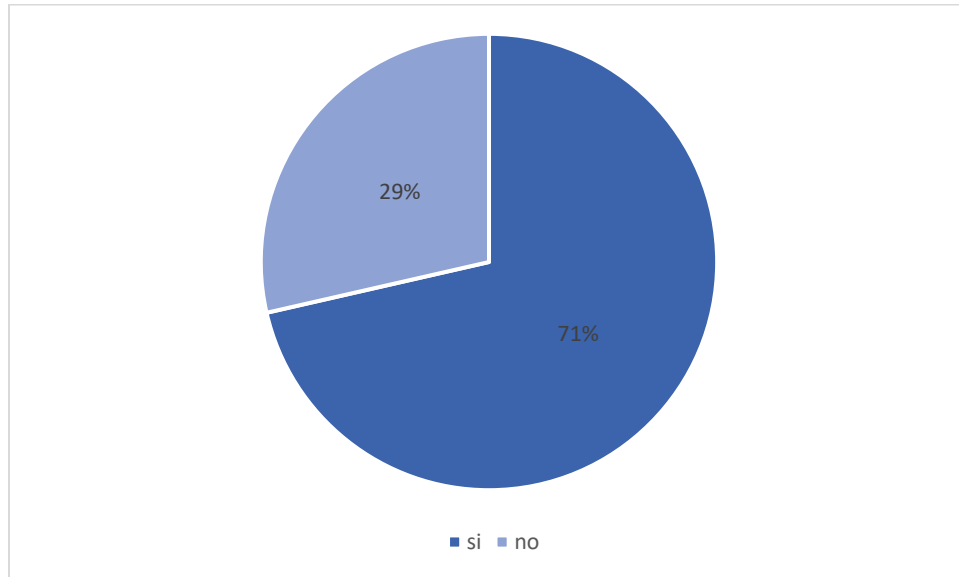
Referente a la pregunta de si existe la posibilidad de conversar con su jefatura para buscar opciones de crecimiento, el 100 % contestó que sí se dio y la aprovechó.

Tabla N°38. Recursos y tiempo brindados necesarios para desarrollar habilidades para crecimiento profesional del personal que realizó teletrabajo durante la pandemia en el año 2021.

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Su jefatura le han brindado los recursos y tiempo necesario para desarrollar sus habilidades para su crecimiento profesional?	Sí	10	71 %
	No	4	29 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°39. *¿Su jefatura le han brindado los recursos y tiempo necesario para desarrollar sus habilidades para su crecimiento profesional?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Para la pregunta sobre si la jefatura le brindó recursos y tiempo para desarrollar habilidades, el 71 % indicó que sí y solo un 29 % negó haberlos recibido.

Indicador 1. Modelo calidad de vida de Walton

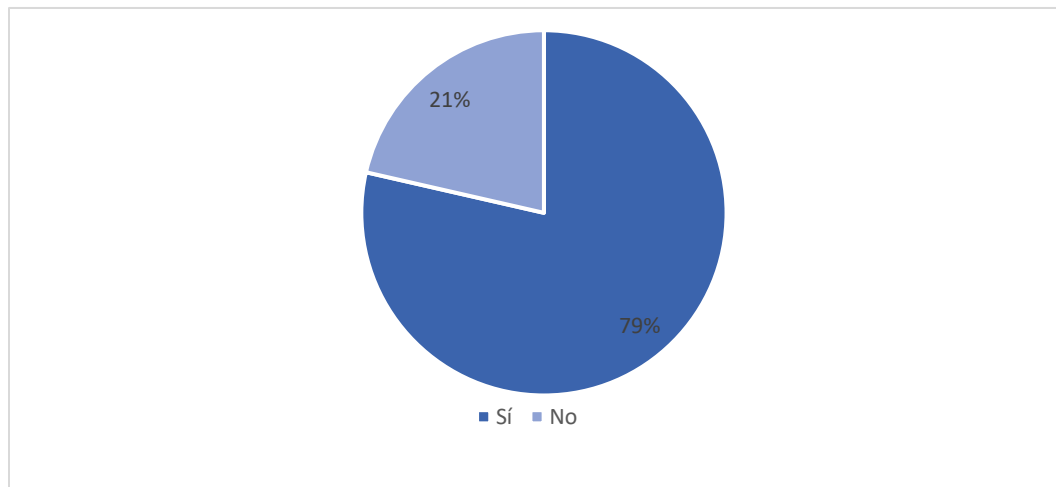
Integración social en la organización:

Tabla N°41. *¿Considera usted que la empresa o jefatura trabaja en eliminar las barreras jerárquicas para brindar un mayor apoyo, comunicación franqueza hacia sus colaboradores?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que la empresa o jefatura trabaja en eliminar las barreras jerárquicas para brindar un mayor apoyo, comunicación franqueza hacia sus colaboradores?	Sí	11	79 %
	No	3	21 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Clientes, Claro Costa Rica S. A. San José, mayo de 2023.

Figura N°40 *¿Considera usted que la empresa o jefatura trabaja en eliminar las barreras jerárquicas para brindar un mayor apoyo, comunicación franqueza hacia sus colaboradores?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

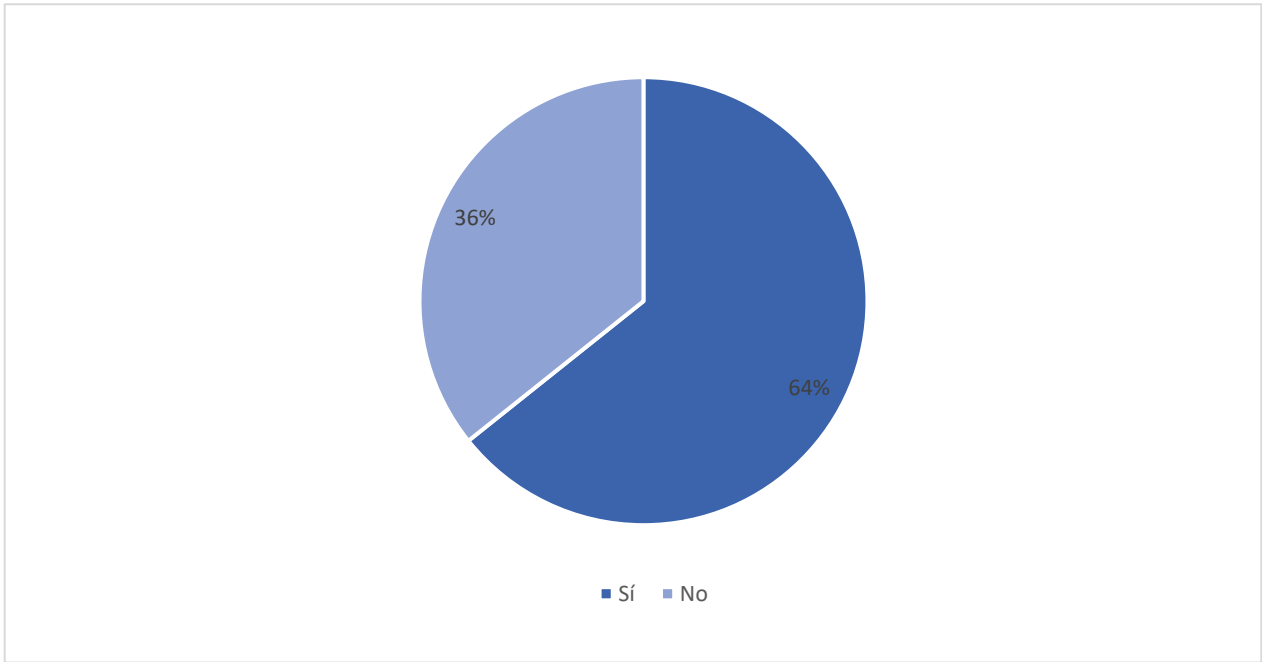
Referente a las barreras jerárquicas, un 79 % contestó que no existe una política para eliminarlas y solo el 21 % indicó que sí existen.

Tabla N°42. *¿Considera usted que la empresa trabaja en garantizar un futuro social más equitativo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que la empresa trabaja en garantizar un futuro social más equitativo?	Sí	9	64 %
	No	5	36 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°41 *¿Considera usted que la empresa trabaja en garantizar un futuro social más equitativo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

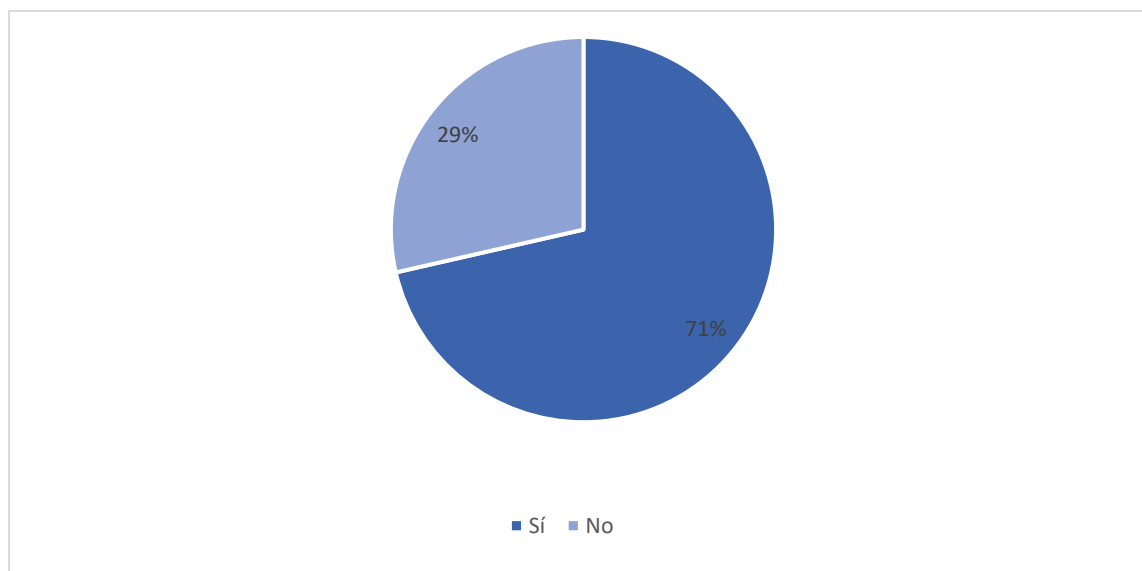
Para la pregunta sobre un futuro más equitativo, el 64 % contestó que la empresa no trabaja para garantizarlo y un 36 % contestó que sí.

Tabla N°43. *¿Desde la implementación del teletrabajo considera usted que su jefatura ha trabajado en mejorar las relaciones interpersonales y grupales de su equipo de trabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Desde la implementación del teletrabajo considera usted que su jefatura ha trabajado en mejorar las relaciones interpersonales y grupales de su equipo de trabajo?	Sí	10	71 %
	No	4	29 %
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Figura N°42 *¿Desde la implementación del teletrabajo considera usted que su jefatura ha trabajado en mejorar las relaciones interpersonales y grupales de su equipo de trabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A

Al preguntar si la jefatura trabaja para mejorar las relaciones interpersonales y sociales, un 71 % contestó que no, mientras que el 29 % respondió que sí se trabaja en esa dirección.

Indicador 1. Modelo calidad de vida de Walton

Constitucionalismos

Tabla N°44. *¿Cuáles de los siguientes aspectos son respetados en su departamento y empresa?*

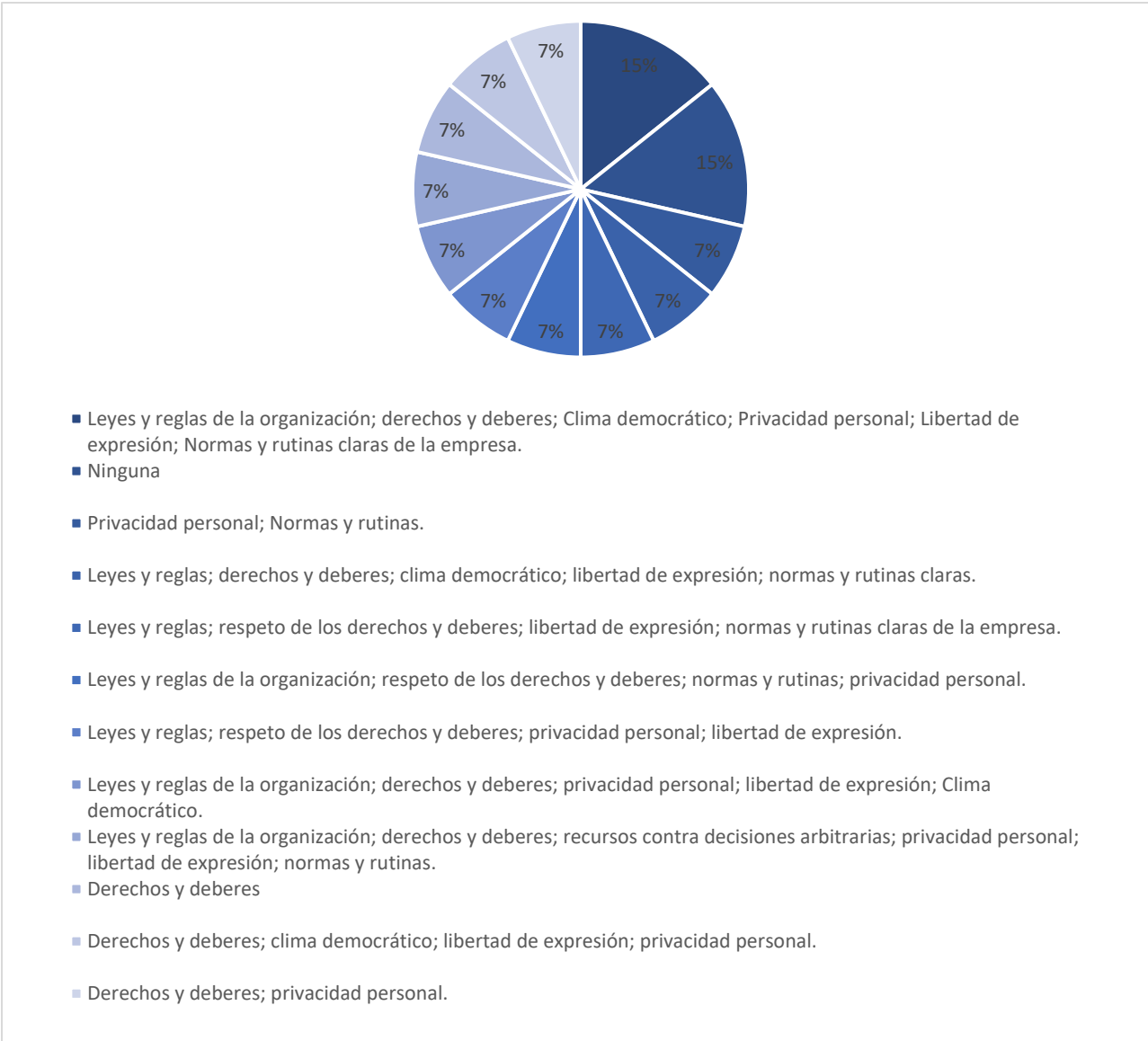
Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles de los siguientes aspectos son respetados en su departamento y empresa?	Leyes y reglas de la organización; derechos y deberes; Clima democrático; Privacidad personal;	2	15%
	Libertad de expresión; Normas y rutinas claras de la empresa.	2	15%
	Ninguna	1	7%
	Privacidad personal; Normas y rutinas.	1	7%
	Leyes y reglas; derechos y deberes; clima democrático; libertad de	1	7%

expresión; normas y rutinas claras.		
Leyes y reglas; respeto de los derechos y deberes; libertad de expresión; normas y rutinas claras de la empresa.	1	7%
Leyes y reglas de la organización; respeto de los derechos y deberes; normas y rutinas; privacidad personal.	1	7%
Leyes y reglas; respeto de los derechos y deberes; privacidad personal; libertad de expresión.	1	7%
Leyes y reglas de la organización; derechos y deberes; privacidad personal; libertad de expresión; Clima democrático.	1	7%
Leyes y reglas de la organización; derechos y deberes; recursos contra decisiones arbitrarias; privacidad personal; libertad de	1	7%

expresión; normas y rutinas.	1	7%
Derechos y deberes		
Derechos y deberes; clima democrático; libertad de expresión; privacidad personal.	1	7%
Derechos y deberes; privacidad personal.		
Total	14	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A.

Figura N°43 *¿Cuáles de los siguientes aspectos son respetados en su departamento y empresa?*



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A.

La pregunta referente aspectos respetados en la empresa, existió una amplia gama de respuestas que se combinaron entre las alternativas. Un 15% contestó que se respetan las leyes y reglas de la organización, los derechos y deberes, el clima democrático, la privacidad personal, la libertad de expresión, y las normas y rutinas.

No obstante, otro 15 % manifestó que no se respeta ningún aspecto.

El resto de las opciones obtuvo respuestas con la misma frecuencia (7%):

- Privacidad personal, normas y rutinas.
- Leyes y reglas; respeto de los derechos y deberes; libertad de expresión; normas y rutinas claras de la empresa.
- Leyes y reglas de la organización; respeto de los derechos y deberes; normas y rutinas; privacidad personal.
- Leyes y reglas; respeto de los derechos y deberes; privacidad personal; libertad de expresión.
- Leyes y reglas de la organización; derechos y deberes; privacidad personal; libertad de expresión; Clima democrático.
- Leyes y reglas de la organización; derechos y deberes; recursos contra decisiones arbitrarias; privacidad personal; libertad de expresión; normas y rutinas.
- Derechos y deberes
- Derechos y deberes; clima democrático; libertad de expresión; privacidad personal.

- Derechos y deberes; privacidad personal.

Indicador 1. Modelo calidad de vida de Walton

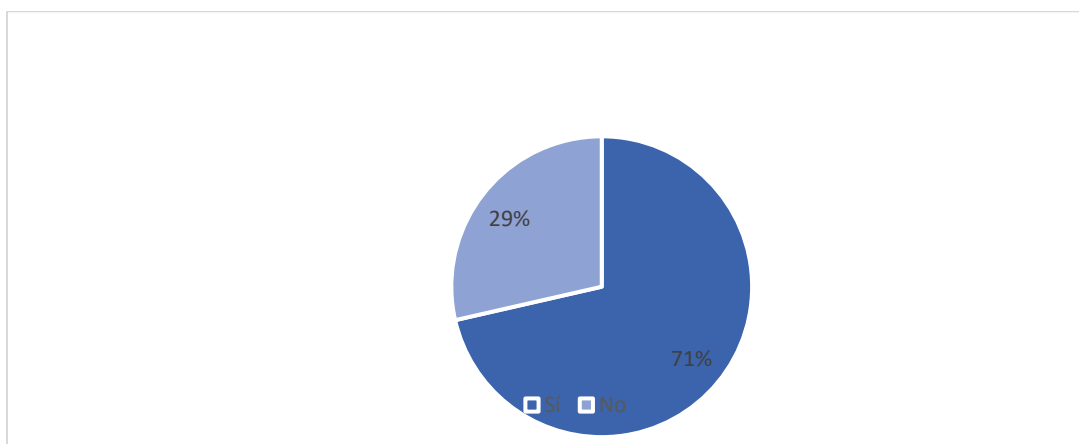
Trabajo y espacio total de vida

Tabla N°45. *¿Considera usted que la empresa mantiene un buen equilibrio del trabajo y la vida personal?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que la empresa mantiene un buen equilibrio del trabajo y la vida personal?	Sí	10	71%
	No	4	29%
Total		14	100%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A.

Figura N°44 *¿Considera usted que la empresa mantiene un buen equilibrio del trabajo y la vida personal?*



Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente, Claro CR Telecomunicaciones S. A.

La pregunta si la empresa permite un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el 71 % contestó que sí y el restante afirmó que no hay ese equilibrio por las siguientes razones:

- Porque sobrecargan a los colaboradores de trabajo que deben hacer dos personas
- No pagan horas extras
- Porque exige mucho a los empleados y no valoran el trabajo que realizan
- Horas adicionales

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se realiza la interpretación y análisis de los resultados obtenidos durante la investigación, relacionándolos con los antecedentes nacionales e internacionales, con el marco de referencia realizados en la investigación bibliográfica en los capítulos anteriores.

5.1 RELACIÓN CON ANTECEDENTES

Respecto de este aspecto se puede relacionar con los antecedentes nacionales internacionales se comenta lo siguiente:

- Según los resultados obtenidos en esta investigación, la mayoría de los encuestados indicaron estar de acuerdo en continuar bajo la modalidad del teletrabajo de una forma permanente y se han ajustado muy bien a trabajar desde la casa, de la misma forma la investigación desarrollada por (Araya, 2022) en su tesis de licenciatura titulada *“El Teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 su influencia en la motivación y calidad de vida laboral de los trabajadores del centro para la instrucción de procedimientos administrativos, de la Caja Costarricense De Seguro Social, Año 2021”* en las conclusiones se indica que la totalidad de los encuestados estaría en disposición de continuar teletrabajando si la empresa lo considera.
- Se pudo determinar que algunos de los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A., se vieron

perjudicados por la presencia de ruidos internos y otros por la presencia de ruidos externos. Este comportamiento se diferencia de la población estudiada en la tesis desarrollada por (Beltram y Villalta, 2020) titulada *“Implementación de las políticas de teletrabajo en la empresa valor global information technologies Costa Rica Ltda. durante el segundo semestre del año 2019”* la cual determinó que los empleados que tuvieron condiciones difíciles se vieron afectados por los ruidos.

- En la presente investigación realizada en Claro CR Telecomunicaciones S. A. la mayoría de las personas encuestadas mostraron motivación y satisfacción con la modalidad de teletrabajo e indicaron que seguirían teletrabajando en caso de que la empresa lo solicite, situación similar con respecto al trabajo desarrollado por (Peralta, 2021) titulado *“Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo”*, en la cual se encontró que los servidores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Cuenca se han adaptado a esta nueva modalidad de trabajo, se encuentran motivados por el trabajo e indicaron que sentían tener mayor capacidad de realizar diferentes actividades, como planificación, organización, y control en el cargo que desempeña.
- En relación a los resultados de esta investigación en cuanto a los equipos ergonómicos con que cuentan los teletrabajadores, la gran mayoría poseen un

escritorio de tamaño adecuado, y la totalidad cuenta con silla que posee algunos componentes ergonómicos como respaldo, descansabrazos, base giratoria, entre otros, que hace del teletrabajo un lugar seguro que les permite evitar enfermedades ocupacionales tanto presentes como a futuro, situación diferente en cuanto a la investigación desarrollada por (García, Medina y Romero, 2021) titulada *“Derechos y beneficios del teletrabajo en el régimen laboral del Perú, 2021”* donde hay condiciones inadecuadas por la falta de artículos ergonómicos, y la falta de asesoramiento de la importancia de contar con estos elementos para realizar teletrabajo, y la exigencia de un mejor rendimiento, pero no se les brinda mejores herramientas tecnológicas ni equipos ergonómicos para realizar su trabajo.

5.2 RELACIÓN CON MARCO REFERENCIAL

Al relacionar los resultados con el marco referencial que se estudió anteriormente, se pudo determinar lo siguiente:

- La Ley 9738, en su artículo 2 establece que “El teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora” (La gaceta, 2019, p 1), situación contraria a lo aplicado por la empresa Claro CR Telecomunicaciones, dada la situación de emergencia sanitaria provocado por la pandemia de COVID-19, en tanto fue una decisión unilateral de la empresa con el fin de resguardar la salud de las personas durante aislamiento sanitario decretado por el poder ejecutivo.

- La misma ley señala obligaciones de la parte del patrono, entre los cuales se encuentran los siguientes (La Gaceta, 2019, pp. 5-6).
 - a) Proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos
 - b) Capacitar para el adecuado manejo y uso de los equipos y programas
 - c) La salud ocupacional (riesgos del trabajo), es un aspecto importante por el cual debe velar el patrono

Al respecto, una mayoría de los encuestados contestó que no recibió capacitación, y que tampoco se le brindó equipo, y que no dispuso de un formato de autoevaluación de riesgos del trabajo.

- La referida ley establece que se debe suscribir un contrato mediante el cual se establece una relación de teletrabajo, además de las condiciones contractuales reguladas por otras normativas como el Código de Trabajo, entre otros. Este contrato debe especificar claramente las condiciones en que se ejecutarán las labores, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades que de las partes. En Claro CR Telecomunicaciones S. A. no se firmó este contrato ni adenda, debido a la premura causada por la pandemia.
- Referente a la Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas (MTSS, 2018, p. 9), se establecen los siguientes aspectos a controlar para evitar los riesgos del trabajo:
 - a) Riesgos locativos

- b) Riesgos eléctricos
- c) Riesgos físicos
- d) Riesgos ergonómicos

En relación a los riesgos indicados anteriormente, se encontró que una mayoría de los teletrabajadores contaba con un área cómoda y segura para realizar sus labores, sin riesgos eléctricos (aunque uno indicó que no utiliza regleta reguladora de voltaje), el estado de techos, paredes, y otras superficies cercanas al lugar de trabajo eran adecuada; todos indicaron que poseían ventilación e iluminación de algún tipo ya sea natural o artificial, la mayoría no tenía interrupciones por ruidos externos, ni internos (sólo unos entrevistados indicaron tener interrupciones por ladridos de su perro, ruidos de vehículos, vecino o visitas en la casa), su escritorio tenía un tamaño adecuado, y todos contestaron que su silla poseía al menos un componente ergonómico. Para asegurarse de que estos riesgos del trabajo se vean reducidos, inicialmente se requiere realizar un diagnóstico de autoevaluación del sitio; al respecto, únicamente la mitad de los encuestados indicó que se le proporcionó un formato para realizarlo.

- Las empresas deben velar porque sus trabajadores gocen de calidad de vida. Al respecto, Chiavenato (2019) en su libro *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* presenta los siguientes componentes de la calidad de vida en el trabajo:

La calidad de vida en el trabajo implica una constelación de factores, como satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares (Chiavenato, 2019, p. 297).

Los conceptos enlistados anteriormente son muy importantes para encontrar el equilibrio entre la motivación laboral y una calidad de vida digna.

La encuesta determinó que los funcionarios del Departamento de Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones están conformes con el salario recibido; y entre las razones por las cuales no lo están se encuentran las siguientes:

- a) El salario para funciones similares es mejor en otras empresas.
- b) Se realizan funciones adicionales y no se consideran en el salario.
- c) Hay sobrecarga laboral.

Como se indica en la cita anterior, el reconocimiento de resultados es un aspecto relacionado con la calidad de vida laboral. Al consultar sobre esto, la mayoría indicó que le gustaría recibir estos incentivos.

Referente a posibilidades de futuro, la mayoría de entrevistados indicó que no sienten que la empresa garantice un futuro social más equitativo.

Otro aspecto importante son las relaciones humanas dentro del grupo y la organización. La totalidad contestó que ha tenido la posibilidad de conversar con la jefatura acerca de sus deseos de crecimiento, considera que la empresa trabaja para eliminar las barreras jerárquicas, se promueve el respeto entre los trabajadores, sienten autonomía para trabajar y tomar decisiones propias, recibieron retroalimentación de su desempeño, se les dio capacitación para mejorar sus capacidades, la empresa considera como sus prioridades el desarrollo de sus colaboradores, se reducen las barreras jerárquicas para mejorar la comunicación, y entre estos aspectos sobresalen los siguientes:

- a) Respeto a las leyes y reglas de la organización.
- b) Respeto de los derechos y deberes de las personas trabajadoras.
- c) Recursos contra decisiones arbitrarias.
- d) Privacidad personal.
- e) Libertad de expresión.
- f) Normas y rutinas claras de la empresa

Otro de los aspectos que la definición de calidad de vida envuelve es el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Al respecto, la mayoría considera que sí existe ese equilibrio.

**CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1 CONCLUSIONES

A partir de los resultados de la presente investigación se exponen las siguientes conclusiones.

Respecto de la pregunta de investigación ¿Cómo influye el teletrabajo durante la pandemia COVID-19 en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de servicio al cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A., Rohrmoser, año 2021?, con anterioridad a la pandemia, el personal de la empresa no había realizado teletrabajo, por lo cual fue la situación sanitaria la que provocó que se ejecutara dicha modalidad. Las directrices enviadas por las autoridades de salud en todo el mundo, y emuladas en Costa Rica, buscaron detener la tasa de infección y contagio del virus SARS-2 que provoca la enfermedad COVID-19, entre esas medidas estuvieron el distanciamiento profiláctico y el trabajo a distancia. De esta manera, las empresas e instituciones públicas (servicios, educativas, etc.) de pronto se vieron obligadas a adoptar la modalidad, y para aquellas que no lo habían experimentado significó un desafío; si bien hubo otras que ya tenían la modalidad y su esfuerzo fue menor.

Específicamente, y en lo que concierne a la pregunta de investigación, las respuestas obtenidas indican que los teletrabajadores sintieron mayor autonomía y libertad para realizar sus funciones, así como su lugar de trabajo fue considerado como cómodo y la mayoría sin interferencias ni riesgos laborales por causas ergonómicas.

Algunos de los aspectos positivos fueron que la totalidad de los encuestados consideraron que ha tenido la posibilidad de conversar con la jefatura acerca de sus deseos de crecimiento, una mayoría considera que la empresa trabaja para eliminar las barreras jerárquicas, se promueve el

respeto entre los trabajadores y otros aspectos. Además, todos contestaron que seguirían laborando mediante esta modalidad si la empresa se lo solicita.

Entre los aspectos negativos, más de la mitad indicó que no sienten que la empresa garantice un futuro social más equitativo y hay una pequeña proporción que no está satisfecho con el salario y que el teletrabajo le ha producido sobrecarga laboral.

A continuación, se presentan las conclusiones por cada objetivo específico.

El primer objetivo específico consiste en analizar la normativa de la Ley No 9738 y la Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas, para conocer de qué forma fue implementada para los teletrabajadores del Departamento de Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A. en tiempos de COVID-19 y se concluye que:

- 1) Según los resultados de las tablas N°9, N°10 y N°11 la mitad de los colaboradores no conocían que existía una Ley que regulara el teletrabajo, ninguno firmó un documento para formalizarlo y todos fueron enviados a teletrabajar debido a la pandemia por COVID -19.
- 2) Referente a los beneficios y obligaciones de las personas que laboran de forma presencial en relación con el teletrabajo, según se muestra en la Tabla N°13 la mitad de los colaboradores indicaron que se mantienen los beneficios y las obligaciones de teletrabajadores y un poco menos de la otra mitad mencionaron que cambian los beneficios y las obligaciones.
- 3) Con respecto a la consulta si donde teletrabajaban contaba con un área cómoda y segura, la mayoría de los encuestados contestaron que su lugar de trabajo era cómodo y seguro mientras que una persona indicó que no era cómodo porque no tenía un escritorio, según se muestra en la Tabla N°12
- 4) Todos los encuestados indicaron que tenían una instalación eléctrica segura y superficies como techos, paredes, escaleras y ventanas en buenas condiciones. Asimismo, la mayoría

indicó que tenía una regleta que evitara sobrecarga eléctrica, resultados obtenidos de las tablas N°15, N°16 y N°17.

- 5) La tabla N°18, indica que todos los teletrabajadores tienen al menos un tipo de fuente de iluminación y la mayoría posee ventilación ya sea natural o artificial.
- 6) La mayoría de las personas teletrabajadoras no se vieron afectadas por ruidos externos ni internos, según se indica en las tablas N°19 y N°20.
- 7) La mayoría de los teletrabajadores cuenta con un escritorio, una silla adecuada y utilizó una computadora portátil, sin embargo, únicamente una minoría utilizó accesorios adicionales, resultados que se muestran de la tabla N° 21 a la N°24.
- 8) La mayoría de los teletrabajadores sí realizan pausas laborales activas. N° 25
- 9) La mitad de la población estudiada indicó que la empresa le proporcionó un formato de auto reporte con el fin de evaluar las condiciones del sitio de trabajo, resultados que se muestran en la tabla N°26.
- 10) Todos los encuestados están en la disposición de continuar laborando bajo la modalidad de teletrabajo ya que contribuyó positivamente con la motivación y la calidad de vida, tal como se indica en las tablas N°27 y N°28, si la empresa se los solicita o se les permite.

Referente al segundo objetivo específico el cual es “Determinar la influencia del teletrabajo en la calidad de vida en los colaboradores del departamento Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A. durante la pandemia”, es preciso indicar los siguiente:

- 11) La mayoría de los encuestados mencionaron que estaban satisfechos con el salario percibido, les gustaría recibir incentivos tales como bonos por cumplimiento, cupones en restaurantes, flexibilidad de horarios y descuentos especiales, información obtenida de las tablas N°29 y 30.

- 12) La mayoría de los encuestados no recibió ninguna capacitación por parte de la empresa donde se le indicara la política de jornada laboral, los derechos y deberes que les asisten; ni cómo acondicionar una zona segura de teletrabajo tal como lo muestran las Tablas N°31 y 32.
- 13) A pesar de que la mayoría indicó que no se le facilitó equipo para desarrollar la modalidad de teletrabajo con mayor comodidad, esto no afectó la jornada laboral, situación que se visualiza en las tablas N°33 y N°34.
- 14) La mayoría de los teletrabajadores indicaron que sí existe un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, resultados obtenidos de las N°45.

6.2 LIMITACIONES

Durante el desarrollo de la investigación se presentó una limitación a la hora de aplicar el instrumento de estudio el cual se detalla a continuación:

Atraso en la aprobación del instrumento de estudio

Se tuvo que obtener la aprobación de la jefatura para realizar la investigación. Esto se debió a que, por motivos laborales, se encontraba fuera del país y hubo que esperar su retorno. Una vez que se le consultó no puso inconvenientes.

Aplicación del instrumento

Se tuvo que buscar los números de teléfono de las personas que tenían que llenar el instrumento, para enviarles el link por *WhatsApp* para que pudieran completar el cuestionario.

6.3 RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones obtenidas en el primer objetivo específico que es analizar la normativa de la Ley No 9738 y la Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas, para conocer de qué forma fue implementada para los teletrabajadores del Departamento

de Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A. en tiempos de COVID-19, se recomienda lo siguiente:

- 1) El departamento de recursos humanos debe informar a todos los colaboradores por medio de boletines informativos sobre los aspectos incluidos en la Ley 9738 y asegurarse de que todo trabajador firme un contrato o una adenda según sea el caso, en cumplimiento con la Ley 9738 artículo 7 cuando se le autorice la modalidad de teletrabajo porque cumple con funciones teletrabajables o para los que ya están en esta modalidad para que se puedan poner a derecho.
- 2) Es importante que el departamento de recursos humanos comunique a los colaboradores por medio de un mecanismo de comunicación interna como “NotiClaro”, sobre los beneficios y obligaciones tanto de las personas que laboran de forma presencial o en la modalidad de teletrabajo ya que no todos los colaboradores lo tienen claro.
- 3) El Departamento de Salud Ocupacional por medio de visitas a los hogares, pueden determinar si los teletrabajadores cuentan con un lugar de trabajo cómodo seguro y que sus instalaciones eléctricas estén bien para evitar riesgos de corto circuito y lleguen a provocar un accidente o daño al teletrabajador y así ellos puedan realizar sus funciones, con el fin de que puedan tener una buena calidad de vida, se disminuya la posibilidad de accidentes y se mantenga o aumente la productividad.
- 4) La Guía de Salud Ocupacional y prevención de los riesgos en el Teletrabajo el cual establece que se debe disponer de un lugar con iluminación y ventilación adecuada además contar con un lugar que no sobrepase el límite del ruido permitido, asimismo que no cuenten con superficies irregulares, que el techo, paredes escaleras estén en condiciones aptas, por lo

cual el departamento de Salud Ocupacional debe realizar visitas periódicas o al menos cuando se apruebe el teletrabajo con el fin de cuidar la salud de los teletrabajadores.

- 5) Aunque el personal indica que se siente cómodo con la altura de su mobiliario, es necesario que recursos humanos realice infografías y hacerlas llegar vía correo electrónico donde informe sobre las características físicas adecuadas que debe de contar un mobiliario tal como (altura, peso, alcance de brazos) y también información acerca de los accesorios adicionales.
- 6) Las pausas laborales activas, son una acción que ayuda a prevenir lesiones osteomusculares, y estimulan la concentración en el trabajo por lo que es importante que todos la realicen. Por esta razón el departamento de Salud Ocupacional debe apoyar con cápsulas informativas la importancia de éstas y cómo realizarlas.
- 7) A partir del hecho de que solo la mitad de la población estudiada cuenta con un formato de auto reporte para evaluar las condiciones del sitio de trabajo, el departamento de recursos humanos debe elaborar un formato de informe digital el cual se le comunicará tanto a las jefaturas como al personal, instrumento que estará disponible en la página de Recursos Humanos “Nash”, y deberá utilizarse de forma obligatoria para todos los teletrabajadores.
- 8) Por parte del departamento de recursos humanos es importante realizar una capacitación vía Teams de seguimiento y evaluación de la satisfacción e información sobre la calidad de vida laboral durante el teletrabajo, con el fin de determinar aspectos de mejorar.

Referente al segundo objetivo específico que determina la influencia del teletrabajo en la calidad de vida se presentan las siguientes recomendaciones:

- 9) Al existir una parte de teletrabajadores insatisfechos con el salario, es importante que el departamento de recursos humanos pueda enviar una encuesta a todos los colaboradores con

el fin de conocer la percepción sobre este tema y realizar un estudio salarial con el fin de recopilar la información sobre la remuneración de los empleados, para determinar los niveles salariales para categorías específicas de puestos de trabajo, con fines de comparación.

10) El departamento de recursos humanos debe implementar capacitaciones sobre temas de política laboral, derechos y deberes de los teletrabajadores, así como temas relacionados con la guía de salud ocupacional.

11) Es importante que tanto las jefaturas como el departamento de recursos promuevan el equilibrio entre la vida laboral y personal generando efectos positivos en la salud física, mental, e incluso profesional, lo cual ayuda a ver reducidos sus niveles de estrés.

REFERENCIAS

Aguilar, T. (2021). *Guía Metodológica de la Facultad de Ciencias Económicas para la realización de Tesis y Tesinas como Trabajo Final de Graduación*. (sin lugar). Universidad Hispanoamericana.

Beltram, E.; Villalta, K. (2020). Implementación de las políticas de teletrabajo en la empresa Valor Global Information Technologies Costa Rica Ltda. durante el segundo semestre del año 2019. Trabajo final de graduación para obtener el grado de Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Dirección Estratégica. Universidad Latina, San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica. Disponible en:

https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/401/1/TFG_Ulatina_Elena_Beltram_Beltram.pdf

Buenrostro Mercado, H. y Hernández Eguiarte, M. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. *Economía teoría y práctica*. 27(50), 101-124, <https://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n50/2448-7481-etp-50-101.pdf>

Caro, R. (2019). *Medidas sanitarias y fitosanitarias*. [Medidas Sanitarias y Fitosanitarias \(MSF\) \(taemperuconsulting.com\)](https://taemperuconsulting.com).

Centro de Control de Enfermedades, s. f. p.1). Encefalomiелitis miálgica/síndrome de fatiga crónica. <https://www.cdc.gov/me-cfs/es/sintomas-diagnostico/sintomas.html>

Chaves, O.; Burgos, E. (2016). *Muestreo de poblaciones agroindustriales*. San José. EUNED.

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. X Edición. México. McGraw Hill.

CIO MÉXICO. (2021). *Crece el uso de la inteligencia artificial para controlar el teletrabajo*.
<https://cio.com.mx/crece-el-uso-de-la-inteligencia-artificial-para-controlar-el-teletrabajo/>.

Claro Costa Rica. (s. f.). Página oficial Claro de Costa Rica. <https://www.claro.cr/personas/>

Corrales, D.; Molina, E. (2019). Estudio para el diseño de un plan piloto de implementación de teletrabajo como modalidad laboral en la Universidad Técnica Nacional, Sede Regional de San Carlos, para el año 2019. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos. Universidad Técnica Nacional. Ciudad Quesada, San Carlos, Costa Rica. Disponible en:
<https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/236/Tesis%20Estudio%20para%20Dise%C3%B1o%20de%20Plan%20Piloto%20de%20Teletrabajo%20para%20la%20UTN%20San%20Carlos%2C%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

Cuofano, G. (2022). *Modelo De Características Del Trabajo De Hackman Y Oldham*".
<https://fourweekmba.com/es/modelo-de-caracteristicas-del-trabajo/>

Decreto N° 37695-MP-MTSS. (2013). *Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas*, 23 de mayo 2013. MP-MTSS-MICITT, <https://www.mtss.go.cr/>

Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT *Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas*, 20 de agosto del 2015. Ref. N° 15.-MP-MTSS-MICITT, <https://www.mtss.go.cr/>

Directriz N°073-S-MTSS. (2020). *Sobre las Medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria del coronavirus (covid-19)*, 9 de marzo del 2020. S-MTSS, <https://www.mtss.go.cr/>

Equipo editorial, Etecé. (2022). *¿Qué son las TIC's?*

Fuente: <https://concepto.de/tics/#ixzz7rnYwsMpw>

Escobar, A. (2020). *Calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en Conecta Retail S.A. Distrito de Cusco. Año 2019.*

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3746/Angie_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Flores, C.; Barroso, S. (2013). *Calidad de vida laboral. Tesina de grado para optar al título de Licenciatura en Enfermería. Universidad Nacional del Cuyo. Mendoza, Argentina.*

Disponible en: <https://bdigital.uncu.edu.ar/15849>

García, M.; Medina, I.; Romero, M. (2021). *Derechos y beneficios del teletrabajo en el régimen laboral del Perú, 2021. Tesis para optar al título de abogado. Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú. Disponible en:*

http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1730/GARCIA_MEDINA_RO_MERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granados Ferreira, Jackeline. (2022). Análisis de la inteligencia artificial en las relaciones laborales. *Revista CES Derecho*, 13(1), 111-132.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192022000100111&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Guerrero Jirón, Juan Ramiro, Vite Cevallos, Harry Alexander, & Feijoo Valarezo, Jenny María.

(2020). Uso de la tecnología de información y comunicación y las tecnologías de aprendizaje y conocimiento en tiempos de Covid-19 en la Educación

Superior. *Conrado*, 16(77), 338-345. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600338&lng=es&tlng=es.

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10548/1/16137.pdf>

Jiménez, J.; Toledo, M. (2018). *Revisión teórica de los efectos de la sobrecarga laboral sobre los síntomas de burnout*. Universidad Corporativa de Colombia. Bucaramanga.

<https://repository.ucc.edu.co/items/79978780-fe67-465d-9da8-a19c84cd58b8>.

La Gaceta (30 de septiembre del 2019) *Ley No 9738 Para regular el teletrabajo bajo el*

decreto. <https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/9738.pdf>

Llamas, J. (2020). *Riesgo laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-laboral.html>

Mejía, M.; Guarín, O.; Sánchez, A. (2022). *Calidad de vida relacionada con la salud y el trabajo en casa durante la pandemia ocasionada por el COVID-19.*

<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8584637.pdf>.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2018). Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo.

https://www.cso.go.cr/documentos_relevantes/manuales_guias/guias/Guiadesaludocupacion_alyprevenciondelosriesgosenelteletrabajo.pdf.

Miranda, K.; Prendas, G. y Miranda, Y. (2021). El teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/view/15011>

Molina, L. (2022). *ICE pierde mercado en mercado de telefonía móvil. ICE pierde terreno en mercado de telefonía móvil • Semanario Universidad-*

National Human Genome Research Institute, (2023). *Virus.* [Virus \(genome.gov\)](https://www.genome.gov).

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). *Brote de enfermedad por Coronavirus. (COVID-19): orientaciones para el público.*

https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public?gclid=Cj0KCQiA_bieBhDSARIsADU4zLclh0fPuXBKWc_p2w6LgetWM5XLqgMIQ7iB2BiT5W6J2YvAvMDfjcYaAkcjEALw_wcB

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Covid19. Glosario sobre brotes y epidemias.*

https://www.paho.org/uru/dmdocuments/covid-19-glosario_0.pdf

Organización Panamericana de la Salud (2020). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-2019)*.

[Enfermedad por el Coronavirus \(COVID-19\) | OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud \(paho.org\)](#)

Peralta, J. (2021). Cargos que se adaptaron de mejor manera a la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Región 6 del Ministerio de Trabajo. Trabajo de graduación previo para optar al título Magister en Gestión del Talento Humano. Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. Disponible en: Pinchi, A. (2022).

Responsabilidad social empresarial y calidad de vida laboral en la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín de Porres, Ltda. Tesis para optar al título de Licenciatura en Administración. Universidad Nacional San Martín. Tarapoto, Perú.

Platec. (2022). Aplicación de inteligencia artificial en las empresas. <https://platec.co/aplicacion-de-la-inteligencia-artificial-en-las-empresas/>

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2020). *¿Epidemia, pandemia o endemia?* <https://observatorio.medicina.uc.cl/epidemia-pandemia-o-endemia/>

Procuraduría General de la República (PGR). (2014). *Dictamen 097 del 21/03/2014*. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?para_m1=PRD¶m6=1&nDictamen=18070&strTipM=T

Quispe, A.; Rojas, A. Vivas, “. (2021). *Calidad de vida laboral: un acercamiento teórico hacia su origen, modelos y dimensiones.*

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4873/Andrea_Trabajo_Bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rangel Ángeles, M. T.; García Bravo, M.M.; de la Garza Herrera, F.; y Quiroz Salas, L. (2021). Responsabilidad social empresarial y su impacto en la calidad de vida laboral. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*. 8(15), 12-19.

Real Academia Española (RAE). (2022). Diccionario panhispánico de español jurídico. <https://dpej.rae.es/lema/contrato>

Riascos Perlaza, B, & Benavides Piamba, P. (2021). Del umbral de las escuelas al dintel de la incertidumbre. El umbral de la escuela como espacio de enseñanza y el aprendizaje. *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa*, 12(22), 1-23.

Rodríguez, J. (2019). *Fatiga en los centros de trabajo*. <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/238996/retrieve>

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

Estimable equipo de colaboración de Claro CR Telecomunicaciones S. A.:

El presente cuestionario es el instrumento para analizar el teletrabajo durante la pandemia COVID-19 y su influencia en la calidad de vida de los colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S. A., Rohrmoser, año 2021” como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Toda la información de este cuestionario se trabajará bajo total discreción, su participación en este estudio es confidencial y los datos se presentarán de forma grupal. 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, por lo que le solicito contestar con la mayor sinceridad posible.

II. DATOS GENERALES

1- ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

De 18 a 30 años

De 31 a 45 años

De 46 a 55 años

De 56 a 65 años

Más de 65 años

2- Por favor, indique su género:

Masculino.

Femenino.

Prefiere no indicar.

3- ¿Cuál es su nivel de estudios?

Primaria incompleta

Primaria completa

Secundaria incompleta

Secundaria completa

Bachillerato universitario sin finalizar

Bachillerato universitario.

Licenciatura universitaria sin finalizar

Licenciatura completa

Maestría sin finalizar

Maestría completa

4- ¿Cuánto tiempo tiene de laborar en la empresa?

- menos de 2 años
- más de 2 años y menos de 5 años.
- 5 años o más.

5- Durante el año 2021, ¿cuántos meses se desempeñó laborando bajo la modalidad de teletrabajo?

- Menos de 6 meses
- 6 a menos de 8 meses
- 8 a menos de 10 meses
- 10 a 12 meses.

Variable 1. TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID 2019.

Indicador 1: Decreto N° 9738 “Ley para regular el teletrabajo

6- ¿Conoce usted si existe una Ley aprobada por la Asamblea Legislativa que regula el teletrabajo?

- Si
- No

7- El Decreto legislativo N°9738 indica que el teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora. En su caso, ¿Cuál de las siguientes opciones se dio?

- Debido de la Pandemia por el COVID-19
- Decisión de jefatura
- Decisión unilateral de la empresa
- Voluntario

Por acuerdo de las partes

Otro: especifique _____

8- Con respecto a la firma de un acuerdo entre las partes. En su caso, ¿cuál fue el procedimiento utilizado para formalizar el teletrabajo?

Un nuevo contrato

Adendum al contrato laboral inicial.

No se firmó ningún contrato.

Otro _____

9- ¿Contó usted con un lugar seguro para realizar teletrabajo?

Sí

No ¿Por qué? _____

10- ¿Con respecto a los beneficios y obligaciones de las personas que laboran de forma presencial en relación con el teletrabajo qué considera usted?

Cambian los beneficios y obligaciones

Se mantienen los beneficios y obligaciones

Varía según el puesto

Desconoce la información

Indicador 2: Guía de salud ocupacional y prevención de riesgos en el teletrabajo durante la pandemia.

11- ¿El lugar donde realizó el teletrabajo contaba con un área cómoda y segura para realizar sus labores?

Sí

No ¿Por qué? _____

12- Con respecto a la instalación eléctrica de su lugar de teletrabajo ¿considera usted que era segura?

Sí

No

13- ¿Considera usted que las superficies como techo, paredes, escaleras, ventanas, del lugar donde teletrabajaba, se encontraban en buenas condiciones?

Sí ¿Cuáles y por qué? _____

No

14- ¿Posee usted una regleta que evite sobrecarga en el tomacorriente de los dispositivos electrónicos que utiliza para hacer su teletrabajo?

Sí

No ¿Por qué? _____

15- ¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico que acondicionó para realizar teletrabajo? Puede marcar más de una opción

Ventilación natural.

Luz natural.

Ventilación artificial.

Luz artificial.

Otra, especifique _____

16- ¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía afectado por ruidos externos?

Sí

No (pase a pregunta 17)

Indique los tipos de ruidos externos que le afectaron.

17- ¿El lugar donde realizó teletrabajo se veía alterado por ruidos internos?

Sí

No (pase a pregunta 19)

Indique cuáles fueron los ruidos internos que le perturbaban.

18- ¿El escritorio en el que realizó el teletrabajo tenía un tamaño adecuado para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo?

Sí

No ¿Por qué? _____

19- ¿Cuál de los siguientes componentes tenía la silla que utilizó para hacer teletrabajo? (Puede marcar más de una opción)

asiento

respaldo

descansabrazos que se ajustaban a la altura según la necesidad

base giratoria con rondines

material poroso con bordes redondos que facilitan un apoyo adecuado a la espalda

otra (especifique): _____

20- ¿Qué tipo de computadora utilizó para el teletrabajo

Portátil

De escritorio (Pase a la pregunta 23)

21- ¿Cuáles accesorios utilizaba usted?

Monito

Un teclado extra

Un ratón extra (mouse)

Ninguno

22- ¿Realizó usted pausas activas durante su jornada de teletrabajo?

Sí (pase a la pregunta 24)

No (pase a la pregunta 25)

¿Cuántas pausas laborales realizaba al día? _____

¿Por qué no realizó pausas laborales periódicas? _____

23- ¿La empresa le facilitó un formato de auto reporte de las condiciones de trabajo, antes del inicio de las funciones en la modalidad de teletrabajo?

Sí

No

24- ¿Estaría en disposición de seguir teletrabajando?

Sí

No.

25- Respecto de la motivación y calidad de vida ¿Considera usted que la modalidad de trabajo contribuyó positivamente con estos dos aspectos?

Sí a la motivación

- Si a la calidad de vida
- Si a las dos opciones
- No a la motivación ¿Por qué? _____
- No a la calidad de vida ¿Por qué? _____
- Ninguna de las dos opciones

Variable 2: ASPECTOS LABORALES Y CALIDAD DE VIDA LABORAL.

Indicador 1. Modelo calidad de vida de Walton

Compensación justa y adecuada

26- ¿Considera usted que el salario que recibió durante la pandemia era acorde con las funciones de su puesto?

- Sí.
- No. ¿Por qué? _____

27- ¿Le gustaría recibir alguna compensación, beneficio o incentivo por realizar teletrabajo por parte de la empresa?

- Sí, pase a la pregunta 32
- No. Pase a la pregunta 33

28 ¿Cuáles de las siguientes compensaciones o beneficios, en caso de que se le ofrecieran, le gustaría recibir por parte de su empresa? (puede marcar más de una opción)

- Bonos por cumplimiento de metas

- Descuentos especiales en productos del Banco
- Formación y acreditación de estudios
- Flexibilidad de horarios
- Cupones para intercambiar en restaurantes
- Actividades de integración
- Otro_____

Condiciones de seguridad y salud en el trabajo

29. ¿Durante el tiempo de la investigación, recibió alguna actividad de capacitación por parte de la empresa donde se le explicara la política de la jornada laboral y los derechos y deberes que tiene cada colaborador

- Si, ¿cuáles? _____
- No

30 ¿Le brindó la empresa alguna guía o realizó alguna capacitación respecto cómo acondicionar una zona de teletrabajo segura?

- Si, ¿cuáles? _____
- No

31 ¿Le brindó la empresa algún equipo que le permitiera desarrollar la modalidad del teletrabajo con mayor comodidad?

- Si, ¿cuáles? _____
- No

32 ¿Desde la implementación del teletrabajo ha sentido usted que su jornada laboral se ha visto afectada?

Sí ¿Por qué? _____

No.

Uso y desarrollo de las capacidades:

33. ¿Considera usted que su jefatura le permite trabajar con autonomía, es decir, desarrollar las funciones de manera independiente?

Sí.

No. ¿Por qué? _____

34 ¿Recibió por parte de la empresa capacitaciones, material de apoyo u otro que le permitieron impulsar y mejorar ciertas habilidades y conocimientos durante el confinamiento sanitario y el tiempo que realizó el teletrabajo?

Si, ¿cuáles? _____

No

35. De las siguientes opciones, ¿Cuáles considera fundamentales para su desarrollo profesional dentro de la empresa?

Que le asignen nuevos Proyectos

Que le otorguen Premios profesionales

Capacitaciones

Disponer un mentor

Otro: _____

36. ¿Con que frecuencia usted recibe realimentación por parte de su jefatura en relación con su desempeño?

Todos los días

Semanalmente

Mensualmente

Nunca.

Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad:

37. ¿Considera usted que para la empresa el crecimiento de los colaboradores es una prioridad?

Si

No ¿Por qué?_____

38. ¿Ha tenido la posibilidad de conversar con su jefatura donde le haya expresado sus deseos de crecimiento en la organización?

Sí.

No.

39. ¿Su jefatura le han brindado los recursos y tiempo necesario para desarrollar sus habilidades para su crecimiento profesional?

Sí.

No.

Integración social en la organización:

40. ¿Considera usted que la empresa o jefatura trabaja en eliminar las barreras jerárquicas para brindar un mayor apoyo, comunicación franqueza hacia sus colaboradores?

Sí.

No.

41. ¿Considera usted que la empresa trabaja en garantizar un futuro social más equitativo?

Sí.

No.

42. ¿Desde la implementación del teletrabajo considera usted que su jefatura ha trabajado en mejorar las relaciones interpersonales y grupales de su equipo de trabajo?

Sí.

No.

Constitucionalismos

43. ¿Cuáles de los siguientes aspectos son respetados en su departamento y empresa? Puede marcar más de una opción

Respeto a las leyes y reglas de la organización.

Respeto de los derechos y deberes de las personas trabajadoras.

Recursos contra decisiones arbitrarias.

Clima democrático dentro de la organización.

Privacidad personal.

Libertad de expresión.

Normas y rutinas claras de la empresa.

No se respeta ninguna de las anteriores.

Trabajo y espacio total de vida

44. ¿Considera usted que la empresa mantiene un buen equilibrio del trabajo y la vida personal?

Sí.

No ¿Por qué? _____

Muchas Gracias. Fin de la encuesta

ANEXO 2: DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Katherine Priscilla Díaz Hernández, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 116650666 egresado de la carrera de Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente aperecebido 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 Bachillerato en Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "El teletrabajo durante la pandemia covid-19 y su influencia en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de servicio al cliente de Claro CR Telecomunicaciones S.A., Rohrmoser, 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 número 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 San José, a los cinco días del mes de julio del año dos mil veintitrés.



Firma del estudiante

Cédula:116650666

ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

San José, 25 abril de 2023

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Subgerente responsable del departamento de call center Claro Telecomunicaciones oficinas centrales, brindo autorización para que la estudiante Katherine Priscilla Díaz Hernández cédula de identidad 1-1665-0666, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "El teletrabajo durante la pandemia covid-19 y su influencia en la calidad de vida de los colaboradores del departamento de servicio al cliente de Claro CR Telecomunicaciones S.A., Rohrmoser, año 2021".

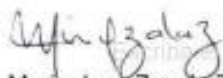
Además, reitero que la información obtenida de esta empresa deberá utilizarse de manera confidencial, y solamente para fines investigativos y educativos.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico Maria Jose Zavala Zeledon <mariaj.zavala@claro.cr> o al teléfono 7002-8923.

Sin otro particular, se suscribe:

Atentamente,

Claro Telecomunicaciones Oficinas Centrales, Pavas Rohrmoser


M.Sc. Maria José Zavala Zeledon
Subgerente Call Center

ANEXO 4: CARTA DE APROBACIÓN DEL TFG POR PARTE DE LA PERSONA TUTORA

San José, 10 de julio de 2023

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante Katherine Priscilla Díaz Hernández, cédula de identidad número 1-1665-0666, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "EL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE CLARO CR TELECOMUNICACIONES S. A., ROHRMOSER, AÑO 2021", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.

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 a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

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

Rubro de evaluación	Porcentaje asignado	Porcentaje obtenido
a) Original del tema	10%	9%
b) Cumplimiento de entrega de avances	20%	18%
c) Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación	30%	30%
d) Relevancia de las conclusiones y recomendaciones	20%	18%
e) Calidad, detalle del marco teórico	20%	20%
Total	100%	95%

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: 2023.07.10 22:53:37 -06'00'
Carmen Susana Araya Zamora
Cédula de identidad 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

ANEXO 5: CARTA APROBACIÓN LECTOR.

CARTA DE LECTOR

31 de julio de 2023

**Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana**

Estimado señor

La estudiante **Katherine Priscilla Díaz Hernández**, cédula de identidad **0116650666** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“El teletrabajo durante la pandemia Covid-19 y su influencia en la calidad de vida de los colaboradores del Departamento de Servicio al Cliente de Claro CR Telecomunicaciones S.A., Rohrmoser, año 2021.”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachiller en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, 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: 2023.07.31 22:18:41 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

ANEXO 6: CARTA APROBACIÓN CENIT

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 03 de agosto de 2023

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

La suscrita Katherine Priscilla Díaz Hernández con número de identificación 1-16650666 autora del trabajo de graduación titulado "EL TELETRABAJO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE CLARO CR TELECOMUNICACIONES S. A., ROHRMOSER, AÑO 2021" presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar por el título de Bachiller en Administración de negocios con énfasis en Recursos Humanos; (SI) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N°6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



11665-0666
Katherine Priscilla Díaz Hernández

Firma y Documento de Identidad

**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.