

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

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura*

**El teletrabajo y su influencia en la calidad de vida
de teletrabajadores de instituciones públicas y
autónomas durante el año 2021**

ADRIANA ROJAS FERNÁNDEZ

Diciembre, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
AGRADECIMIENTO	10
DEDICATORIA	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	17
1.1.2 Delimitación del problema.....	26
1.1.3 Justificación.....	26
1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN	27
1.3 OBJETIVOS	27
1.3.1 Objetivo General	27
1.3.2 Objetivos Específicos.....	27
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	29
2.1 MARCO TEÓRICO	30
2.1.1 Definición de Teletrabajo.....	30
2.1.2 Normativa para la implementación del teletrabajo	31
2.1.3 Competencias y obligaciones del Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo	33
2.1.4 Implementación del teletrabajo en instituciones públicas.....	34
2.1.4.1 Etapas de implementación	35
2.1.4.2 Documentos del Programa de Teletrabajo	37
2.1.4.3 Recursos	38
2.1.4.4 Sistema de control y evaluación	39
2.1.5 Salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo	39
2.1.5.1 Riesgos que pueden presentarse en el trabajo y medidas preventivas.....	40
2.1.5.2 Condiciones que debe tener el espacio de trabajo.	43
2.1.5.3 Condiciones que debe tener las herramientas de trabajo.....	44
2.1.5.4 Recomendaciones en cuanto a la postura	49
2.1.6 Ámbito de aplicación del teletrabajo.....	51
2.1.7 Condiciones Laborales	52
2.1.8 Fomento del teletrabajo.....	54

2.1.9 Obligaciones de las personas empleadoras	55
2.1.10 Obligaciones de las personas teletrabajadoras.	57
2.1.11 Medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus	58
2.1.12 Funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia nacional por covid-19	59
2.1.13 Desconexión Laboral.....	60
2.1.14 Implementación del teletrabajo como modalidad ordinaria.....	61
2.1.15 Calidad de Vida.....	61
2.1.15.1 Importancia de la calidad de vida en el teletrabajo	61
2.1.15.2 Componentes de la calidad de vida en el trabajo.....	64
2.1.15.3 Modelo de la calidad de vida de Walton	64
2.1.15.4 Indicadores de la calidad de vida en el trabajo.....	67
2.2 MARCO CONCEPTUAL	68
2.3 MARCO CONTEXTUAL	72
2.3.1 Organigrama del Sector Público Costarricense.....	72
2.3.2 Naturaleza jurídica de las instituciones.....	73
2.3.2.1 Instituciones autónomas	73
2.3.2.2 Instituciones públicas estatales	74
2.3.3 Funcionario Público	75
2.3.3.1 Definición funcionario publico.....	75
2.3.3.2 Tipos de funcionario público.....	75
2.3.3.3 La ética del funcionario publico	76
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	78
3.1 ENFOQUE.....	79
3.1.1 Enfoque cuantitativo.	80
3.1.2 Enfoque cualitativo	81
3.1.3 Proceso Mixto.	82
3.2 ALCANCE.....	83
3.3 DISEÑO.....	84
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS Y OBJETO DE ESTUDIO	85
3.4.1 Población.....	86
3.4.2 Tipo de Muestra	86
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	87
3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	88

3.6 VARIABLES O CATEGORIAS.....	90
3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	93
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	94
4.1 GENERALIDADES.....	95
4.2.1 Datos Generales.....	95
4.2.2 VARIABLE 1. Marco Regulatorio.....	101
4.2.2.1 Indicador 1: Decreto N°9738 “Ley para regular el teletrabajo”.....	101
4.2.2.2 Indicador 2: Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones Públicas.....	104
4.2.3 VARIABLE 2. Medidas Salud Ocupacional.....	108
4.2.3.1 Indicador 1: Prevención de los riesgos en el teletrabajo.....	108
4.2.3.2 Indicador 2: Condiciones del espacio físico y las herramientas para el teletrabajo.....	110
4.2.3.3 Indicador 3: Buenas prácticas en cuanto a la postura.....	115
4.2.4 VARIABLE 3: Teletrabajo.....	117
4.2.4.1 Indicador 1: Compensación justa y adecuada.....	117
4.2.4.2 Indicador 2: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.....	119
4.2.4.3 Indicador 3: Integración social en la organización.....	122
4.2.4.4 Indicador 4: Trabajo y espacio total de vida.....	125
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	130
5. DISCUSIÓN.....	131
5.1 Relación con antecedentes.....	131
5.2 Relación con marco referencial.....	133
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	137
6.1 CONCLUSIONES.....	138
6.2 LIMITACIONES.....	143
6.3 RECOMENDACIONES.....	143
CAPÍTULO VII: PROPUESTA.....	147
7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	148
7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ.....	148
7.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	149
7.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	149
7.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	149
7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES.....	150
7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN.....	151

7.6 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA	152
7.6.1 Propuesta 1: Boletines Informativos.....	152
7.6.1.1 Periodicidad de Divulgación	153
7.6.1.2 Boletín 1: Introdutorio.	153
7.6.1.3 Boletín 2: Objetivo del Decreto 9738 ley para implementar el teletrabajo	154
7.6.1.4 Boletín 3: Contrato o adenda de teletrabajo	154
7.6.1.5 Boletín 4: Objetivo del decreto No 39225	155
7.6.1.6 Boletín 5: Etapas de implementación del Teletrabajo	156
7.6.1.7 Boletín 6: Beneficios del teletrabajo	157
7.6.2 Propuesta 2: Bitácora para el control de las actividades realizadas.	158
7.6.3 Propuesta 3: Capacitación por medio de charla sobre salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo.....	160
7.6.4 Propuesta 4: Formulario de evaluación de capacitación	162
7.6 REFERENCIAS	166
REFERENCIAS	169
ANEXOS	175
ANEXO 1: CUESTIONARIO	176
ANEXO 2: CARTA DE APROBACIÓN	187
ANEXO 3: DECLARACIÓN JURADA	188
ANEXO 4: CARTA APROBACIÓN LECTORA	189
ANEXO 5: CARTA APROBACIÓN CENIT	190

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Detalle de las Etapas y Actividades	36
Tabla N°2 Evolución del concepto de CVT	63
Tabla N° 3 Modelo de la calidad de vida de Walton.....	66
Tabla N° 4. Distribución de la Población	86
Tabla N° 5 Criterios de inclusión y exclusión.....	87
Tabla N° 6 Cuadro de operacionalización de las variables.	91
Tabla N° 7 Género de las Personas encuestadas	95
Tabla N° 8 Rango de edad.....	96
Tabla N° 9 Rango de edad.....	96
Tabla N° 10 Institución pública o autónomas que laboran.....	97
Tabla N° 11 <i>Nivel de estudio</i>	98
Tabla N° 12 Días a la semana trabajando en la Modalidad de Teletrabajo.....	99
Tabla N° 13 Meses trabajando en la Modalidad de Teletrabajo durante el año 2021	100
Tabla N° 14 Conoce el significado de teletrabajo	101
Tabla N° 15 ¿Conoce cuál es el decreto que regula el teletrabajo en las instituciones públicas?	102
Tabla N° 16 ¿Cuál proceso se utilizó para implementar la modalidad del teletrabajo en su caso?	103
Tabla N° 17 ¿Cuál de las siguientes etapas fueron implementadas en su institución?	104
Tabla N° 18 ¿En su institución existe una comisión institucional responsable de implementar el programa de teletrabajo?.....	105
Tabla N° 19 ¿Cuáles de los siguientes beneficios que indica la guía para implementar el teletrabajo aplican en su caso?.....	106
Tabla N° 20 ¿En su institución se cuenta con algún documento para evaluar su trabajo durante el tiempo que labora en la modalidad de teletrabajo?	107
Tabla N° 21 ¿En el espacio que usted cuenta para teletrabajar se presentan las siguientes condiciones?	108
Tabla N° 22 ¿Cuáles de los siguientes riesgos locativos, eléctricos, físicos y ergonómicos se presentan en el espacio que usted cuenta para teletrabajar?.....	109
Tabla N° 23 ¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico donde se encuentra ubicado el área para teletrabajar?	110
Tabla N° 24 ¿Cuenta usted con un escritorio para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo cuando realiza teletrabajo?	111
Tabla N° 25 ¿Tiene espacio suficiente debajo de la mesa para mover sus piernas cuando teletrabaja?.....	112
Tabla N° 26 ¿Cuenta usted con una silla ergonómica?	113
Tabla N° 27 ¿Cuenta usted con reposapiés?.....	114
Tabla N° 28 ¿Durante su jornada de teletrabajo usted realiza pausas activas?	115
Tabla N° 29 ¿Sus posturas para teletrabajar son?.....	116
Tabla N° 30 ¿Considera que su salario está acorde a las funciones y responsabilidades de su puesto?.....	117
Tabla N° 31 ¿Usted ha recibido algún reconocimiento o elogio por dar un esfuerzo extra en su trabajo?.....	118
Tabla N° 32 ¿En relación con la jornada laboral cuando teletrabaja?.....	119

Tabla N° 33 ¿Cuándo teletrabaja toma los tiempos de comida?	120
Tabla N° 34 ¿Considera que el espacio donde teletrabaja es seguro para realizar las funciones?	121
Tabla N° 35 ¿Cuándo realiza teletrabajo se ha sentido aislado de su equipo de trabajo? .	122
Tabla N° 36 ¿Considera que durante el teletrabajo la unión del equipo se mantuvo?	123
Tabla N° 37 ¿Su jefatura los motiva a trabajar en equipo?	123
Tabla N° 38 ¿Su jefatura se encuentra en contacto con el equipo de trabajo?	124
Tabla N° 39 ¿Considera que la institución donde labora tiene una imagen y actuación buena ante la sociedad?	125
Tabla N° 40 Su institución trabaja la	126
Tabla N° 41 ¿Su trabajo le ha permitido tener un mayor equilibrio trabajo-familia?	127
Tabla N° 42 ¿Los días que teletrabaja le ha permitido realizar algún pasatiempo que había dejado de hacer por falta de tiempo?	128
Tabla N° 43 Diagrama de Gantt	150
Tabla N° 44 Presupuesto General de la propuesta	151
Tabla N° 45 Bitácora de Actividades	159
Tabla N° 46 Capacitación de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo	160
Tabla N° 47 Evaluación de la capacitación de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo	162

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Etapas y acciones del Programa de Teletrabajo	35
Figura N° 2 Evaluación de los riesgos laborales	42
Figura N° 3 Uso adecuado del escritorio de trabajo.....	44
Figura N° 4 Uso adecuado de la silla de trabajo	45
Figura N° 5 Uso adecuado de reposapiés.....	46
Figura N° 6 Uso adecuado del monitor	47
Figura N° 7 Uso adecuado del teclado y mouse.....	48
Figura N° 8 Uso adecuado del equipo portátil	49
Figura N° 9 Pausas Laborales Saludables	51
Figura N° 10 Organización del sector público costarricense	73
Figura N° 11 Proceso cuantitativo.....	80
Figura N° 12 Proceso cualitativo.....	81
Figura N° 13 Proceso mixto	82
Figura N° 14 Tipos de diseño no experimental	85
Figura N° 15 Representación de una muestra	87
Figura N° 16 Género de las Personas encuestadas.....	95
Figura N° 17 Institución pública o autónomas que laboran	97
Figura N° 18 Nivel de estudio.....	98
Figura N° 19 Días a la semana trabajando en la Modalidad de Teletrabajo	99
Figura N° 20 Meses trabajando en la Modalidad de Teletrabajo durante el año 2021	100
Figura N° 21 Conoce el significado de teletrabajo.....	101
Figura N° 22 ¿Conoce cuál es el decreto que regula el teletrabajo en las instituciones públicas?	102
Figura N° 23 ¿Cuál proceso se utilizó para implementar la modalidad del teletrabajo en su caso?	103
Figura N° 24 ¿Cuál de las siguientes etapas fueron implementadas en su institución?	104
Figura N° 25 ¿En su institución existe una comisión institucional responsable de implementar el programa de teletrabajo?	105
Figura N° 26 ¿Cuáles de los siguientes beneficios que indica la guía para implementar el teletrabajo aplican en su caso?.....	106
Figura N° 27 ¿En su institución se cuenta con algún documento para evaluar su trabajo durante el tiempo que labora en la modalidad de teletrabajo?	107
Figura N° 28 ¿En el espacio que usted cuenta para teletrabajar se presentan las siguientes condiciones?	108
Figura N° 29 ¿Cuáles de los siguientes riesgos locativos, eléctricos, físicos y ergonómicos se presentan en el espacio que usted cuenta para teletrabajar?.....	109
Figura N° 30 ¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico donde se encuentra ubicado el área para teletrabajar?.....	110
Figura N° 31 ¿Cuenta usted con un escritorio para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo cuando realiza teletrabajo?.....	111
Figura N° 32 ¿Tiene espacio suficiente debajo de la mesa para mover sus piernas cuando teletrabaja?.....	112
Figura N° 33 ¿Cuenta usted con una silla ergonómica?	113
Figura N° 34 ¿Cuenta usted con reposapiés?	114

Figura N° 35	¿Durante su jornada de teletrabajo usted realiza pausas activas?.....	115
Figura N° 36	¿Sus posturas para teletrabajar son?	116
Figura N° 37	¿Considera que su salario está acorde a las funciones y responsabilidades de su puesto?	117
Figura N° 38	¿Usted ha recibido usted algún reconocimiento o elogio por dar un esfuerzo extra en su trabajo?	118
Figura N° 39	¿En relación con la jornada laboral cuando teletrabaja?	119
Figura N° 40	¿Cuándo teletrabaja toma los tiempos de comida?.....	120
Figura N° 41	¿Considera que el espacio donde teletrabaja es seguro para realizar las funciones?.....	121
Figura N° 42	¿Cuándo realiza teletrabajo se ha sentido aislado de su equipo de trabajo? 122	
Figura N° 43	¿Considera que durante el teletrabajo la unión del equipo se mantuvo?.....	123
Figura N° 44	¿Su jefatura los motiva a trabajar en equipo?.....	124
Figura N° 45	¿Su jefatura se encuentra en contacto con el equipo de trabajo?.....	125
Figura N° 46	¿Considera que la institución donde labora tiene una imagen y actuación buena ante la sociedad?	126
Figura N° 47	Su institución trabaja la	127
Figura N° 48	¿Su trabajo le ha permitido tener un mayor equilibrio trabajo-familia?	128
Figura N° 49	¿Los días que teletrabaja le ha permitido realizar algún pasatiempo que había dejado de hacer por falta de tiempo?	129
Figura N° 50	Boletín No 1.....	153
Figura N° 51	Boletín No 2.....	154
Figura N° 52	Boletín No 3.....	155
Figura N° 53	Boletín No 4.....	155
Figura N° 54	Boletín No 5.....	156
Figura N° 55	Boletín No 6.....	157

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecida con Dios por permitirme llegar hasta acá después de tantos años de sacrificio, esfuerzo; por darme las herramientas y la oportunidad de culminar esta meta académica.

Agradecer a mi familia, en especial a mis padres: Xinia y Melvin por apoyarme siempre durante este largo proceso de mi vida estudiantil, por recordarme que lo que uno quiere se puede alcanzar siendo humilde y trabajando duro.

Quiero agradecer a Sharon, mi amiga que siempre me motivó para lograr cumplir mi sueño, y me apoyó cuando lo necesitaba.

También agradezco a todos los profesores que me han formado durante estos años, especialmente a mi tutora Msc. Susana Araya Zamora, por el conocimiento que ha compartido conmigo y la paciencia en la realización de esta tesis.

Finalmente, agradezco a cada una de las personas, compañeros, amigos y familiares que me ayudaron para que hoy pueda ser la persona y la profesional que tanto tiempo soñé.

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía, brindarme fortaleza y amor hasta el día de hoy.

A mis padres, quienes son mis personas favoritas, mi ejemplo a seguir, por su apoyo constante, su inmenso cariño y por ayudarme con el cuidado de mi bebé Thiago.

A mi hijo Thiago, quien es mi mayor motivación para luchar y seguir adelante, más cuando siento que no hay fuerzas él con su sonrisa me recuerda que lo tengo todo.

RESUMEN

El teletrabajo se ha convertido en una opción muy atractiva para las organizaciones actuales debido a la gran variedad de ventajas para la organización como para el colaborador, desde la productividad, la flexibilidad, motivación y satisfacción que este genera.

El 11 de marzo del año 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó el coronavirus como pandemia y solicitó a la población que se prepara con medidas drásticas una de ellas como lo fue quedarse en la casa para prepararse para la primera ola de la emergencia, lo que generó a las personas que sus puestos de trabajo se lo permitieran a trabajar desde casa y con esto se creó el experimento de teletrabajo más extenso de la historia.

El teletrabajo es una modalidad laboral que ha venido ayudar principalmente en tiempos de COVID-19 para que se pueda proteger la salud de los teletrabajadores y mejorar la calidad de vida, esto es alcanzable cuando existe un ambiente de trabajo pleno de calidad.

La calidad de vida laboral es definitiva como el nivel de satisfacción laboral que alcanzan los trabajadores dentro de su trabajo. Un entorno saludable que cumpla con las expectativas de los trabajadores y además disfrutar de una buena salud, esto influye positivamente en el desempeño laboral, que se traduce, automáticamente, en un aumento en las ganancias de la compañía y a nivel laboral.

La calidad de vida laboral puede resultar beneficioso tanto para la organización como para el trabajador. Dentro de los principales beneficios se menciona: alcance de objetivos, mayor productividad y rentabilidad del negocio, reducción del estrés laboral, mayor apertura en la comunicación y la colaboración.

Por tal motivo, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar el teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de teletrabajadores de instituciones públicas y autónomas el año 2021.

Palabras claves: teletrabajo, bienestar, COVID-19, calidad de vida laboral, institución pública.

ABSTRACT

Teleworking has become a very attractive option for today's organizations due to the wide variety of advantages for the organization and for the employee, from productivity, flexibility, motivation, and satisfaction that it generates.

On March 11, 2020, the World Health Organization (WHO) classified the coronavirus as a pandemic and asked the population to prepare with drastic measures, one of them such as staying at home to prepare for the first wave of the emergency, which generated people that their jobs allowed them to work from home and with this the experiment of the most extensive telecommuting in history.

Teleworking is a work modality that has been helping mainly in times of COVID-19 so that the health of teleworkers can be protected and the quality of life improved, this is achievable when there is a full quality work environment.

The quality of working life is definitive as the level of job satisfaction that workers achieve within their work. A healthy environment that meets the expectations of workers and also enjoy good health, this positively influences work performance, which automatically translates into an increase in company profits and at the work level.

The quality of working life can be beneficial for both the organization and the worker. Among the main benefits are mentioned: achievement of objectives, greater productivity and profitability of the business, reduction of work stress, greater openness in communication and collaboration.

For this reason, the general objective of this research work is to analyze teleworking and its influence on the quality of life of teleworkers of public and autonomous institutions in 2021.

Key words: teleworking, well-being, COVID-19, quality of working life, public institution.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

El teletrabajo es el trabajo realizado a distancia a través de las tecnologías digitales. Esta modalidad surge en los Estados Unidos en la década de los 70 como alternativa para disminuir el tránsito vehicular y contribuir a una mayor calidad de vida de las personas. A partir del 2006 Costa Rica inicia con la implementación del teletrabajo en el sector público, siendo el Instituto Costarricense de Electricidad la primera institución con esta modalidad. Con el transcurso del tiempo el teletrabajo ha demostrado ser un modo de trabajo importante para garantizar la continuidad operativa de cualquier institución y contribuir con la eficiencia y modernización de las organizaciones.

En Costa Rica a partir del 07 marzo del 2020 que se reportó el primer caso confirmado de una persona que contrajo el virus COVID-19, las autoridades gubernamentales y sanitarias empezaron a emitir diferentes regulaciones entre ellas la modalidad de teletrabajo para proteger la salud y buscar disminuir los casos de contagio del virus.

Consecuente con lo anterior, el trabajo de investigación de (Ardila, 2015) titulado *“Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones”* planteó como objetivo general determinar el impacto generado por la implantación del teletrabajo en un área de una organización del sector financiero de la ciudad de Bogotá en el año 2013, aplicó una encuesta a 21 empleados de los cuales 7 teletrabajan de manera permanente u ocasional y 14 son trabajadores tradicionales.

Entre los resultados obtenidos se determina que el impacto generado por la implementación del teletrabajo en la gestión es positivo, ya que cumple con las expectativas

de la organización, optimizando los recursos, genera mayor productividad, eficiencia y menor ausentismo, con una adecuada gestión administrativa.

Además, los teletrabajadores resaltan como características destacadas de esta modalidad, el poder compartir más tiempo con la familia, el mejoramiento de su calidad de vida, el ahorro en tiempo y dinero en desplazamientos y el auxilio mensual a que tienen derecho por pertenecer a teletrabajo.

El trabajo de investigación de (Peralta Brenes, 2016) llamado “*Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas*”, tomó como población 43 trabajadores que realizan teletrabajo 0en diferentes empresas privadas de Costa Rica, durante el primer semestre del 2016.

La investigación tuvo como objetivo determinar los factores que afectan la satisfacción y la productividad de los funcionarios de empresas privadas que realizan teletrabajo.

Se obtuvieron resultados positivos y negativos. Entre los resultados positivos se encontró el aumento de responsabilidad y flexibilidad con más satisfacción, tener un lugar específico para teletrabajar se relaciona con más proactividad y adaptabilidad y entre los resultados negativos se encontraron que los teletrabajadores tienen un bajo nivel de responsabilidad, sin embargo, las personas con altas responsabilidades sienten más satisfacción laboral al teletrabajar, en gran medida por la posibilidad de estar más atentos a los quehaceres domésticos y ocuparse con mayor atención del cuidado de alguna persona en el hogar que lo requiera. Además, se mencionó que el trabajo individual no era tan productivo como el trabajo en equipo.

En esta investigación se recomienda, que se debe capacitar al trabajador para que mejore ciertos factores que le podrían afectar al teletrabajar, algunos de estos elementos importantes son: el tener una oficina específica para teletrabajar y mejorar la comunicación con el resto del equipo para que no se genere un sentimiento de aislamiento.

Consecuentemente, (Gutiérrez Arroyo, López Muñoz, Montero Jiménez, Herrera Solís , & Mora Molina, 2022), en su investigación “*Satisfacción y demandas laborales en un grupo de personas jóvenes de entre 18 y 38 años que realizan teletrabajo en Call Centers en Costa Rica*” cuya investigación tuvo un enfoque cuantitativo por lo que se realizó una recolección de datos numéricos en busca de probar la hipótesis, la cual es planteada de forma previa mediante el análisis estadístico de dichos datos obtenidos. Se llevó a cabo una muestra voluntaria conformada por 59 mujeres y 41 hombres, para un total de 100 personas.

La investigación tuvo como objetivo mostrar la relación que existe entre la satisfacción y las demandas laborales en un grupo de personas que realizan teletrabajo en *call centers* ubicados en Costa Rica. Para esto, se aplicaron dos escalas, una con el fin de medir las demandas laborales, y la otra para la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos mostraron que, a mayor cantidad de horas diarias de teletrabajo, mayor percepción de demandas laborales y menor satisfacción laboral; caso contrario, quienes laboran menos horas al día perciben una menor demanda laboral y mayor satisfacción, por ende, es posible aprobar la hipótesis.

Por lo tanto (Corrales & Molina , 2019) en su estudio titulado “*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*” tomaron

para el estudio una población de 57 funcionarios, la cual se llevó a cabo principalmente en la Sede Regional San Carlos por el alcance de la investigación, sin embargo, se vincularon algunos funcionarios de la Sede Central quienes se encontraban en la condición de jefatura directa. Dada la naturaleza de esta investigación y la metodología planeada, se consideró apropiado y necesario utilizar un enfoque mixto, pues se analizaron datos de tipo numérico, así como el contexto, percepciones, realidad o fenómeno que representa la fuerza laboral de la UTN, Sede Regional San Carlos.

El objetivo principal de la investigación fue realizar un análisis de los factores y variables que podrían incidir en un estudio para el desarrollo de una propuesta de plan piloto de esta modalidad en la UTN, Sede Regional de San Carlos, como una forma de medir y analizar la aplicabilidad de esta modalidad de trabajo. A su vez, apoyar para su aplicación a corto o mediano plazo alineado a los planes propuestos desde la Dirección de Gestión del Desarrollo Humano de la institución, dejando también un precedente en la institución para efectos de su posible aplicación en las demás sedes o futuras investigaciones.

Esta investigación tuvo como resultado de forma general, 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 adopción de esta modalidad permitiría un uso de manera planificada de los espacios físicos y los equipos de trabajo los que cuenta la Universidad Técnica Nacional.

Además, la estructura organizativa y funcional (procesos) de la institución en algunos puestos aumenta esa dificultad de teletrabajar, por requerir de coordinaciones presenciales

para diversas actividades o tramitología que requiere de documentos físicos para gestionarse. Dado lo anterior, el tipo de teletrabajo que se puede aplicar en la UTN Sede Regional de San Carlos en el plan piloto sería parcial, pues en ningún caso podría teletrabajar el 100% de su jornada laboral.

Correlativamente, (Miranda Benavides, Prendas Aguilar, & Miranda Benavides, 2021) titulada “*El teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida*”, utilizó como muestra una población de 167 personas adultas teletrabajadoras de distintas empresas; de las cuales, 71 son mujeres y 95 hombres, con un rango de edad entre los 18 y los 55 años.

La investigación tuvo como objetivo establecer las condiciones de las personas teletrabajadoras, antes y después de la pandemia del COVID-19 para determinar su percepción de estrés y otras valoraciones como las ventajas y desventajas del trabajo remoto.

De acuerdo con los datos recopilados, las personas destacan como ventaja prioritaria el ahorro de dinero, a esta ventaja se vincula una segunda categoría de respuesta; que es el ahorro en los gastos para cubrir rubros de alimentación y transporte hacia los lugares de trabajo, asociados a la presencialidad. Seguidamente, se ubica el balance de la vida familiar y el trabajo, un aspecto de la percepción de calidad de vida relacionado con el bienestar social y emocional.

Además, como desventajas, una de las principales fue las carencias de los trabajadores la ausencia de compañerismo y trabajo colaborativo que experimentan las personas; esto es una realidad de quienes normalmente trabajan a distancia, lo cual es una clara afectación que vive la persona, pues no satisface sus relaciones sociales y, en consecuencia, afecta su calidad

de vida. Un segundo factor desfavorable de la modalidad de trabajo remoto es el aumento en la jornada de trabajo, el estrés, la ansiedad y el sedentarismo. Al alterarse las horas de trabajo de la persona se afectan, al mismo tiempo, los demás entornos como el bienestar físico, y consecuentemente, la calidad de vida.

En concordancia con lo anterior (Cardoza Calle & Orozco Torres, 2021), en su investigación “*El Teletrabajo y su Influencia en la Calidad de Vida Laboral en la empresa ASILORZA S.A.C., en el año 2021*”, utilizó un método cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional-causal. Asimismo, para medir ambas variables se aplicó como instrumento el cuestionario, sometidos a la confiabilidad y validez, conformado por 26 ítems para teletrabajo y 29 ítems para calidad de vida laboral, medidos en una escala de Likert. Se utilizó una muestra censal compuesta por 38 teletrabajadores que están bajo esta modalidad.

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del teletrabajo en la calidad de vida laboral en la empresa Asilorza S.A.C., en el año 2021. Como Hipótesis general del estudio se plantea conocer si existe una influencia significativa del teletrabajo en la calidad de vida laboral en la empresa.

Dicha investigación propició una serie de resultados para cada factor en estudio, acorde con el objetivo general de la investigación, los resultados expresan que el teletrabajo influye de forma directa y significativa en la calidad de vida laboral, lo cual indica una correlación positiva considerable. Por consiguiente, la calidad de vida laboral va a mejorar tanto como al grado en que mejore el teletrabajo. Además, los resultados muestran que la productividad y el ambiente laboral tienen una influencia significativa en la calidad de vida.

Dentro de este orden de ideas, (Peralta, 2021) en su trabajo de grado “*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*”. El investigador tomó como población para la investigación 64 servidores de la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Cuenca en Ecuador.

Su objetivo general era determinar los cargos que se adaptaron de mejor manera al teletrabajo, según las medidas tomadas durante la crisis del Coronavirus en el año 2020 de los funcionarios públicos de Cuenca.

Es importante destacar que el servicio público no puede parar y mientras se adapta a una nueva normalidad, es necesario que se establezcan alternativas de trabajo no presenciales, siendo una de ellas el teletrabajo emergente, el cual se encuentra regulado en el país; el mismo permitirá que los servidores y trabajadores realicen sus actividades laborales en lugares diferentes a los habituales y así continuar brindando un servicio oportuno a la ciudadanía.

Al realizar el análisis prospectivo del teletrabajo en los servidores se determinó que el impacto laboral que tuvo la aplicación del teletrabajo, considerando el desempeño tanto individual como colectivo, afirma que los servidores 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.

En cuanto a las variables que afectaron significativamente al desarrollo de actividades laborales durante la ejecución del teletrabajo fueron principalmente, el manejo de sistemas

informáticos, el nivel de adaptabilidad, el grado de satisfacción, la priorización y capacidad de realizar las tareas, dada la nueva modalidad virtual, convirtiéndose en un determinante al momento de medir la productividad, eficacia y eficiencia en el desenvolvimiento de un cargo, así como también con el cumplimiento de metas.

En el mismo contexto (Irastorza Sanmiguel, 2021) llamado “*Relación entre teletrabajo y calidad de vida*”, tomaron como población a 106 trabajadores que residen actualmente en España, que hayan podido experimentar la modalidad presencial de trabajo y el teletrabajo, para así poder ofrecer una comparativa real de lo que este puede afectar o modificar en las condiciones relacionadas con la calidad de vida.

Planteó como objetivo final encontrar una propuesta adecuada para lograr una fórmula que combine esta modalidad de trabajo con la presencialidad, buscando el equilibrio entre ambas para poder explotar al máximo la productividad que aparentemente pueda generar y así mismo poder ofrecer una mejor calidad de vida y conciliación a los trabajadores, con todos los beneficios que esto con lleva para las empresas.

Se concluyó que el teletrabajo ha llegado para quedarse, ya no de forma total si no como un complemento a la forma tradicional de trabajar, que aporta flexibilidad y mejora generalmente, la calidad de vida de aquellos que puedan acceder a él.

Además, (Peralta Huiracocha, 2021) en su artículo “*Let me go to the office! An investigation into the side effects of working from home on work-life balance*”, desarrolló su estudio en la Universidad de Roma Tor Vergata, con el objetivo de investigar los efectos secundarios del trabajo remoto desde la casa en el equilibrio entre el trabajo la vida personal. De acuerdo

con el propósito específico de este artículo, la atención se centró exclusivamente en personas que reportaron estar empleadas en el sector público al momento de la entrevista, la muestra estuvo compuesta por 9.877 encuestados. Se aplicó un diseño de investigación cuantitativo y empírico, donde se investigaron los efectos directos del teletrabajo desde casa en el equilibrio entre la vida laboral y personal. Por otro lado, trabajar el compromiso y la fatiga laboral percibida son variables mediadoras que intervienen en la relación entre el teletrabajo desde casa y la conciliación de la vida familiar y laboral.

Como conclusión, el teletrabajo afectó negativamente el equilibrio entre la vida laboral y personal de los funcionarios públicos. Las personas que trabajaron de forma remota desde casa sufrieron un aumento de los conflictos entre el trabajo y la vida y viceversa, además desencadenó una mayor fatiga laboral, lo que empeoró la percepción de la vida laboral.

El artículo expuesto por (Masilionytė, 2021) llamado “*Quality of life and work-life balance in the context of teleworking: theoretical application of the problem*”, desarrolló su investigación en la Universidad Mykolas Romeris, con el objetivo de la investigación fue revelar cómo la calidad de vida de los empleados se ve afectada por el problema de conciliación del tiempo laboral y personal durante el COVID-19. La investigación se trabajó con 2.843 funcionarios.

El equilibrio entre la vida laboral y personal puede cambiar debido a la edad del empleado, el estado civil e incluso el nivel de desarrollo económico del país. Conciliar el trabajo y el tiempo personal es un verdadero desafío para un moderno empleado, ya que los empleadores exigen mucho de ellos y esperan comunicarse con el empleado en cualquier momento del día.

Por lo tanto, planificar y dividir adecuadamente el tiempo del trabajo y la vida personal para que ninguno de las dos sufras se convierte en un verdadero desafío, especialmente durante el teletrabajo.

1.1.2 Delimitación del problema

La investigación no cuenta con una institución específica, su población son funcionarios que laboran en instituciones públicas y autónomas, ubicados en el Gran Área Metropolitana, durante el año 2021.

1.1.3 Justificación

El teletrabajo es una modalidad de organización de la prestación laboral, basada en el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones, de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono. De esta forma permite impulsar la modernización, reducir los costos, reducir con el consumo de combustible, incrementar la productividad y la motivación laboral. (Poder Ejecutivo, 2015, p1)

Es importante estudiar sobre este tema debido a que con la pandemia COVID-19 las empresas tuvieron que buscar una forma nueva de trabajo con el fin de proteger la salud de los trabajadores, es por esta razón que el gobierno giro normas para que se aplicaran y reducir las complicaciones de salud en las personas. Además, analizar las ventajas y desventajas de esta modalidad en relación con la salud del teletrabajador.

Con esta investigación quedará un insumo para las instituciones públicas y autónomas y para los funcionarios públicos que teletrabajan para que conozcan como ha influido el teletrabajo en la calidad de vida y puedan modificar las malas costumbres y optar por prácticas de trabajo seguras y saludables que eviten daños en la salud.

La investigación se vuelve importante, al conocer como en Costa Rica las instituciones públicas y autónomas han tenido que modificar la forma de trabajo para hacerle frente a las responsabilidades y avanzar con el cumplimiento de los objetivos, pero protegiendo la salud. Investigar sobre la normativa, las condiciones laborales y como impacta la calidad de vida en esta nueva modalidad es un reto de suma importancia para el éxito de la investigación.

1.2 PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cómo influye el teletrabajo en la calidad de vida de teletrabajadores de instituciones públicas y autónomas durante el año 2021?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Analizar el teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de teletrabajadores de instituciones pública y autónomas durante el año 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Analizar la normativa de la Ley N°9738, el decreto No 39225-MP-MTSS-MICITT y la guía para la implementación del teletrabajo en las instituciones públicas, para conocer de qué forma fue implementada para los funcionarios públicos en tiempos de COVID-19.
- b) Conocer la aplicación de las medidas indicadas en la guía de salud ocupacional y prevención de riesgos durante la jornada laboral con el fin de determinar si influyó en

la calidad de vida de los teletrabajadores de las instituciones públicas y autónomas en Costa Rica.

- c) Determinar si la influencia del teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 fue positiva o negativa en la calidad de vida de los trabajadores que realizaron sus funciones bajo esta modalidad.
- d) Elaborar una propuesta de mejora con respecto a la aplicación del teletrabajo, la guía de salud ocupacional y prevención de riesgos, en relación con la calidad de vida de los teletrabajadores en instituciones públicas y autónomas.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Definición de Teletrabajo

Las organizaciones autónomas costarricenses han adoptado el teletrabajo como una modalidad de la prestación laboral con el objeto de cumplir sus objetivos organizacionales sin poner en riesgo la salud de los trabajadores a raíz de la emergencia sanitaria por COVID-19, siendo esta una opción para mantener el distanciamiento social y reducir el impacto en las actividades laborales. Según el decreto N°39225-MP-MTSS-MICITT lo define como:

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. (Poder Ejecutivo, 2015, p4).

Con el fin de comprender mejor el concepto de teletrabajo se amplía mediante la siguiente definición, según la Ley para Regular el Teletrabajo decreto legislativo N°9738 publicada en el diario costarricense La Gaceta en el año 2019:

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. (Poder Legislativo, 2019, p3)

Dadas las definiciones anteriores, se puede entender que el teletrabajo se presenta siempre y cuando la persona trabajadora ejecute las labores para las que fue contratada desde alguna locación distinta a la de su patrono y mediante las herramientas que éste le brinde, siendo los avances tecnológicos un punto clave para la prestación de servicios mediante esta modalidad sin interferir en las funciones de los otros departamentos de la organización.

2.1.2 Normativa para la implementación del teletrabajo

Mediante el decreto N°39225-MP-MTSS-MICITT se toman en cuenta algunas consideraciones respecto a la normativa que regula la implementación del teletrabajo en Costa Rica, algunas de ellas son:

Que en Costa Rica el Teletrabajo se regula en el Sector Público por medio del Decreto N° 37695-MP-MTSS, publicado en la Gaceta N° 98 del 23 de mayo del 2013, desde puesta la vigencia del Decreto indicado se han dado cambios organizacionales y tecnológicos que hacen necesario actualizar la normativa que regula esta forma de trabajo.

Que a partir de la promulgación del Decreto Ejecutivo N°37695, se ha impulsado la promoción, sensibilización e implementación de programas piloto de Teletrabajo en las instituciones del sector público cuyos resultados han sido de una valoración altamente positiva tanto para la institución como para los servidores participantes en dichos planes y los responsables de las unidades en las que éstos laboran, hace que resulte conveniente, no sólo hacer extensivo, sino fortalecer el programa de Teletrabajo a nivel del sector público costarricense la transformación y modernización del Estado, impone la necesidad de combinar la tecnología con esquemas más eficientes de trabajo,

que aprovechen al máximo los recursos y mejoren la productividad y calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos, de forma tal que se contribuya adicionalmente con la reducción significativa del gasto público.

(Poder Ejecutivo, 2015, pp1-3)

Por lo tanto, en Costa Rica ya existían diversos decretos que traían a la mesa el tema del Teletrabajo en el sector público, pero no fue hasta el dieciocho de septiembre del 2019 que se promulgó la Ley para Regular el Teletrabajo, mediante decreto Legislativo N°9738 y según su artículo primero:

La presente ley tiene como objeto promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación. (Poder Legislativo, 2019, p 3).

Finalmente, el Reglamento para Regular el Teletrabajo, mediante el decreto Ejecutivo N°42083–MP–MTSS–MIDEPLAN-MICIT tiene como objeto:

Establecer las condiciones mínimas que deben regir las relaciones laborales que se desarrollen, mediante la modalidad de teletrabajo, así como los mecanismos de su promoción e implementación, de conformidad con lo establecido en la Ley N°9738 del 18 de setiembre de 2019 “*Ley para regular el teletrabajo.*” (Poder Ejecutivo, 2019, p 2)

Es importante que el gobierno de Costa Rica trabaje en la modernización de sus entidades públicas y autónomas para que puedan implementar el uso de nuevas tecnologías que puedan promover el teletrabajo y por tanto obtener beneficios más rentables, inclusivos y hasta amigables con el medio ambiente; así como las ventajas para el personal.

2.1.3 Competencias y obligaciones del Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo

El Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo fue creado con el fin de convocar a las organizaciones para desarrollar los objetivos que permitan implementar el trabajo a distancia en las instituciones públicas y este se encuentra dirigido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Según el artículo cuarto del decreto N°39225-MP-MTSS-MICITT, las competencias y obligaciones de este equipo son:

- a) Proponer las políticas y lineamientos generales en materia de teletrabajo al interior del sector público.
- b) Coordinar con las instancias correspondientes la implementación del teletrabajo en el contexto de la modernización organizacional.
- c) Convocar a las Comisiones Institucionales de Teletrabajo, cuando resulte necesario.
- d) Definir, coordinar y regular los programas de formación y evaluación que sean necesarios para la debida implementación de los programas de teletrabajo.
- e) Proponer las aplicaciones informáticas, dispositivos y sistemas colaborativos de video comunicaciones que contribuyan con la aplicación del teletrabajo.
- f) Suministrar las instituciones participantes la orientación para implementar sus programas de Teletrabajo.
- g) Asesorar sobre la implementación del teletrabajo temporal y sobre el uso de equipos de Videocomunicaciones de las Instituciones del Estado, en casos de emergencia nacional o situaciones especiales.

- h) Suscribir convenios de cooperación y alianzas con Instituciones del Sector Público, privado organizaciones nacionales e internacionales y expertos que estime conveniente para el cumplimiento de sus objetivos.
- i) Contribuir con la implementación de políticas públicas que promuevan la aplicación del teletrabajo en la sociedad.
- j) Promover el Trabajo Decente a través de la práctica del Teletrabajo. (Poder Ejecutivo, 2015, pp 5-6)

Los equipos de coordinación técnica, adscritos al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social son los responsables de coordinar todo lo referente a los temas del teletrabajo en las instituciones públicas.

Por este motivo, estos equipos son importantes para asegurar que la implementación de esta modalidad de trabajo se realice de la forma correcta y bajo el marco de las diferentes normativas y leyes que amparan tanto a la parte empleadora como al trabajador, esto asegura una gestión exitosa en cuanto a las competencias y obligaciones que deben ser desempeñadas.

2.1.4 Implementación del teletrabajo en instituciones públicas

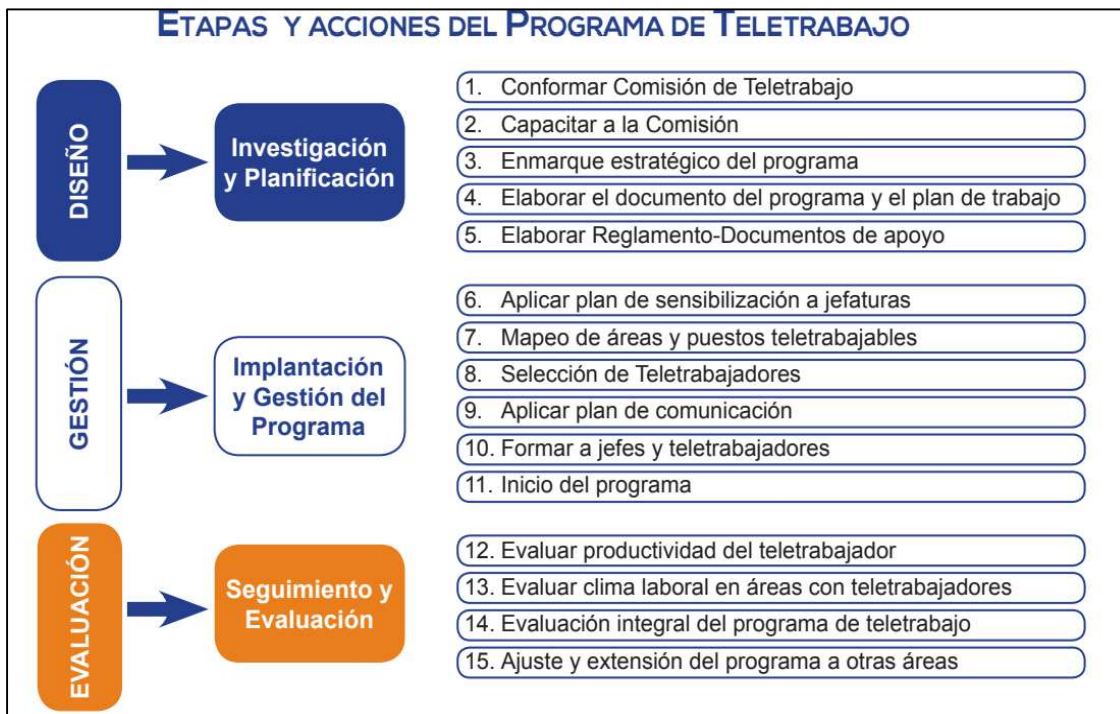
Bajo el marco del decreto N°39225-MP-MTSS-MICITT, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ha creado una guía para implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas de manera tal que se pueda favorecer la modernización organizacional, aumento en la productividad, reducción de costos, entre otros.

2.1.4.1 Etapas de implementación

Para implementar el programa de Teletrabajo a lo interno de cada institución, se recomienda desarrollar las actividades en tres grandes etapas, las cuales especifican de forma secuencial cada uno de los pasos a seguir.

En la etapa de Diseño, se establecen la bases conceptuales, estratégicas y organizacionales del programa; también, se diseña el plan de acción y los instrumentos necesarios para su aplicación. La etapa de Desarrollo consiste en implementar todas las acciones necesarias para poner en práctica el programa de teletrabajo en la institución. En la etapa de Evaluación se aplican las medidas de control y ajuste que requiera el programa para que cumpla con los objetivos establecidos. (MTSS, 2015, p7)

Figura N° 1 Etapas y acciones del Programa de Teletrabajo



Fuente: Datos Obtenidos de (Guía para Implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas, 2015, p7)

Como se puede observar, el Programa de Teletrabajo está conformado por tres etapas, de las cuales se indica: el diseño, la gestión y la evaluación, cada una con sus respectivas acciones para la implementación exitosa de cada una.

Es importante conocer a fondo qué tareas se deben llevar a cabo para cumplir con cada acción por etapa, de modo tal que se pueda tener un panorama más amplio de cómo se debe implementar el teletrabajo en el sector público.

En la siguiente tabla se describen las acciones y descripción detallada de cada etapa para Implementar el Teletrabajo:

Tabla N°1 *Detalle de las Etapas y Actividades*

ETAPAS	ACCIONES	DESCRIPCIÓN
DISEÑO	Conformar la comisión interna	Es el equipo responsable de implementar el Programa de Teletrabajo en la Institución. Es el interlocutor con el Equipo Coordinación Técnica del MTSS.
	Capacitar a la Comisión Institucional	Se brindan las bases teóricas y conceptuales para lograr una visión compartida del enfoque y acciones para aplicar el programa.
	Enmarque estratégico	Es el alineamiento del programa de Teletrabajo con las acciones de modernización institucional.
	Elaborar documento del programa	Es el documento que resume los aspectos más relevantes del programa de teletrabajo y sirve de guía y consulta a todos los funcionarios.
	Elaborar instrumentos	Consiste en adecuar los instrumentos que se utilizarán como: Normativa, Adendum, estrategia de comunicación.
EJECUCIÓN	Sensibilización a Jefaturas	Su objetivo es comunicar y aclarar el enfoque, alcances, acciones y beneficios que tiene el programa de Teletrabajo
	Mapeo de áreas y puestos	Consiste en identificar las áreas y puestos donde el teletrabajo se puede aplicar en la institución.
	Selección Teletrabajadores	Consiste en determinar si el candidato a ingresar al programa tiene la idoneidad para ingresar al teletrabajo
	Plan de comunicación	Su objetivo es consolidar en la cultura organizacional la práctica del teletrabajo.
	Capacitación a jefes y Teletrabajadores	Su finalidad es brindar los conocimientos en la aplicación de los instrumentos y procedimientos.

	Inicio del programa	Consiste en dar inicio al programa de teletrabajo en la institución.
EVALUACIÓN	Evaluar la productividad de los teletrabajadores	Nn0
	Evaluar el clima laboral, RSE y calidad	Su objetivo es conocer cómo se comportan diferentes variables del ambiente laboral, la RSE y la Calidad producto de la implementación del teletrabajo.
	Evaluación integral del programa	Tienen como finalidad verificar si el programa está cumpliendo con los objetivos que se fijaron.
	Ajuste y extensión del plan	Su finalidad es aplicar los ajustes que corresponden al programa y establecer el plan para ampliarlo a otras áreas.

Fuente: Datos Obtenidos de (Guía para Implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas, 2015, pp 8-9)

2.1.4.2 Documentos del Programa de Teletrabajo

Para implementar el programa de Teletrabajo se requieren algunos documentos para la ejecución de cada etapa, los más frecuentes son:

- a) **Perfil del Programa Institucional de Teletrabajo:** Este documento contiene una referencia general del programa de teletrabajo y tiene como finalidad servir de consulta y orientación. Dentro de otros aspectos, indica: el objetivo del programa, los alcances, los roles de las diferentes instancias participantes, la forma en que conforma la Comisión Institucional y la normativa aplicable.
- b) **Normativa del Programa de Teletrabajo:** Debido a que en la normativa interna de la mayor parte de las instituciones públicas no existe la figura del Teletrabajo, es recomendable establecer un marco normativo del Programa de Teletrabajo que especifique los principales aspectos de esta práctica laboral.
- c) **Informes de gestión:** Se debe remitir un informe semestral sobre diferentes aspectos que muestren el estado del programa de Teletrabajo. (MTSS, 2015, pp 10-11)

La documentación siempre es importante para llevar un registro óptimo de las actividades realizadas para cualquier proceso, en este caso, cuando una institución pública decide implementar el teletrabajo, debe contar con un control documentado donde se establezcan los primeros pasos a seguir, la normativa aplicable y rendir informes de los acontecimientos relacionados.

2.1.4.3 Recursos

La implementación del teletrabajo no solo implica que los colaboradores tomen su computadora y vayan a ejecutar sus funciones en un espacio distinto al del patrono, sino que implica una serie de elementos a considerar por lo cual, es necesario establecer los recursos logísticos, humanos y financieros necesarios para ejecutar el programa de Teletrabajo, algunas características son:

- a) **Logísticos:** Espacio físico para las reuniones de la Comisión Institucional, espacio físico para las reuniones y talleres con el personal de la institución, proyector, equipo de cómputo y material de comunicación.
- b) **Humanos:** apoyo de la administración para hacer las convocatorias que requiera la Comisión, disponibilidad y apoyo administrativo del personal que participa en la Comisión Institucional.
- c) **Financieros:** producción de documentos y material de comunicación, capacitación y sensibilización a la Comisión Institucional, Teletrabajadores y Jefaturas, servicios logísticos relacionados con el desarrollo de las actividades. (MTSS, 2015, p 11).

2.1.4.4 Sistema de control y evaluación

Es necesario mantener un control por parte de la Comisión Institucional de Teletrabajo, el cual se divide en el nivel del teletrabajador y del programa con el fin de monitorear y evaluar las metas que se establecen, el cumplimiento de las normativas, las relacionales laborales, elementos de la Salud Ocupacional; así como darle seguimiento a los objetivos del programa para verificar que cumplan dentro del marco de la legalidad y bienestar para las partes.

- a) **Del teletrabajador:** consiste en mantener actualizado el sistema de asignación y evaluación de metas que se establecen para los teletrabajadores. De igual forma se debe llevar un control de la evaluación sobre los diferentes factores que están incluidos tanto en la normativa que establece el programa de teletrabajo, como en el marco que regula la Salud Ocupacional y las Relaciones Laborales dentro de la institución.
- b) **Del programa:** tiene como finalidad verificar que el programa cumple con los objetivos fijados en el decreto y que se relacionan con el aporte a la modernización institucional, el aumento en la productividad, la reducción de costos, el mejoramiento en el servicio al ciudadano, protección al medio ambiente y conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los teletrabajadores. (MTSS, 2015, p12).

2.1.5 Salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo

La Salud Ocupacional es un tema muy relevante en cuanto al trabajo se refiere, es indispensable que en las empresas del país exista un departamento de personas que evalúen las condiciones laborales, tanto físicas como ambientales para garantizar el bienestar de los colaboradores, por eso es importante conocer los riesgos existentes.

2.1.5.1 Riesgos que pueden presentarse en el trabajo y medidas preventivas.

Los riesgos en el trabajo pueden presentarse tanto en la empresa u organización donde se encuentre el patrono, como en el sitio donde el colaborador preste sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo, por esta razón, El Consejo de Salud Ocupacional describe algunos riesgos que podrían presentarse en el trabajo y sus respectivas medidas preventivas a continuación:

2.1.5.1.1 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 al alrededor deben facilitar la ejecución del trabajo de forma segura y cómoda; por lo tanto, se debe:

- a. Evitar colocar muebles u objetos que puedan ocasionar caídas o golpes.
- b. Contar con suficiente espacio debajo del escritorio
- c. Ubicar los cables eléctricos y telefónicos junto a las paredes o detrás del escritorio, bien organizados, para evitar que queden en zonas de paso.
- d. Identificar y controlar los riesgos debido a superficies irregulares, techos, escaleras, paredes o ventanas. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p9)

2.1.5.1.2 Riesgos eléctricos

Es aquel producido por instalaciones o aparatos que funcionen con energía eléctrica y que puede ocasionar electrocución o quemaduras, por lo cual se recomienda:

- a) No tratar de realizar ajustes o correcciones a las instalaciones eléctricas.

- b) Utilizar una UPS “sistema de alimentación ininterrumpida con supresor de picos” para proteger el equipo informático y electrónico.
- c) Utilizar una regleta con certificado UL y deben garantizar la continuidad del conductor de tierra.
- d) Contar con tomacorriente de fácil acceso, monofásico, polarizado y aterrizado. No se debe sobrecargar el tomacorriente.
- e) Evitar limpiar cualquier equipo mientras estén conectados.
- f) Sostener el dispositivo de enchufe al desconectar los equipos.
- g) Asesorarse y revisar las instalaciones eléctricas, con un experto calificado y darles mantenimiento preventivo. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, pp 9-10)

2.1.5.1.3 Riesgos Físicos

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.

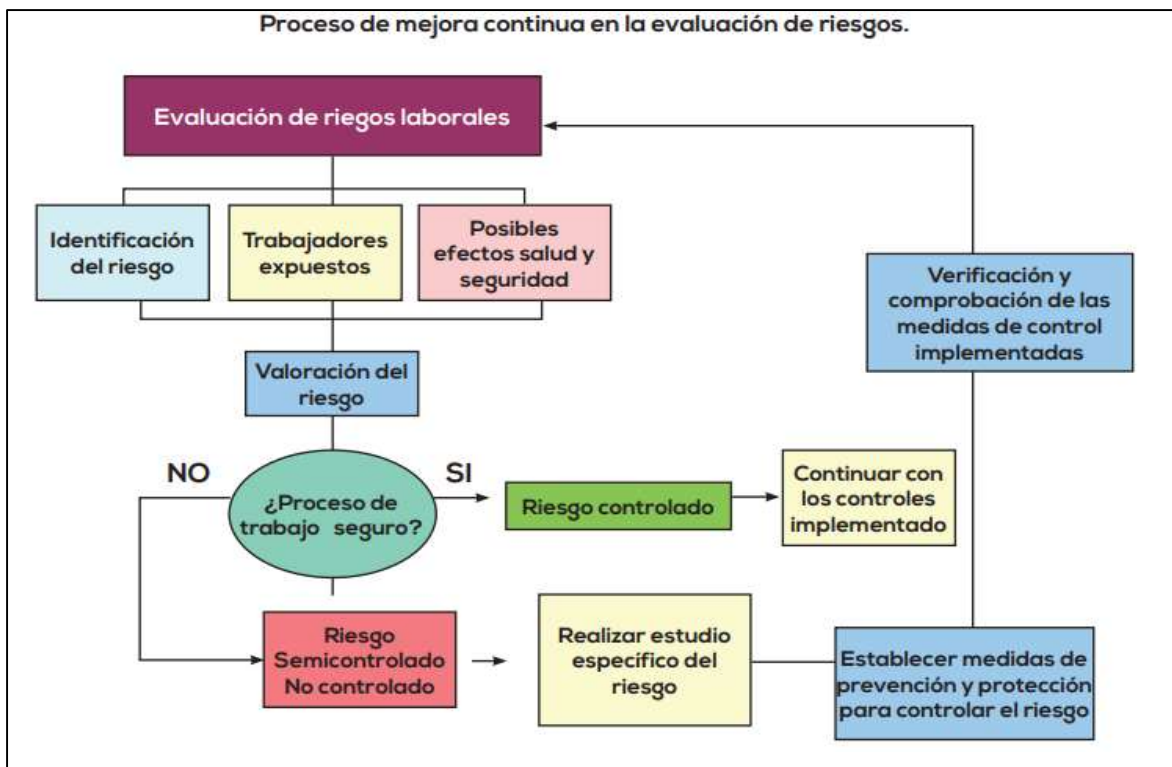
La exposición a niveles altos de ruido, además de la incomodidad que produce, puede generar lesiones auditivas. Además, las vibraciones por todo tipo de maquinaria pueden afectar a la columna vertebral, dolores abdominales y digestivos, además dolores de cabeza. El deslumbramiento, las sombras, la fatiga y el reflejo son factores producidos por la iluminación. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p11)

2.1.5.1.4 Riesgos Ergonómicos

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.

En consecuencia, el contar con el equipo adecuado y tomar las medidas preventivas necesarias, nos permite evitar posibles lesiones de tipo músculo esqueléticas, como lumbalgias, desviación de columna, entre otros. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p11)

Figura N° 2 Evaluación de los riesgos laborales



Fuente: Datos Obtenidos de (Programa de Salud Ocupacional, 2018, p16)

2.1.5.2 Condiciones que debe tener el espacio de trabajo.

2.1.5.2.1 Espacio Físico

Es necesario que el espacio físico cuente con un área mínima de 2m² libres por persona y la altura del cielo raso no sea inferior a 2,5 m. Además, es necesario que el mismo esté acondicionado para colocar los insumos y equipos necesarios para la realización del trabajo. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p13)

2.1.5.2.2 Ventilación

Todo lugar de trabajo necesita ventilarse, ya sea de forma natural a través de puertas o ventanas o por medios mecánicos, como, por ejemplo, abanicos o aires acondicionados, que permitan un ambiente confortable, calidad del aire y confort térmico. Cuando se requiera la utilización de medios mecánicos de ventilación, se debe dar mantenimiento preventivo a los equipos (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p13)

2.1.5.2.3 Iluminación

Asegurarse que la estación de trabajo se ubique de forma tal que las fuentes de luz, tanto naturales como artificiales, no provoquen deslumbramiento ni produzcan reflejos molestos en el monitor de la computadora u otras superficies, colocando el puesto de trabajo de forma perpendicular a la ventana o fuente de luz. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p13)

2.1.5.2.4 Ruido

“El espacio donde se ubique la estación de trabajo debe estar alejado o aislar los ruidos externos, como los del tráfico y los ruidos propios de los vecinos o de la propia casa (visitas, niños, tareas domésticas, equipos)” (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p14)

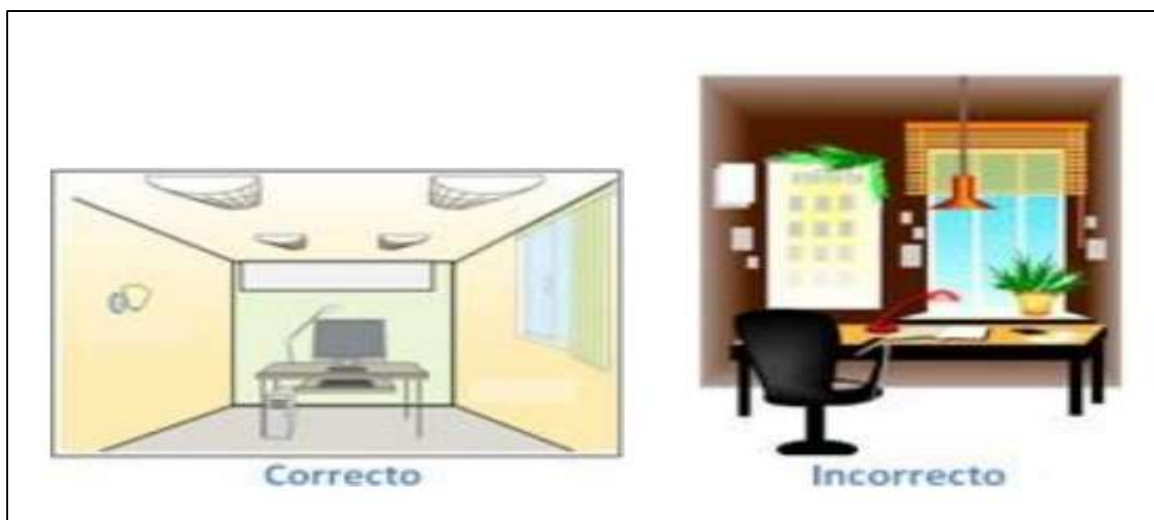
Es importante que los teletrabajadores adapten un espacio de trabajo con las condiciones ergonómicas correctas, para lo cual debe vigilar aspectos como exceso de iluminación que pueden ser corregidos con cortinas o persianas, mantener puertas y ventanas abiertas para que el espacio se ventile.

2.1.5.3 Condiciones que debe tener las herramientas de trabajo.

2.1.5.3.1 Escritorio o Modular

El escritorio o mesa de trabajo debe ser de tamaño adecuado para la colocación del equipo informático, otros equipos de trabajo y materiales; además debe adaptarse a las dimensiones corporales de la persona teletrabajadora, así como a las tareas que va a realizar. Es necesario que los bordes del escritorio o del porta-teclados sean redondeados o biselados, para prevenir lesiones por presión de contacto, además de contar con suficiente espacio debajo del escritorio para movilizar las piernas. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p15)

Figura N° 3 *Uso adecuado del escritorio de trabajo*



Fuente: Datos Obtenidos de (<https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2020/03/Recomendaciones-Ergonom%C3%ADa-y-Teletrabajo-.pdf>)

El escritorio debe ser de una tonalidad neutral para que no genere ningún tipo de reflejo, debe tener las dimensiones adecuadas según la estatura de la persona y no debe contener artículos que entorpezcan las funciones laborales.

2.1.5.3.2 Silla

La silla para utilizar por la persona teletrabajadora, debe cumplir al menos con los siguientes requerimientos: dimensiones adecuadas de acuerdo con las características antropométricas de la persona usuaria o teletrabajadora, asiento, respaldo y descansabrazos ajustables en altura, base giratoria de cinco puntos de apoyo con rodines, material transpirable con bordes redondeados y ofrecer un apoyo adecuado a la espalda, principalmente en la zona lumbar y torácica. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p15)

Figura N° 4 *Uso adecuado de la silla de trabajo*



Fuente: Datos Obtenidos de (<https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2020/03/Recomendaciones-Ergonom%C3%ADa-y-Teletrabajo-.pdf>)

Es importante que la silla permita regular su altura para que los codos estén relajados y alcancen cómodamente el teclado, además, debe permitir apoyar la espalda totalmente ya que debe tener ajuste de inclinación.

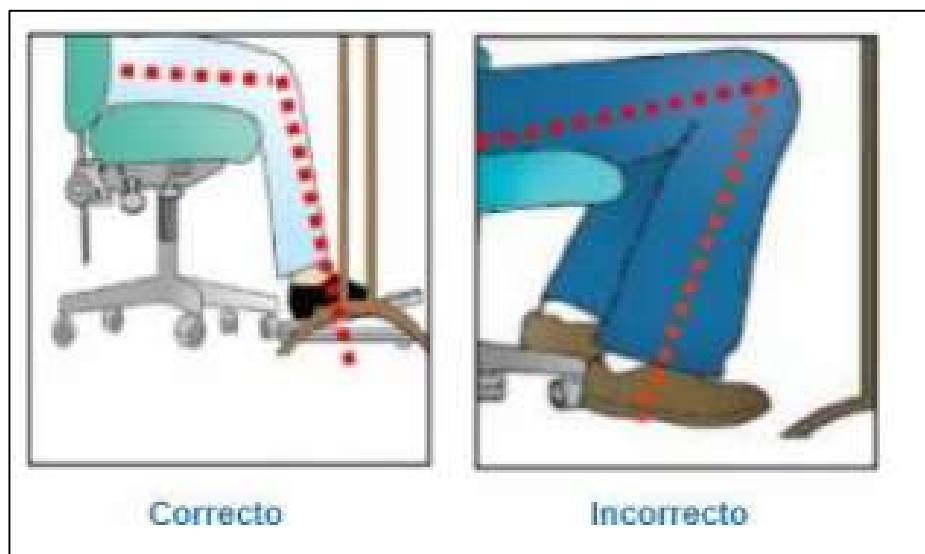
No es recomendable utilizar una silla de comedor, ni sillón y otros elementos parecidos para trabajar desde casa, siempre se debe hacer uso de una silla ergonómica.

2.1.5.3.3 Reposapiés

Cuando por la altura del escritorio o por la altura de la silla, la persona no pueda colocar firmemente los pies en el piso, se recomienda adquirir un reposapiés, el cual debe reunir como mínimo las siguientes características:

- Dimensiones mínimas: 45 cm de ancho y 35 cm de profundidad
- Inclinación ajustable entre 5° y 15° sobre el plano horizontal
- Superficie antideslizante: tanto para los pies como para el suelo. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p15)

Figura N° 5 *Uso adecuado de reposapiés*



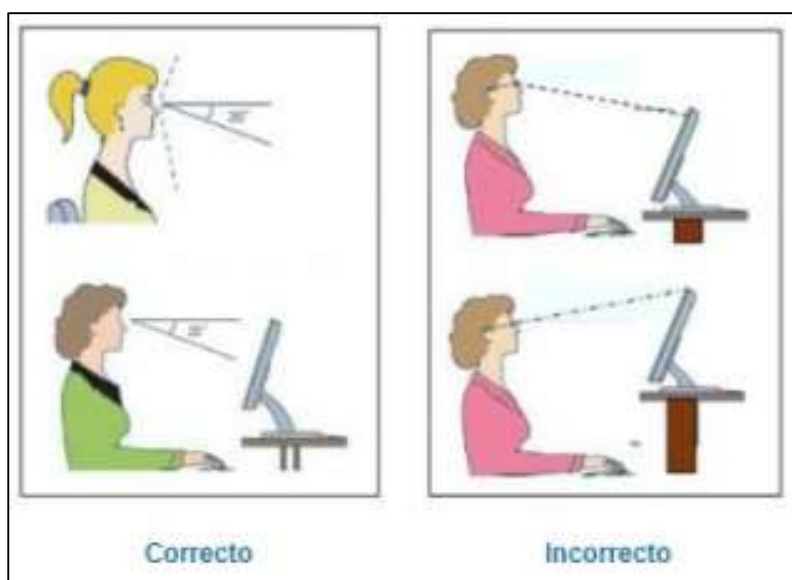
Fuente: Datos Obtenidos de (<https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2020/03/Recomendaciones-Ergonom%C3%ADa-y-Teletrabajo-.pdf>)

Se debe utilizar elementos de apoyo debajo de los pies siempre y cuando no dañe el ángulo de 90° que se debe mantener entre los muslos y el tórax, en caso contrario se debe suspender el uso de esta herramienta.

2.1.5.3.4 Pantalla del Monitor

El monitor debe estar ubicado frente a la persona teletrabajadora y el borde superior debe situarse al nivel de los ojos; de forma que se eviten los movimientos de rotación, flexión y extensión del cuello. En caso de que la pantalla esté más baja que la altura de los ojos, se recomienda usar una base que ajuste la altura. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p16)

Figura N° 6 *Uso adecuado del monitor*



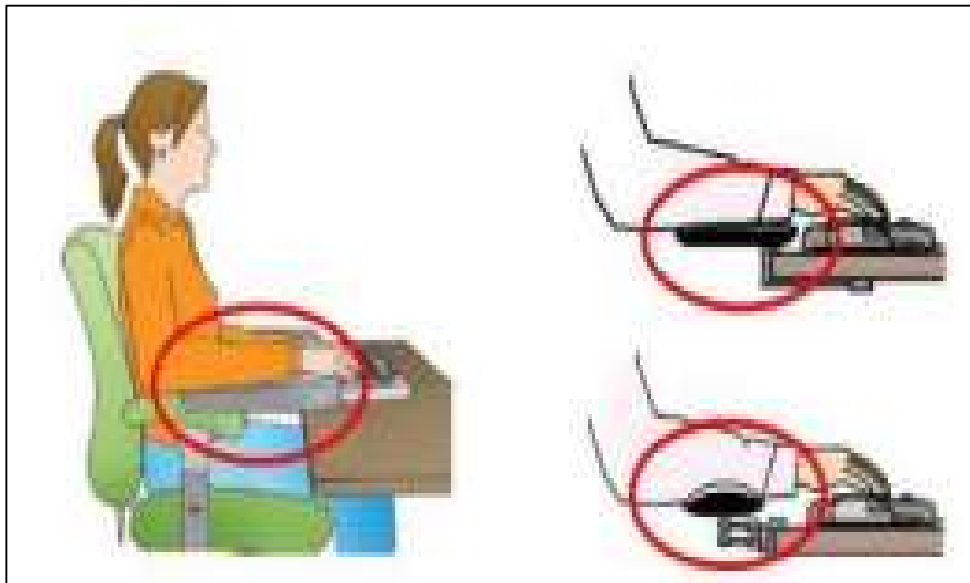
Fuente: Datos Obtenidos de (<https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2020/03/Recomendaciones-Ergonom%C3%ADa-y-Teletrabajo-.pdf>)

El monitor debe estar ubicado siempre en frente del teletrabajador, de manera tal que se evitan posturas forzadas de cuello. El borde superior de la pantalla debe quedar al mismo nivel o ligeramente por debajo de los ojos y evitar los reflejos.

2.1.5.3.5 Teclado y Mouse

El teclado y el *mouse* deben estar al mismo nivel, velando que el ángulo del brazo sea de 90°. El tamaño del *mouse* debe permitir apoyar la mano de forma adecuada. El teclado siempre debe colocarse paralelo al borde del escritorio y a 10 cm de dicho borde. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p17)

Figura N° 7 *Uso adecuado del teclado y mouse*



Fuente: Datos Obtenidos de (<https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2020/03/Recomendaciones-Ergonom%C3%ADa-y-Teletrabajo-.pdf>)

2.1.5.3.6 Equipo Portátil

“Si se cuenta con una computadora portátil, la persona trabajadora debe utilizar un teclado y ratón externos, a fin de colocar la pantalla a una altura adecuada y que se pueda adoptar” (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p18).

Figura N° 8 *Uso adecuado del equipo portátil*



Fuente: Datos Obtenidos de (<https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2020/03/Recomendaciones-Ergonom%C3%ADa-y-Teletrabajo-.pdf>)

Al utilizar un computador portátil sin ajustes, puede generar sobrecarga en la postura o molestias físicas, es ideal utilizar un elemento alzador del equipo para una mejor regulación de la pantalla.

2.1.5.4 Recomendaciones en cuanto a la postura

La biomecánica de nuestro cuerpo se puede ver afectada, tan sólo si una parte está mal alineada. La oreja, el hombro, la cadera y el tobillo deben encontrarse en la misma línea vertical; cualquier desviación de esta alineación puede producir desde dolor de cuello, hasta dolor de espalda baja. Para el mantenimiento de la salud musculoesquelética es importante que la persona teletrabajadora revise su postura cada cierto tiempo, con el fin de verificar si está adoptando una postura adecuada. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p19).

2.1.5.4.1 Postura Adecuada

Cuando la persona teletrabajadora escriba en la computadora, debe asegurarse de adoptar una postura adecuada:

- La cabeza y el cuello debe estar erguido, en línea con el torso
- La cabeza, el cuello y el tronco no deben estar inclinados ni girados
- Los hombros y los miembros superiores deben estar relajados.
- Los brazos y codos deben estar cercanos al cuerpo
- El ángulo que forma la articulación del codo debe ser entre 70° y 135°
- Las muñecas deben estar en línea con los antebrazos (posición neutral)
- El ángulo de flexión y extensión de muñecas debe ser menor a 30°
- Los muslos deben estar paralelos y las piernas perpendiculares al piso
- El ángulo del tronco y el muslo debe ser igual o mayor a 90°
- Los pies deben estar apoyados en el piso o en un reposapiés. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p19).

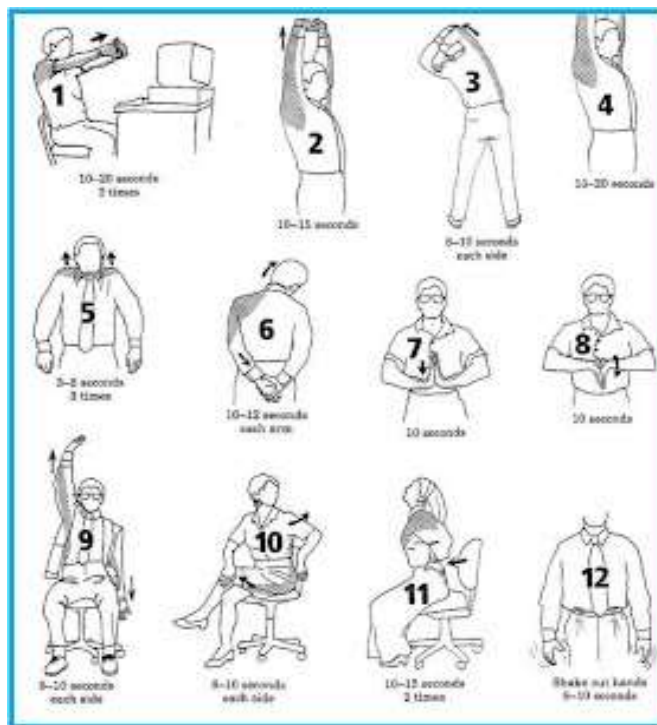
2.1.5.4.2 Postura Estática

Estar correctamente sentado, pero sin cambiar de posición (postura estática), incluso cuando se adopta una postura adecuada, es perjudicial, porque el cuerpo humano está hecho para moverse y el trabajo estático puede afectar determinadas partes del cuerpo.

Para evitar los efectos negativos de las posturas estáticas, es conveniente que la persona teletrabajadora siga las siguientes recomendaciones: revise su postura cada cierto tiempo, con el fin de verificar si está adoptando una postura correcta; mientras trabaja puede mover los pies

y piernas, realizar alternancia de tareas (por ejemplo, al hablar por teléfono para asuntos laborales puede cambiar de posición, ponerse de pie o caminar) y realizar pausas laborales saludables (pausas activas) durante la jornada laboral. (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p20).

Figura N° 9 Pausas Laborales Saludables



Fuente: Datos Obtenidos de (RIESGO BIOMECANICO: PAUSAS ACTIVAS (tecnar-yelisara.blogspot.com))

2.1.6 Ámbito de aplicación del teletrabajo

El teletrabajo no será nunca una opción laboral obligatoria para ninguna organización, sea esta pública o privada; sin embargo, las instituciones que acojan esta modalidad de trabajo a distancia quedan sometidas al ámbito de aplicación según la Ley para Regular el Teletrabajo decreto legislativo N°9738, la cual indica en su artículo segundo lo siguiente:

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.º2, 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. (Poder Legislativo, 2019, p. 3)

2.1.7 Condiciones Laborales

Es importante mencionar, que la implementación del teletrabajo no debe, de ninguna manera; alterar los derechos, beneficios y obligaciones de los funcionarios que ejecuten sus funciones bajo esta modalidad la cual solo puede modificar la forma en que se llevan a cabo las actividades laborales. Por este motivo, el decreto legislativo N°9738 Ley para Regular el Teletrabajo menciona las siguientes reglas:

- a) Cuando el teletrabajo no forma parte de la descripción inicial de las funciones del puesto, la persona empleadora y la persona teletrabajadora deberán

- suscribir conjuntamente un acuerdo voluntario, en el que se establecerá la información con las condiciones necesarias para la realización de sus funciones bajo esta modalidad de trabajo.
- b) Ningún acuerdo suscrito para teletrabajo podrá contravenir lo estipulado en la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943, en lo que respecta a la jornada laboral.
 - c) El horario de la persona teletrabajadora podrá ser flexible dentro de los límites establecidos en el inciso b), siempre y cuando sea previamente acordado con su jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades y los procesos de trabajo.
 - d) Los criterios de medición, evaluación y control de la persona teletrabajadora serán previamente determinados en el acuerdo o adenda a suscribir, y deberán ser proporcionales a los aplicados en su centro de trabajo.
 - e) La incorporación a la modalidad del teletrabajo es voluntaria tanto para la persona trabajadora como para la persona empleadora. La persona empleadora tiene la potestad de otorgar y revocar la modalidad de teletrabajo, cuando así lo considere conveniente, con fundamento en las políticas y los lineamientos emitidos al efecto; dicha revocatoria deberá plantearse con al menos diez días naturales de anticipación y aplica únicamente cuando la modalidad de teletrabajo haya sido acordada con posterioridad al inicio de la relación laboral.
 - f) No podrá utilizarse el teletrabajo como medio para propiciar tratos discriminatorios en perjuicio de las personas trabajadoras. Las personas

teletrabajadoras tienen el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo de la carrera administrativa y profesional que sus homólogos que laboran en las instalaciones físicas de la persona empleadora.

- g) En los casos en que la modalidad de teletrabajo sea una condición acordada desde el inicio de la relación laboral, la persona teletrabajadora no podrá exigir posteriormente realizar su trabajo en las instalaciones físicas de la persona empleadora, a no ser que las partes de común acuerdo modifiquen lo inicialmente pactado. (Poder Legislativo, 2019, pp4-5)

2.1.8 Fomento del teletrabajo

A raíz de la emergencia nacional por COVID-19 el fomento del teletrabajo fue superior ya que se adoptó esta medida como una forma de distanciamiento social para salvaguardar el bienestar de la población, en cuanto fuese posible que ciertos puestos fuesen teletrabajables. La Ley para Regular el Teletrabajo decreto legislativo N°9738 menciona que, para el fomento del teletrabajo, se deben priorizar los siguientes objetivos:

- a) Promover desarrollo social en los territorios, por medio de la práctica del teletrabajo.
- b) Desarrollar acciones formativas para el fomento del teletrabajo.
- c) Incentivar, a través del diálogo tripartito, la creación de alianzas entre el sector público, el sector sindical y el sector empresarial, nacionales e internacionales, para el fomento del teletrabajo.
- d) Impulsar el teletrabajo en los grupos socioeconómicamente vulnerables y en las personas con responsabilidades de cuidado.

- e) Proveer las condiciones necesarias para que las diferentes regiones del país puedan ser atractivas e idóneas para la implementación del teletrabajo. (Poder Legislativo, 2019, p 3)

Adicionalmente, según el artículo quinto, existen algunos reconocimientos gubernamentales para el fomento del teletrabajo.

El Gobierno de la República, por medio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, otorgará un reconocimiento para aquellas empresas o instituciones que implementen exitosamente la modalidad del teletrabajo como mecanismo para mejorar la movilidad urbana, aportar a la modernización de nuestras ciudades y promover el desarrollo sostenible de nuestro país. La forma de otorgar dicho reconocimiento y las reglas para acceder a él serán establecidas en el reglamento de la presente ley, tomando en cuenta que no podrán ser de carácter económico. (Poder Legislativo, 2019, pp. 3-4)

2.1.9 Obligaciones de las personas empleadoras

Según La Ley para Regular el Teletrabajo decreto legislativo N°9738, en su artículo N°8 menciona las siguientes obligaciones de las personas empleadoras:

- 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.

Lo estipulado en este artículo podrá ser variado en el contrato o adenda de teletrabajo por un mutuo acuerdo entre las partes, siempre y cuando los cambios no sean en perjuicio de las personas trabajadoras, respecto a los derechos y las garantías mínimas reconocidas en este artículo, ni contravengan los derechos contenidos en la Ley N.º2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943, y demás legislación laboral, ni varíen lo relacionado con derechos irrenunciables. (Poder Legislativo, 2019, pp 5-6)

2.1.10 Obligaciones de las personas teletrabajadoras.

Según La Ley para Regular el Teletrabajo decreto legislativo N°9738, en su artículo N°9 menciona las siguientes obligaciones de las personas teletrabajadoras:

- 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 ven 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.
- 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.º2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943.

2.1.11 Medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus

Asu vez, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social realizaron un lineamiento para implementar el teletrabajo en ocasión de la alerta sanitaria por COVID-19, el cual indica;

Se instruye a todas las instancias ministeriales y se insta a las instituciones de la Administración Pública Descentralizada, a implementar temporalmente y en la medida de lo posible durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus, mediante procedimientos expeditos. Para ello, en el cumplimiento u observancia de lo anterior, se establecerán-los

mecanismos necesarios para asegurar la continuidad de los servicios públicos.
(Poder Ejecutivo, 2020, p 4)

En el cumplimiento u observancia de esta Directriz, los jefarcas de cada institución, en coordinación con las respectivas jefaturas, tomará las medidas necesarias para implementar el teletrabajo en todos los puestos teletrabajables, así como coordinar con las personas teletrabajadoras las condiciones para la realización de sus labores. (Poder Ejecutivo, 2020, p 4)

Las organizaciones deben revisar los lineamientos y medidas que dicte el Ministerio de trabajo y Seguridad Social para evitar la propagación del virus. Estas estas medidas se encuentran en la directriz N°073-S-MTSS en el diario La Gaceta.

2.1.12 Funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia nacional por covid-19

El poder Judicial, Poder Legislativo, Tribunal Supremo de Elecciones, municipalidades y universidades públicas tienen que cumplir con las medidas de prevención contempladas en la presente Directriz (No 077-S-MTSS-MIDEPLAN), la administración Central y la administración Descentralizada se instruye para establecer un plan de servicio básico de funcionamiento, de manera que se garantice la continuidad de aquellas tareas estrictamente necesarias para asegurar el fin público institucional.

El plan de servicio básico de funcionamiento mencionado en el artículo 1° de esta Directriz deberá contemplar:

a) La aplicación de la modalidad de teletrabajo en aquellos puestos que sea posible.

b) La justificación de los servicios que resulten indispensables para el funcionamiento de la institución.

c) Las medidas estrictas de salud a aplicar en el caso de los servidores que deban asistir de manera presencial.

Artículo 3°. - Respecto del personal que no esté comprendido dentro del plan de servicio básico de funcionamiento dispuesto en el artículo 1°, las instituciones de la Administración Central deberán:

a) Aplicar la modalidad de teletrabajo en todo puesto que sea teletrabajable.

b) Otorgar vacaciones a todas aquellas personas servidoras que cuenten con periodos acumulados de vacaciones.

c) En caso de que las personas servidoras no cuenten con periodos acumulados, se les autoriza el adelanto de vacaciones. (Poder Ejecutivo, 2020, pp 3-4)

2.1.13 Desconexión Laboral

A pesar de que la investigación comprende el período 2021, es importante destacar que mediante la Ley N° 10168 del 30 de marzo de 2022 se reformó la Ley N° 9738 “*Ley para Regular el Teletrabajo*”, con la finalidad de reconocer el derecho a la desconexión digital de las personas teletrabajadores. Se adicionó al artículo 9 inciso d. la siguiente leyenda:

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior y con el fin de garantizar el respeto de su tiempo de descanso, vacaciones, permisos y su intimidad personal y familiar, la persona teletrabajadora tendrá derecho a la desconexión digital fuera de la jornada u horario establecido, salvo que se trate de situaciones

imprevistas y urgentes, en las que se debe contar con su anuencia. (Poder Legislativo, 2022, p 8)

La reforma anterior, su objetivo establece cumplir los tiempos laborales y respetar las actividades personales después de haber terminado con el horario laboral sin que este implique que el colaborador tenga que quedarse trabajando después de alcanzar con sus obligaciones.

Adicionalmente, tiene como objeto que el colaborador, especialmente aquellos que teletrabajan, puedan desconectarse de la obligación de contestar mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas relacionadas al trabajo, después de su horario laboral.

2.1.14 Implementación del teletrabajo como modalidad ordinaria

Si bien es cierto que el periodo de análisis de investigación no incluye el año 2022 es importante mencionar que la regulación del decreto por COVID-19 se queda sin efecto a partir de la emisión de la nueva norma, la directriz No 002-MTSS-MIDEPLAN publicada en el diario oficial La Gaceta el día 6 julio 2022, dirigida a la administración pública central y descentralizada “Sobre la implementación del teletrabajo como modalidad ordinaria”.

2.1.15 Calidad de Vida

2.1.15.1 Importancia de la calidad de vida en el teletrabajo

En general, cuando se habla de calidad de vida en el trabajo, se refiere a la satisfacción que tienen los colaboradores en relación con su vida laboral, en este caso en particular, al desarrollar las funciones para las que fue contratado de manera remota.

La calidad de vida en el trabajo implica para la empresa: mejora de la productividad, mayor atención, motivación, mejor ambiente laboral, disminución de gastos de salud, menor ausentismo; con respecto a los

trabajadores o colaboradores: reconocimiento por su trabajo, mejoría de salud, entorno laboral más inspirador, tiempo libre de calidad, dieta balanceada, mayor enfoque a la actividad física, mayor creatividad, acceso a beneficios de bienestar, etc. (BusinessHook, 2021, p 1)

El trabajo ocupa gran tiempo en nuestras vidas. Es a través de él que obtenemos el sustento económico y suplimos nuestras necesidades, no solamente se trabaja para ganarse la vida sino para vivir experiencias, realizar acciones productivas, crecer personal y profesionalmente. Las organizaciones se enfocan y le dan gran importancia a la satisfacción, velar por el bienestar, mantener un clima organizacional bueno y tratar de mejorar siempre la calidad de vida de los funcionarios para tener éxito constantemente, por tal motivo es de suma importancia conocer la definición de calidad de vida en el trabajo, el autor (Chiavenato, 2017) en su libro *Comportamiento Organizacional*, nos dice que:

Es el resultado directo de la combinación de varias dimensiones básicas desempeño de las actitudes y de otras dimensiones que no dependen en forma directa de las tareas, capaces de producir motivación y satisfacción en distinta niveles, además de resultar en diversos tipos de actividades y conductas de los individuos que pertenecen a una organización.

Sin contar las percepciones que los empleados puedan tener al respecto de lo que es la CVT, es necesario que ésta incluya:

- Trabajo que valga la pena realizarse
- Condiciones de trabajo seguras
- Remuneración justa y adecuada
- Seguridad en el empleo

- Supervisión competente
- Retroalimentación sobre el desempeño en el trabajo
- Oportunidades de crecimiento intelectual y profesional
- Posibilidades de promoción y progreso en la carrera
- Excelente clima social y justicia.

CVT es un conjunto de percepciones de vida en el contexto de los sistemas de cultura y valores en que viven, y hacia sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones (Chiavenato, 2017, p. 146).

Para que la Calidad de Vida en el Trabajo sea exitosa se deben contemplar diferentes aspectos tanto de la parte empleadora como del colaborador y lo que este espera y entiende por beneficios que mejoren su calidad de vida; siempre bajo el marco de la Ley y regulaciones existentes en el país. La siguiente tabla

Tabla N°2 Evolución del concepto de CVT

Conceptos evolutivos de la CVT	Características Básicas
Entre 1958 y 1972: CVT como una variable	Reacción del individuo al trabajo. Se investiga cómo mejorar la calidad de vida en el trabajo para la persona.
Entre 1969 y 1974: CVT como un enfoque	El foco era el individuo, antes que el resultado organizacional, pero al mismo tiempo se buscaba traer mejoras tanto a las personas como a la organización.
Entre 197 y 1975: CVT como un método	Un conjunto de enfoques, métodos y técnicas para mejorar el ambiente de trabajo y hacer el trabajo más productivo y satisfactorio.
Entre 1975 y 1980: CVT como un movimiento	Declaración ideológica sobre la naturaleza del trabajo y las reacciones de los trabajadores con la organización.
Entre 1979 y 1982: CVT como un todo	Como panacea contra la competencia extranjera, problemas de calidad, bajas tasas de productividad, problemas de quejas y reclamaciones.
En el futuro: CVT como nada	Si algunos proyectos de CVT fracasaran en el futuro, eso no será más que una moda pasajera.

Fuente: Datos Obtenidos de (Chiavenato,2017, p148) en su libro Comportamiento Organizacional

2.1.15.2 Componentes de la calidad de vida en el trabajo

Para lograr cumplir con los niveles elevados de calidad de vida las compañías tienen el reto de tener a su personal con un buen ambiente tanto físico como psicológico para que estos estén motivados y puedan recibir una recompensa justa por su desempeño. Chiavenato (2017) en su libro *Comportamiento Organizacional* nos presenta los siguientes componentes de la calidad de vida en el trabajo:

- a. La satisfacción en el trabajo ejecutado.
- b. Las posibilidades de un futuro en la organización.
- c. El reconocimiento por los resultados alcanzados.
- d. Los beneficios obtenidos.
- e. La realización humana dentro del equipo y la organización.
- f. El ambiente físico y psicológico del trabajo.
- g. La libertad de actuar y la responsabilidad de tomar decisiones.
- h. Las posibilidades de prometerse y participar en forma activa. (p.148)

Los diferentes componentes de la calidad de vida son super importantes en una organización, por tal motivo es obligatorio que todos los colaboradores que se encuentren teletrabajando o los que trabajan de forma física los tengan presentes para que estos puedan ser cumplidos y reconocidos por parte de las jefaturas y con esto lograr el cumplimiento de los objetivos.

2.1.15.3 Modelo de la calidad de vida de Walton

Según el libro *Comportamiento Organizacional* definimos, Walton propone un modelo que contienen ocho factores que afectan la calidad de vida en las organizaciones, las definimos a continuación:

1. **Compensación justa y adecuada:** la justicia distributiva de la compensación depende de la adecuación de la remuneración al trabajo que la persona realiza, de la equidad interna (equilibrio entre las remuneraciones dentro de la empresa) y la equidad externa (equilibrio con las remuneraciones del mercado de trabajo).
2. **Condiciones de seguridad y salud en el trabajo:** incluye las dimensiones jornada de trabajo y ambiente físico adecuado la salud y el bienestar de la persona.
3. **Uso desarrollo de capacidades:** en el sentido de proveer oportunidades necesidades y conocimientos del trabajador, y el y de obtener información sobre el proceso total del trabajo, así como retro información en cuanto a su desempeño.
4. **Oportunidad de crecimiento continuo y seguridad:** para proporcionar posibilidades de hacer carrera en la organización, en el crecimiento y desarrollo personal y de seguridad del empleo de forma duradera.
5. **Integración social en la organización:** implica la eliminación de barreras jerárquicas determinantes apoyo mutuo, franqueza interpersonal y ausencia de prejuicios.
6. **Constitucionalismo:** se refiere al establecimiento de normas y reglas de la organización, derechos y deberes del trabajador, recursos contra decisiones arbitrarias y clima democrático dentro de la organización.
7. **Trabajo y espacio total de vida:** el trabajo debe ser una actividad social que enorgullezca a la persona de participar en una organización. esta debe tener

una actuación y una imagen ante la sociedad, responsabilidad social
responsabilidad por los productos y servicios ofrecidos, prácticas de empleo,
reglas bien definidas de funcionamiento y de administración eficiente.

8. **Relevancia social de vida en el trabajo:** el trabajo debe ser una actividad social que conlleva orgullo para la persona en participar en una organización.
(Chiavenato, 2017, pp.149-150)

El modelo de la calidad de vida de Walton se concentra en 8 modelos de los cuales se puede explicar que la finalidad de todos es velar el bienestar y las necesidades de los trabajadores para que tengan una calidad de vida en el trabajo, en el siguiente cuadro se muestra de una manera resumida los 8 factores:

Tabla N° 3 *Modelo de la calidad de vida de Walton*

Factores de CVT	Dimensiones
Compensación justa y adecuada	Ingreso (salario) adecuado al trabajo Equidad interna (compatibilidad interna) Equidad externa (compatibilidad externa)
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Jornada de Trabajo Ambiente físico (seguro y saludable)
Uso y desarrollo de capacidades	Autonomía Significado de la tarea Identidad de la tarea Variedad de habilidades Retroalimentación y retroinformación
Oportunidades de crecimiento y seguridad	Oportunidad de hacer carrera Crecimiento profesional Seguridad del empleo
Integración social en la organización	Igualdad de oportunidades Relaciones interpersonales y grupales Sentido comunitario
Garantías constitucionales	Respeto a las leyes y derechos laborales Privacidad personal Libertad de expresión Normas y rutinas claras de la empresa
Trabajo y espacio total de vida	Papel equilibrado en la vida personal
Relevancia social de la vida en el trabajo	Imagen de la empresa Responsabilidad social por los productos / servicios Responsabilidad social por los empleados

Fuente: Datos Obtenidos de (Chiavenato,2017, p 150) en su libro Comportamiento Organizacional

2.1.15.4 Indicadores de la calidad de vida en el trabajo

La Calidad de vida en el trabajo es uno de los desafíos del universo actual de las organizaciones. La administración de personas tiene una fuerte participación en ese reto. Algunos indicadores derivados de los modelos de CVT tienen una fuerte influencia en la satisfacción de las personas. (Chiavenato, 2017, p. 153)

Según el libro *Comportamiento Organizacional* hay 8 indicadores de la calidad de vida en el trabajo que se exponen a continuación:

1. **Significado de la tarea:** la importancia de su trabajo, tal como es percibida por el empleado
2. **Retroalimentación recibida:** de sus pares y superiores en relación con su desempeño.
3. **Autonomía:** en la toma de decisiones, y libertad en el trabajo para que el empleado perciba que es una pieza importante dentro de la organización.
4. **Meritocracia:** e igualdad de oportunidades para que el empleado perciba que su crecimiento profesional es lo que cuenta para su futuro.
5. **Compensación justa y adecuada:** que el empleado se sienta satisfecho con sus recompensas y las considere justas y adecuadas.
6. **Integración social:** en un agradable ambiente de amistad y camaradería.
7. **Equilibrio:** entre el trabajo y el espacio de vida del empleado. (Chiavenato, 2017, pp. 153-154)

La finalidad de los indicadores de calidad de vida se resume que un colaborador motivado se presente al trabajo con ganas, aprovecha mejor el tiempo, es más productivo, se involucra en alcanzar los objetivos, participa en toma de decisiones importantes y con esto se logra que exista un mejor ambiente laboral en que todos se vean beneficiados.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual indica las definiciones, en orden alfabético, de los conceptos más relevantes durante el estudio realizado.

Entidad autónoma

Estas gozan de independencia administrativa y están sujetas a la ley en materia de gobierno. Son instituciones autónomas: Los Bancos del Estado, la institución aseguradora del Estado, las que la Constitución establece, y las nuevas instituciones que la Asamblea Legislativa crea por votación no menor de los dos tercios del total de sus miembros (artículo 189 de la CPRCR). (MIDEPLAN, 2010, p14).

Equipo de Coordinación Técnica

Para el cumplimiento del presente Decreto se conformará un Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo adscrito y dirigido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, El Equipo convocará a las Instituciones, Dependencias y Organizaciones que estime necesarias para desarrollar los objetivos y 6 actividades que permitan aplicar el Teletrabajo en las instituciones públicas y la sociedad. Las instituciones brindarán su

colaboración al Equipo de Coordinación Técnica en lo que sea materia de su competencia. (Poder Ejecutivo, 2015, pp 5-6).

Funcionario Público

A esos efectos, es dable señalar que Ley General de la Administración Pública (Ley número 6227 de 2 de mayo de 1978), concretamente en su numeral 111, desarrolla el concepto de servidor público y las características que lo distinguen, disponiendo al efecto que:

1. Es servidor público la persona que presta servicios a la Administración o a nombre y por cuenta de ésta, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva.

2. A este efecto considérense equivalentes los términos "funcionario público", "servidor público", "empleado público", "encargado de servicio público" y demás similares, y el régimen de sus relaciones será el mismo para todos, salvo que la naturaleza de la situación indique lo contrario.

3. No se consideran servidores públicos los empleados de empresas o servicios económicos del Estado encargados de gestiones sometidas al derecho común. (Poder Legislativo, 2004, p1).

Institución participante

“Institución del sector público, que cumpla con las condiciones y requerimientos necesarios para la implementación del teletrabajo, mediante la observación de los lineamientos, procedimientos y políticas determinadas por el Equipo de Coordinación Técnica”. (Poder Ejecutivo, 2015, p4)

Modernización de la Gestión

Es la incorporación del teletrabajo y las video comunicaciones dentro de la estrategia institucional, para promover un uso óptimo de la tecnología, impulsar la simplificación y digitalización de trámites, reducir el consumo de energía, de espacio, papel y brindar servicios de calidad en tiempo real. (Poder Ejecutivo, 2015, p 5)

Riesgo de teletrabajo

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. (Poder legislativo, 2019, p7)

Tecnologías Digitales:

“Conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado por medio de las telecomunicaciones” (Poder Ejecutivo, 2015, p5)

Telecentro

“Es un 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” (Poder Ejecutivo, 2015, p5)

Teletrabajador

“Servidor público autorizado por la institución participante para aplicar el teletrabajo”.
(Poder Ejecutivo, 2015, 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. (Poder Ejecutivo, 2015, p 4)

Teletrabajo domiciliario

“Se da cuando las personas trabajadoras ejecutan sus actividades laborales desde su domicilio” (Poder legislativo, 2019, pág. 3).

Video comunicaciones:

Conjunto de tecnologías que permiten la comunicación de video de alta calidad, audio y datos entre dos o más puntos geográficamente distantes en tiempo real, soportadas en plataformas de las Comunicaciones Unificadas, que integra salas de videoconferencia, sistemas portátiles de video comunicación, computadoras y dispositivos móviles. (Poder Ejecutivo, 2015, p 5).

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Se tomaron funcionarios que laboran en instituciones públicas y autónomas, ubicados en el Gran Área Metropolitana.

2.3.1 Organigrama del Sector Público Costarricense

Este organigrama representa la gran diversidad de entidades públicas mediante la clasificación por categorías, siguiendo el criterio de naturaleza jurídica, según la norma vigente. Asimismo, procura facilitar una visión integral del Sector Público Costarricense, agrupando las instituciones en tres niveles:

Primer nivel: incluye los Poderes de la República:

Poder Legislativo (incluye la Contraloría General de la República y la Defensoría de los Habitantes).

Poder Ejecutivo (con sus ministerios)

Poder Judicial (en este caso se incluyen aquellas dependencias internas que, por su relevancia pública, es necesario reflejar en dicho organigrama).

Además, se incluye el Organismo Electoral (con el Tribunal Supremo de Elecciones y el Registro Civil)

Segundo nivel: corresponde al Sector Descentralizado Institucional que abarca las instituciones autónomas y semiautónomas, las empresas públicas estatales, las Empresas Públicas no Estatales y los entes públicos no estatales (caso de los colegios profesionales, así como otras entidades que señala la norma vigente).

Tercer nivel: incluye el Sector Descentralizado Territorial que comprende las 81 municipalidades del país y sus órganos adscritos (los concejos municipales

de distrito, Empresa Municipal de Heredia y los órganos municipales).
(MIDEPLAN, 2010, p 14)

Se considera importante destacar la estructura interna del sector público en Costa Rica para comprender mejor la cadena la mando y la relación que existe entre cada sector. Del mismo modo, el organigrama permite tener en claro quiénes son los líderes de equipo.

Figura N° 10 Organización del sector público costarricense



Fuente: Datos Obtenidos ([Organización del sector público costarricense - Búsqueda de Google](#))

2.3.2 Naturaleza jurídica de las instituciones

2.3.2.1 Instituciones autónomas

La Constitución Política de 1949 creó la figura de las instituciones autónomas del Estado. Sus respectivas leyes de creación les confieren independencia administrativa y están sujetas a la ley en materia de gobierno. A la fecha existen 35 entidades autónomas, la mayoría

creadas en las décadas de los cincuenta y sesenta bajo el espíritu de un Estado de Bienestar, para dar continuidad a las reformas sociales introducidas en la década de los cuarenta.

Las autónomas cubren una amplia gama de actividades económicas y sociales: educación, banca comercial, seguros, servicios públicos básicos (electricidad, telecomunicaciones, acueductos y alcantarillados, vivienda, salud, bienestar social), infraestructura portuaria, agricultura, turismo, y regulación de servicios públicos. Dentro de este grupo se cuentan entidades con gran peso dentro del presupuesto público como la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), el Instituto Nacional de Seguros (INS), el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (ICAA), las universidades estatales y el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). (Centroamerica, 2016, p 7)

2.3.2.2 Instituciones públicas estatales

En el país existen 21 empresas públicas estatales. Se trata de figuras de las que se sirve el Estado para el ejercicio de una actividad empresarial. Se identifican más con la provisión de bienes y servicios bajo un régimen de competencia o como un monopolio con precios regulados por el Estado. Es el caso de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL), Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA) y la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE).

Hasta 1995 el número de empresas públicas se había mantenido relativamente estable, pero a partir de ese año y hasta el 2008 el número se duplicó de 10 a 20. Este crecimiento se explica por el surgimiento de empresas de carácter financiero, como sociedades administradoras de fondos de inversión, puestos

de bolsa, operadoras de pensiones y corredoras de seguros, vinculadas a los grupos financieros de los tres bancos comerciales del Estado, como respuesta a un mercado financiero de mayor competencia. (Centroamerica, 2016, p 8)

2.3.3 Funcionario Público

2.3.3.1 Definición funcionario publico

Un funcionario público es una persona que trabaja al servicio del Estado. Es designado por una autoridad competente (conforme al ordenamiento legal), para desempeñar los cargos de distinto nivel dentro de los poderes públicos y de los organismos autónomos.

2.3.3.2 Tipos de funcionario público

De acuerdo con la forma en que son elegidos y sus características de contratación, existen cuatro tipos de funcionarios públicos principales, según sitio web: Editorial Etecé

- **El funcionario electo.** Es aquella persona que asume un cargo en la gestión pública luego de una elección.
- **El funcionario de carrera.** Es aquella persona vinculada a la administración pública por una relación laboral fija de tipo permanente y remunerada, bajo un estatuto regulado por el derecho administrativo. Para acceder a estos puestos se usan diferentes metodologías de acuerdo con el puesto a cubrir, como concursos o convocatorias.
- **El funcionario interino.** Es aquella persona contratada por el Estado en caso de necesidad circunstancial o de urgencia, generalmente para cubrir puestos de funcionarios de carrera.
- **El funcionario laboral.** Es aquella persona que, en virtud de un contrato de trabajo y según las modalidades de contratación previstas en la legislación laboral, presta

servicios remunerados a la administración pública. Estos contratos pueden ser por tiempo definido o indefinido.

- **El funcionario eventual.** Es aquella persona que realiza funciones especiales y específicas (por ejemplo, de asesoría) y que es designada de forma libre y su cese está condicionado de acuerdo con los servicios que presta. Su retribución proviene del presupuesto previsto y destinado para este tipo de cargos. (Etecé, 2022, p 1)

2.3.3.3 La ética del funcionario público

El funcionario público brinda sus servicios para satisfacer una demanda colectiva de interés general y su labor está sujeta a un régimen especial de derecho público. Su trabajo implica una responsabilidad y un compromiso hacia la comunidad, por lo que debe cumplir con ciertos principios éticos que dependen de las características culturales de cada país.

La ética general del servidor público responde a dos aspectos fundamentales:

- **El carácter moral.** Los actos de un funcionario público deben adecuarse a ciertos valores y normas de conducta, que implican responsabilidad, cumplimiento y honestidad.
- **La amenaza de sanciones.** Un funcionario público recibirá sanciones cuando cometa irregularidades durante el desempeño de sus funciones y deberes.

Los valores más comunes relacionados al servicio público son:

- Velar por los intereses del Estado, orientados a satisfacer el bienestar general y público por sobre el particular.
- Ser responsable de sus actos durante el desempeño de la función pública.

- Ser honesto en cada una de sus tareas de servicio público.
- Capacitarse y perfeccionarse en su área de trabajo.
- Respetar la igualdad de oportunidades, sin discriminar.
- Cumplir y hacer cumplir la Constitución de su país.
- Conocer el código de normas de su país y hacerlo cumplir. (Etecé, 2022, p. 1)

Se observa que los funcionarios públicos deben de ejercer sus funciones acuerdo a un código de ética riguroso, también tener en cuenta como otro colaborador de cualquier empresa que deben de tener en cuenta los posibles delitos en que pueden incurrir ya que por omisión o faltas en sus acciones pueden ser juzgados por los entes judiciales.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

A continuación, se desarrolla en este capítulo los aspectos para el marco metodológico como lo son: 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.

La investigación como lo menciona (Hernández & 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

Las investigaciones contienen diferentes rutas que se establecen al iniciar el estudio según las características de dicho análisis. Estas rutas pueden especificar el enfoque (cuantitativo, cualitativo, mixto), el alcance (exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo o causal) el diseño (experimental o no experimental) la unidad de análisis (población, tipo de muestra, criterios de inclusión y exclusión, consideraciones éticas) instrumentos de recolección de información (confiabilidad, validez) variables o categorías y estrategia para el análisis de los datos.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirman que un enfoque es un “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema” (p. 4).

Los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) definen los tres enfoques de la siguiente manera:

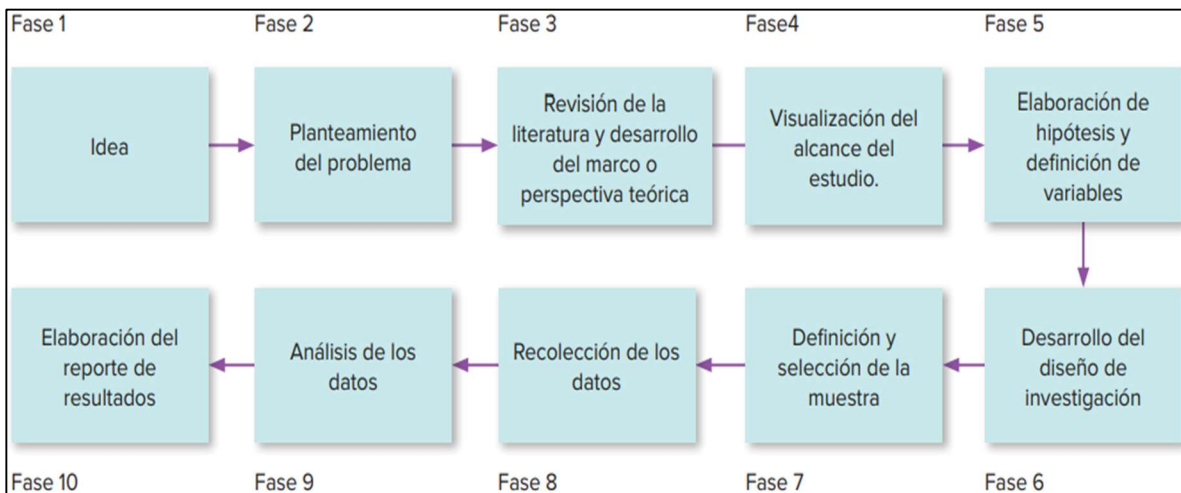
3.1.1 Enfoque cuantitativo.

En el libro titulado *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*, se expone el significado original del enfoque cuantitativo:

Representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. (...) 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 & Mendoza, 2018, p. 5-6)

De forma gráfica se representa el proceso cuantitativo, mostrando sus nueve fases:

Figura N°11 *Proceso cuantitativo*



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

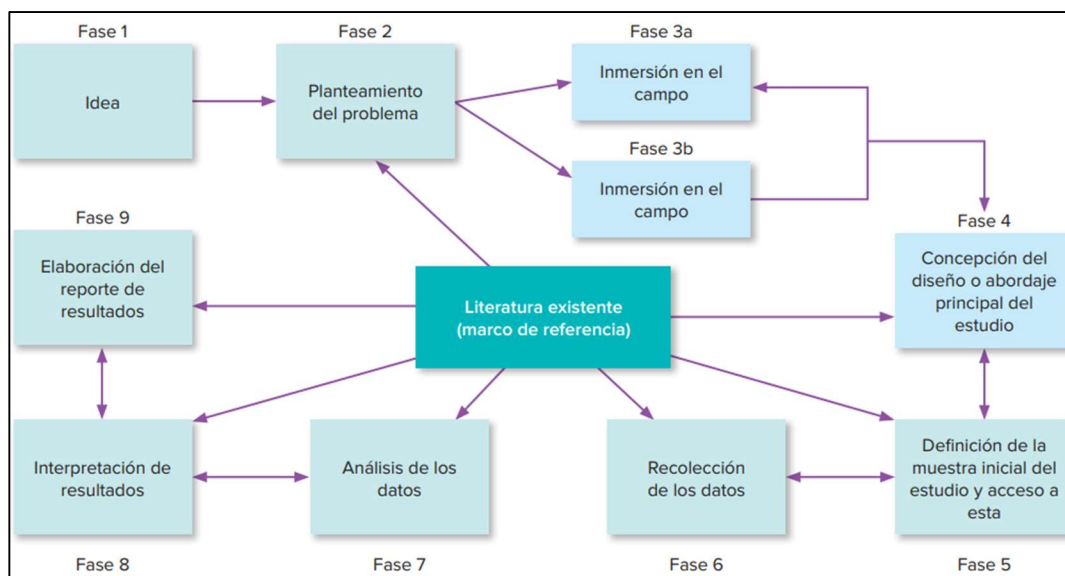
3.1.2 Enfoque cualitativo

En el libro titulado *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*, se presenta el significado original del enfoque cualitativo:

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. (Hernández & Mendoza, 2018, p7)

Se muestra de forma gráfica el proceso cualitativo:

Figura N° 12 *Proceso cualitativo*



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

3.1.3 Proceso Mixto.

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 & Mendoza, 2018, p10)

Figura N° 13 *Proceso mixto*



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

Para esta investigación el enfoque a desarrollar fue el enfoque cuantitativo, porque se busca analizar datos numéricos por medio del instrumento del cuestionario para poder llegar a encontrar los hallazgos relevantes.

3.2 ALCANCE

En la investigación se utilizó el alcance de tipo correlacional en el cual el libro *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* lo define 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 & Mendoza, 2018, p 110)

Además del alcance correlacional también se utilizó el alcance explicativo o causal que se define como:

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

condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

(Hernández & Mendoza, 2018, p 112)

Para efectos de la presente investigación se utilizaron los alcances correlacionales, porque se relacionó las variables involucradas en el trabajo; el teletrabajo y calidad de vida, además con el alcance explicativo o casual porque se busca explicar y buscar el porqué de los hechos.

3.3 DISEÑO

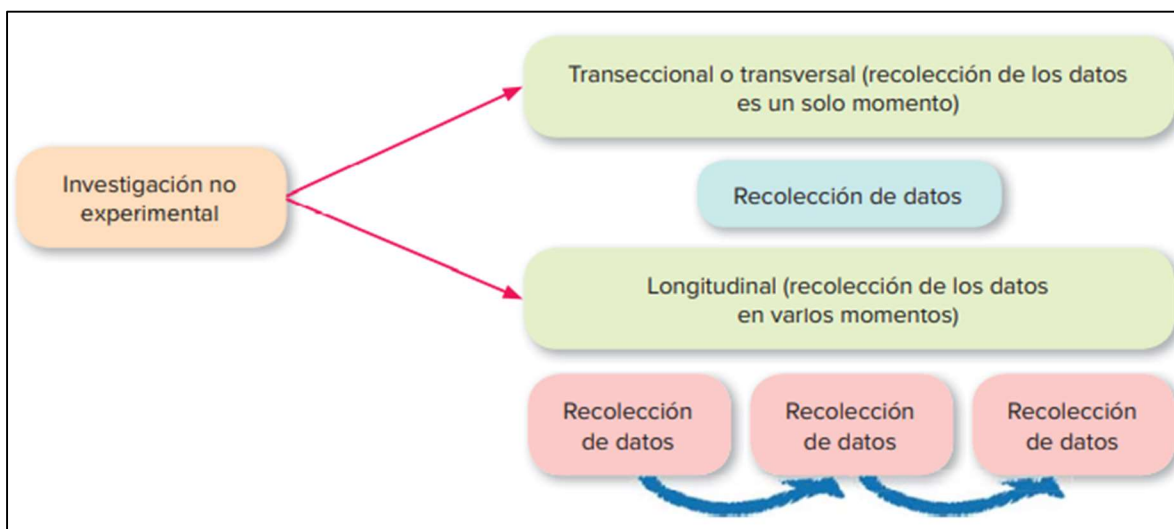
En el libro *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* define al diseño de la investigación como “El plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema”. (Hernández & Mendoza, 2018, p 150)

Si la investigación es cuantitativa, se encuentra dos tipos de diseño, el experimental y el no experimental, de ser cualitativa corresponde a una teoría fundamentada, narrativo, hermenéutico, biográfico, estudio de casos, fenomenológico, etnográfico, investigación-acción, entre otros.

En la presente investigación se escoge el diseño no experimental 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 & Mendoza, 2018, p 187).

Dentro del diseño no experimental se encuentra el diseño Longitudinal y el diseño Transversal, siendo este último el que se utilizara en la presente investigación porque se van a realizar las observaciones en un momento o tiempo único.

Figura N° 14 *Tipos de diseño no experimental*



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

El libro *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* define al diseño transversal o transeccional como:

Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito normalmente es: 1. Describir variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado. 2. Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo. 3. Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo. (Hernández & Mendoza, 2018, p. 176)

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS Y OBJETO DE ESTUDIO

Se define unidad de análisis como: “Unidad de análisis es la unidad de la cual se extraerán los datos o la información final frecuentemente son las mismas, pero no siempre”

(Hernández & Mendoza, 2018, p 198). Para esta investigación la unidad de análisis son funcionarios que laboran en instituciones públicas y autónomas, ubicados en el Gran Área Metropolitana.

3.4.1 Población

El libro *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* define a la población como: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández & Mendoza, 2018, p. 198). La población que se utilizó en la investigación fue de 33 funcionarios públicos de instituciones públicas y autónomas ubicados en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica la cual se representa a continuación:

Tabla N° 4. *Distribución de la Población*

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
12	21	33

Fuente: Elaboración Propia, septiembre 2022

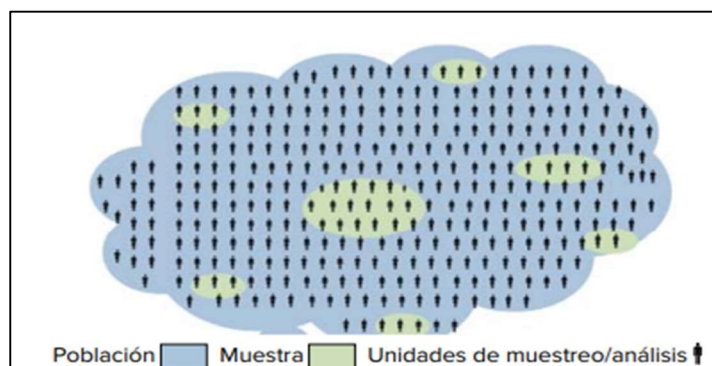
3.4.2 Tipo de Muestra

El libro *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* define la muestra como:

En la ruta cuantitativa, una muestra 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 & Mendoza, 2018, p 196)

Figura N° 15 Representación de una muestra



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

En la ruta cuantitativa existen dos tipos generales de estrategias de muestreo: probabilístico y no probabilístico. Para esta investigación se utilizó un muestreo probabilístico porque se aplicó a toda la población, un total de 33 funcionarios con edades comprendidas entre los 18 años a los 60 años, ubicados en el Gran Área Metropolitana. El muestro probabilístico Hernández & Mendoza lo define como:

En las muestras probabilísticas todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. (Hernández & Mendoza, 2018, p 200)

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de exclusión corresponden a todos aquellos individuos que no participan en la presente investigación, los criterios de inclusión corresponden a los individuos que participan en el presente estudio. La siguiente tabla muestra los criterios de inclusión y exclusión de la presente investigación:

Tabla N° 5 Criterios de inclusión y exclusión

<i>Crterios de Inclusión</i>	<i>Crterios de Exclusión</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de instituciones públicas y autónomas que se encuentren teletrabajando en el GAM 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios de instituciones públicas y autónomas que no se encuentran teletrabajando

Fuente: Elaboración propia, septiembre 2022.

3.4.4 Consideraciones éticas

Las personas que se tomaron para la recolección de los datos fueron algunos funcionarios públicos de las instituciones públicas y autónomas que se encuentran en la modalidad de teletrabajo ubicadas en la gran área metropolitana en Costa Rica. De manera totalmente voluntaria se les solicitó la colaboración para que contestaran un cuestionario enviado vía WhatsApp, el cuestionario contiene información únicamente relacionada con el objetivo de la investigación universitaria.

Se les indicó que la información y la identidad de todos es de manera confidencial solamente para el uso de la investigación y los resultados se presentarán de forma grupal.

La información se trabajará con confidencialidad para fines académicos.

3.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para cualquier investigación es importante la forma de cómo se recolecta los datos por eso Hernández y Mendoza (2018) lo define como:

Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra

o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). Los datos obtenidos son la base del análisis, sin datos no hay investigación. (Hernández & Mendoza, 2018, p 226)

3.5.1 Instrumento

Para la aplicación de los datos se debe de aplicar un instrumento, el cual Hernández y Mendoza (2018) establecen que un instrumento es un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 228).

Existen diferentes tipos de instrumentos para medir o realizar la recolección de datos en la ruta cuantitativa como lo son cuestionarios y escalas de actitudes, para la presente investigación se utilizó el cuestionario.

3.5.1.1 Cuestionario

Para los estudios de enfoque cuantitativo se utiliza el cuestionario, según Hernández y Mendoza (2018) lo define como: “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 443).

El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide. Existen preguntas cerradas, abiertas y semiabiertas las cuales se definen a continuación:

3.5.1.1.1 Preguntas cerradas

El libro *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* define preguntas cerradas como: “Las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar” (Hernández & Mendoza, 2018, p 251).

También agregan lo siguiente en cuanto a las preguntas cerradas:

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, 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. (Hernández & Mendoza, 2018, p 251)

3.5.1.1.2 Preguntas abiertas

El libro *Metodología de la investigación las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas* define preguntas abiertas como: “En cambio, las preguntas abiertas 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” (Hernández & Mendoza, 2018, p 254).

La investigación el instrumento que se utilizó fue el cuestionario al cual contiene 35 preguntas, de las cuales 1 es una pregunta abiertas 28 preguntas cerradas y 6 preguntas semiabiertas.

3.6 VARIABLES O CATEGORIAS

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

Según Grau et al. (2004), "el concepto de variable siempre está asociado a las hipótesis de investigación. Una variable es una propiedad que puede adquirir diferentes valores en un conjunto determinado y cuya variación es susceptible de ser medida. Una investigación, cualitativa o cuantitativa, exige la operacionalización de sus conceptos centrales en variables." (Carballo Barcos & Guelmes Valdés, 2016)

En la siguiente tabla se puede comprender mejor cada variable de la investigación.

Tabla N° 6 Cuadro de operacionalización de las variables.

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional
a) Analizar la normativa de la Ley N°9738, el decreto No 39225-MP-MTSS-MICITT y la guía para la implementación del teletrabajo en las instituciones públicas, para conocer de qué forma fue implementada para los funcionarios públicos en tiempos de COVID-19.	Normativa.	Ley N°9738 "Ley para regular el teletrabajo".	La presente ley tiene como objeto promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación. (Poder Legislativo, 2019, p 3)	Cuestionario aplicado a los funcionarios públicos de las instituciones públicas y autónomas que teletrabajan.
		Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las instituciones públicas Decreto N° 39225	Favoreciendo las acciones que permitan aplicar el Teletrabajo en las instituciones públicas y la sociedad en general. (Guía para Implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas, 2015, p3)	
Conocer la aplicación de las medidas indicadas en la guía de salud ocupacional y	Medidas salud ocupacional	Guía de Salud Ocupacional y prevención de los riesgos en el Teletrabajo:	Esta guía tiene como finalidad orientar a las instituciones del Sector Público en la aplicación de sus programas de	Cuestionario aplicado a los funcionarios públicos de las instituciones

<p>prevención de riesgos durante la jornada laboral con el fin de determinar si influyó en la calidad de vida de los teletrabajadores de las instituciones públicas y autónomas en Costa Rica.</p>		<p>1.Prevencción de los riesgos en el teletrabajo.</p> <p>2.Condiciones del espacio físico y las herramientas para el teletrabajo.</p> <p>3.Buenas prácticas en cuanto a la postura.</p>	<p>teletrabajo y para lo cual el MTSS, por medio del Equipo de Coordinación Técnica atenderá todas las consultas que las Comisiones estimen necesarias (Consejo de Salud Ocupacional, 2018, p4)</p>	<p>públicas y autónomas que teletrabajan.</p>
<p>Determinar si la influencia del teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 fue positiva o negativa en la calidad de vida de los trabajadores que realizaron sus funciones bajo esta modalidad.</p>	<p>Teletrabajo</p>	<p>Calidad de vida</p> <p>Modelos de CVT de Walton.:</p> <p>1. Compensación justa y adecuada.</p> <p>2. Condiciones de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>3. Integración social en la organización.</p> <p>4.Trabajo y espacio total de vida</p>	<p>Calidad de vida en el trabajo representa la percepción del individuo sobre su posición en la vida, en el contexto de su cultura y sistema de valores en que vive y en relación con sus objetivos, expectativas, estándares y conceptos. (Chiavenato, 2017, p. 146)</p>	<p>Cuestionario aplicado a los funcionarios públicos de las instituciones públicas y autónomas que teletrabajan.</p>
<p>Elaborar una propuesta de mejora con respecto a la aplicación del teletrabajo, la guía de salud ocupacional y prevención de riesgos, en relación con la calidad de vida de los teletrabajadores en instituciones públicas y autónomas.</p>				

Fuente: Elaboración Propia, octubre 2022

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

La investigadora elaboró un cuestionario para poder responder a los objetivos de la investigación, el cuestionario fue revisado y aprobado por la tutora, una vez aprobado se ingresó a *Google Forms* y por medio de *WhatsApp* se les envió un enlace para que pudieran responder a las preguntas previamente analizadas.

Obtenidas las respuestas la investigadora procede a realizar los análisis e interpretación de datos correspondiente a cada pregunta realizada a los funcionarios. Finalmente, y de acuerdo con los datos e información obtenida, se procede a elaborar las conclusiones correspondientes de la presente investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

Los datos analizados en esta sección fueron obtenidos a través de una encuesta que se aplicó a algunos de los funcionarios teletrabajadores de instituciones públicas y autónomas. La encuesta se realizó por medio de formularios de Google y enviada a través de un enlace para que las personas pudieran ingresar y responder a las preguntas.

4.2 ENCUESTA APLICADA

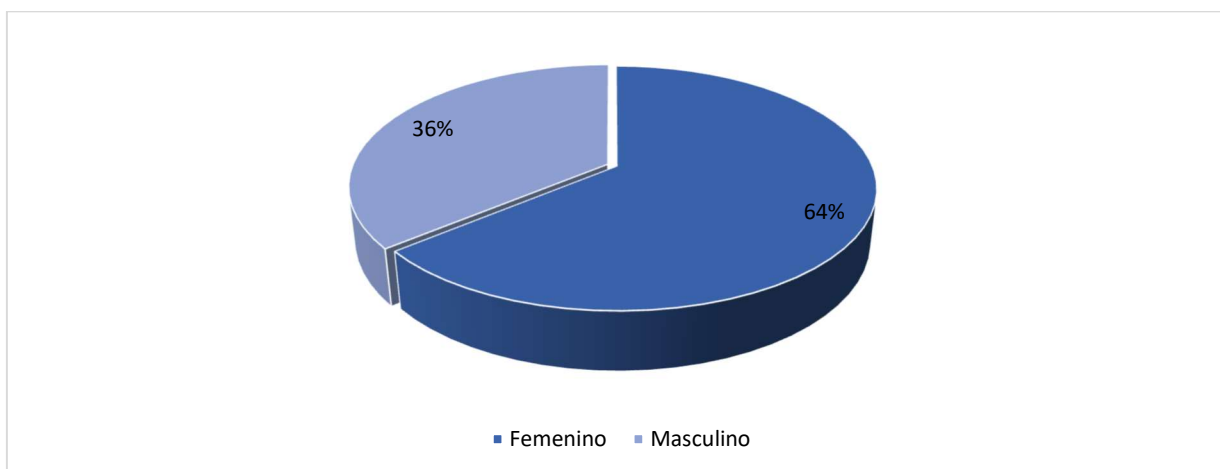
4.2.1 Datos Generales

Tabla N° 7 Género de las Personas encuestadas

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Género de las personas encuestadas	Femenino	21	64%
	Masculino	12	36%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 16 Género de las Personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

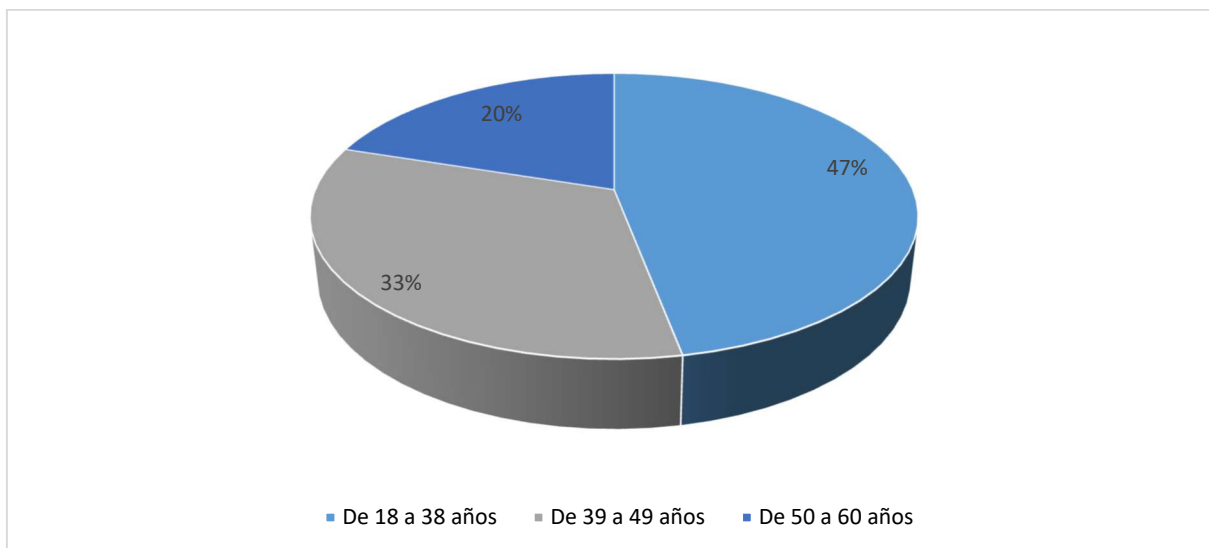
De acuerdo con la encuesta se puede observar que el 64% son de género femenino, mientras que hay un 36% de género masculino, por lo que se revela que actualmente hay un mayor porcentaje de género femenino teletrabajando.

Tabla N° 8 *Rango de edad*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Rango de edad	De 18 a 38 años	16	47%
	De 39 a 49 años	10	33%
	De 50 a 60 años	7	20%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Tabla N° 9 *Rango de edad*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

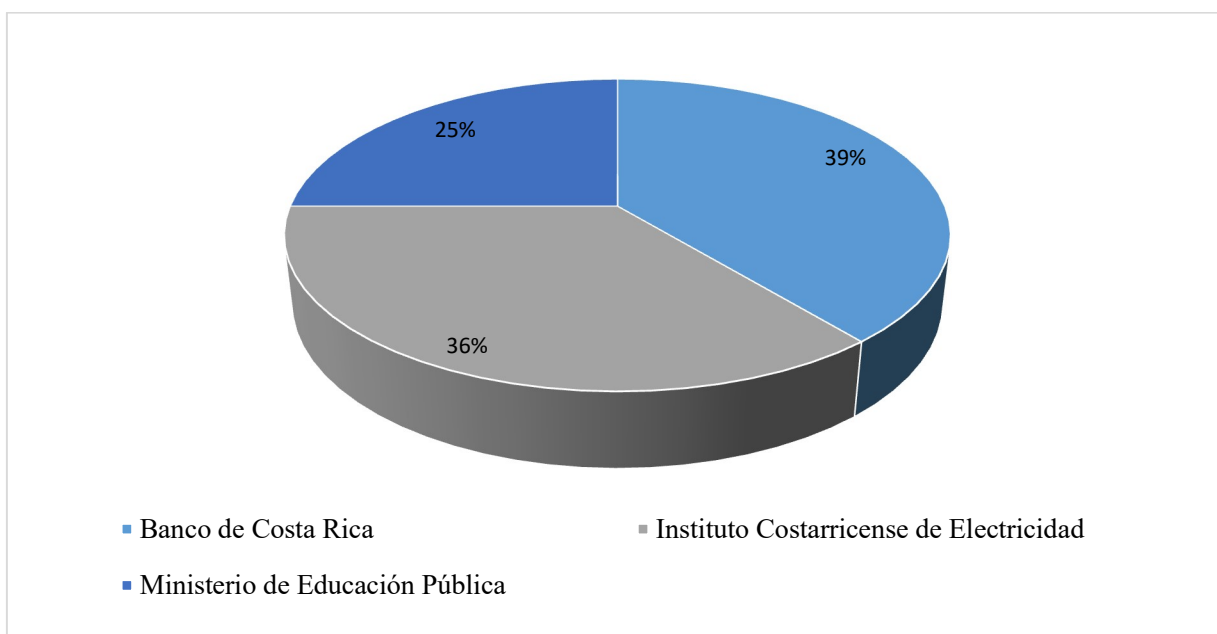
De acuerdo con la encuesta se puede observar que en un 47% tiene un rango de edad entre los 18 a 38 años, un 33% de 39 a 49 años, un 20% está entre los 50 a los 60 años respectivamente.

Tabla N° 10 *Institución pública o autónomas que laboran*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Instituciones públicas o autónomas	Banco de Costa Rica	13	39%
	Instituto Costarricense de Electricidad	12	36%
	Ministerio de Educación Pública	8	25%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 17 *Institución pública o autónomas que laboran*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

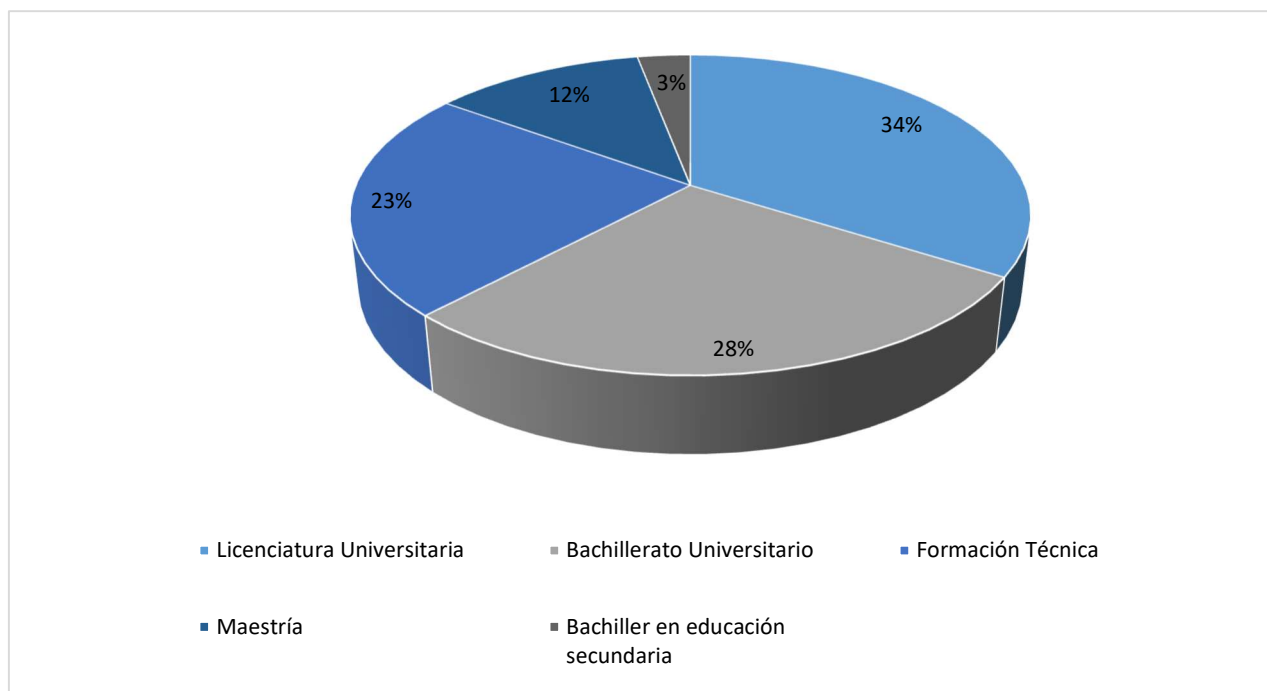
De acuerdo con la encuesta se puede observar que en un 39% de personas laboran en el Banco de Costa Rica, un 36% en el instituto costarricense de electricidad y un 25% en el Ministerio de Educación Pública.

Tabla N° 11 Nivel de estudio

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
	Licenciatura Universitaria	12	34%
	Bachillerato Universitario	10	28%
Nivel de estudio	Formación Técnica	8	23%
	Maestría	4	12%
	Bachiller en educación secundaria	1	3%
Total		35	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 18 Nivel de estudio



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

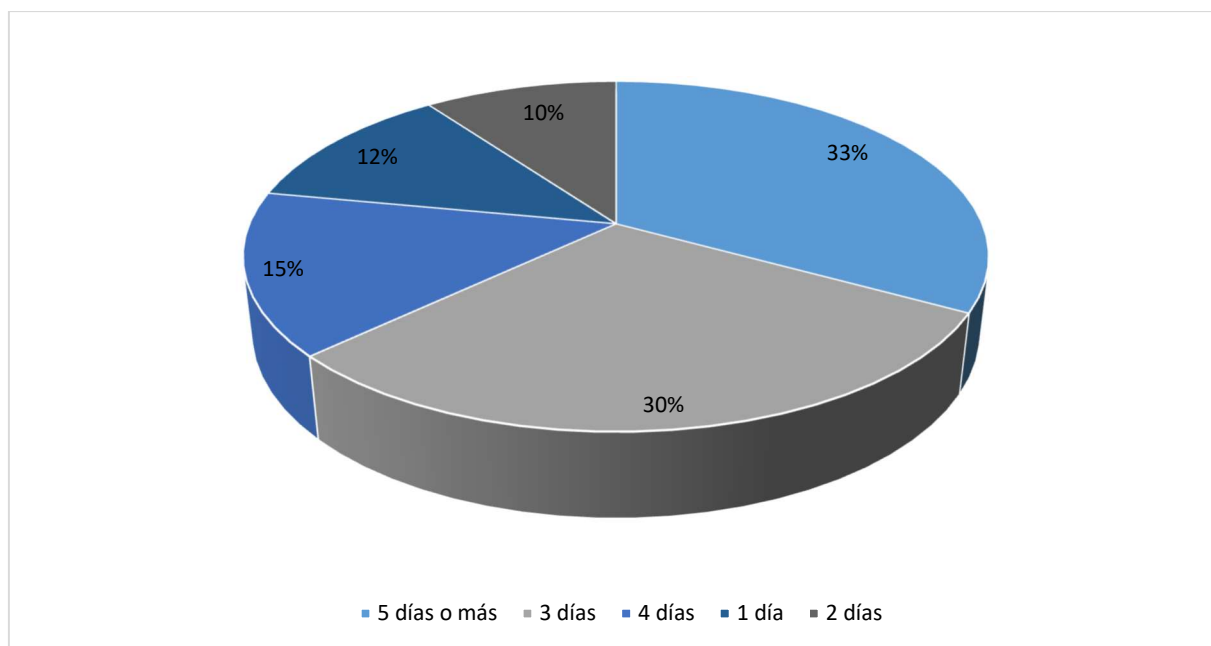
De acuerdo con la encuesta se puede observar que en un 34% tiene licenciatura universitaria un 28% tienen un grado de bachillerato universitario un 23% manifestaron tener una formación técnica un 12% tienen una maestría y el otro 3% corresponde que tenga bachiller en educación secundaria.

Tabla N° 12 Días a la semana trabajando en la Modalidad de Teletrabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Días a la semana trabajando en la Modalidad de Teletrabajo.	5 días o más	11	33%
	3 días	10	30%
	4 días	5	15%
	1 día	4	12%
	2 días	3	10%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 19 Días a la semana trabajando en la Modalidad de Teletrabajo



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

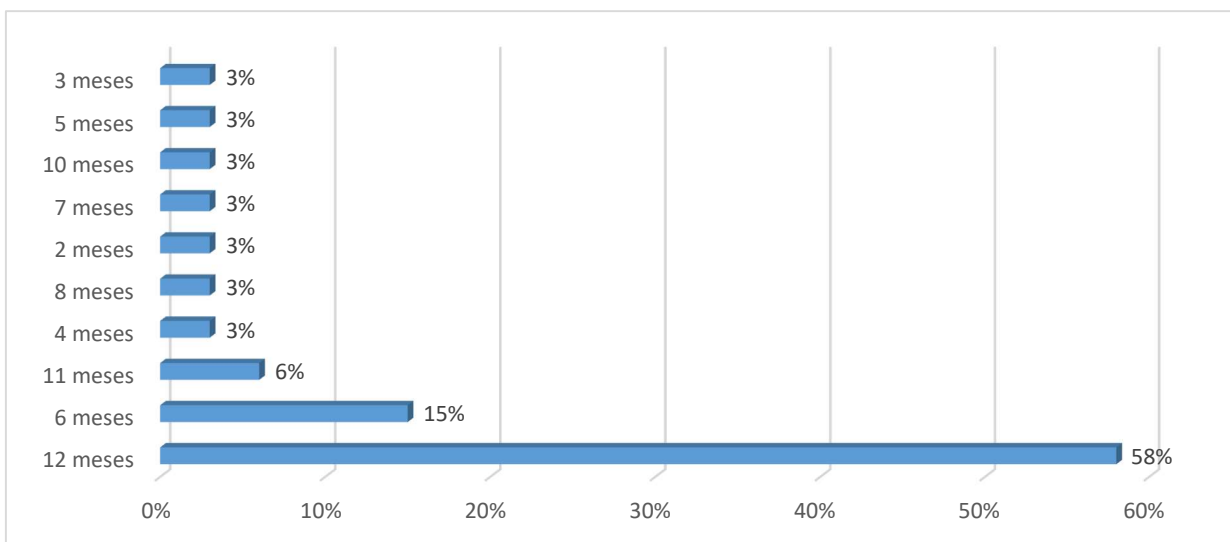
La encuesta nos indica que un 33% de las personas realizan teletrabajo más de 5 días a la semana, un 30% realiza teletrabajo de 3 días por semana, un 15% realiza 4 días por semana teletrabajo, un 12% 1 días y un 10% 2 días por semana.

Tabla N° 13 Meses trabajando en la Modalidad de Teletrabajo durante el año 2021

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
	12 meses	19	58%
	6 meses	5	15%
	11 meses	2	6%
	4 meses	1	3%
Meses teletrabajando	8 meses	1	3%
	2 meses	1	3%
	7 meses	1	3%
	10 meses	1	3%
	5 meses	1	3%
	3 meses	1	3%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 20 Meses trabajando en la Modalidad de Teletrabajo durante el año 2021



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

La encuesta nos indica que un 58% de las personas teletrabajaron 12 meses durante el año 2021, un 15% de las personas indicaron 6 meses, un 6% manifestaron que teletrabajaron 11 meses y un 21% indicaron que teletrabajaron de un periodo de tiempo de 2 a 10 meses teletrabajando.

4.2.2 VARIABLE 1. Marco Regulatorio

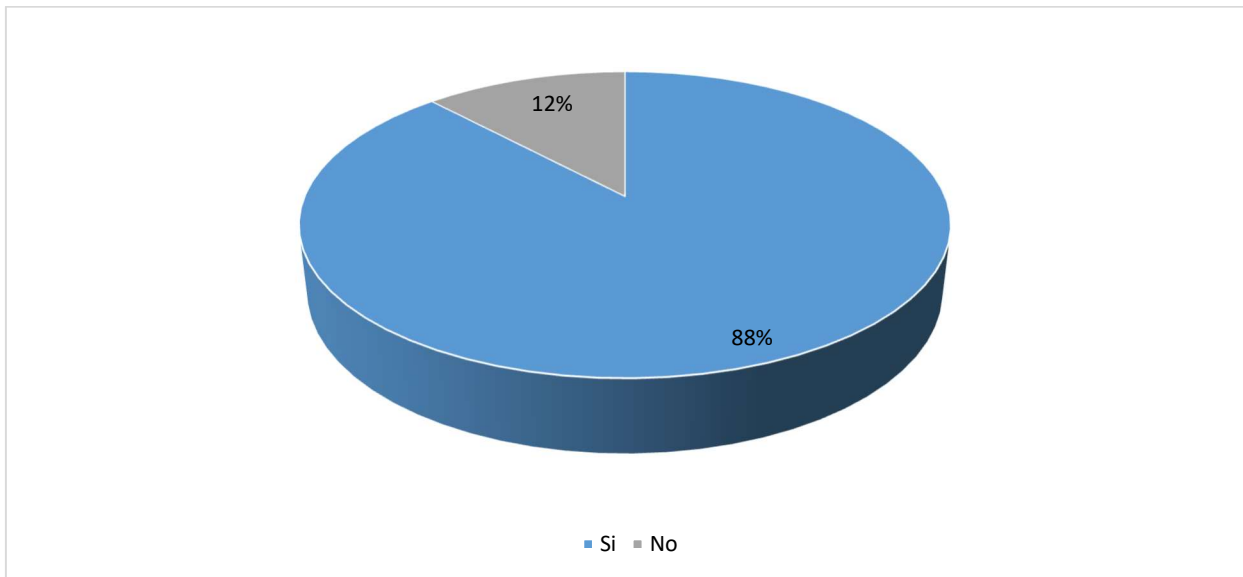
4.2.2.1 Indicador 1: Decreto N°9738 “Ley para regular el teletrabajo”

Tabla N° 14 *Conoce el significado de teletrabajo*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Conoce el significado del Teletrabajo	Si Indíquelo	29	88%
	No	4	12%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 21 *Conoce el significado de teletrabajo*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

La encuesta manifiesta que el 88% indicaron sí conocer el significado de teletrabajo y un 12% indicó que no conoce cuál es el significado de teletrabajo.

Las personas que respondieron que sí indicaron los siguientes significados:

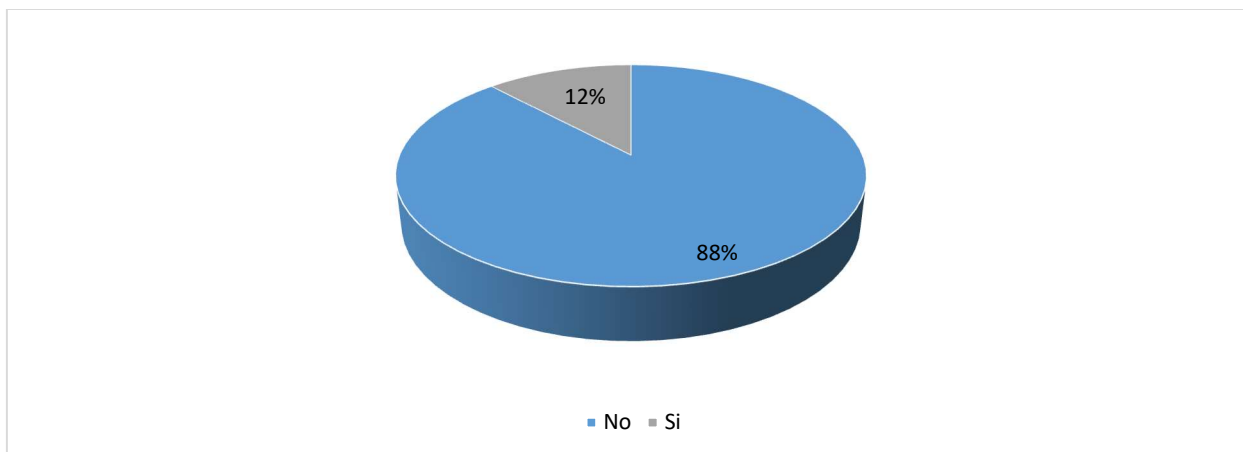
- Como una modalidad de prestación de servicios caracterizada por el uso de plataformas tecnológicas digitales y que el trabajo se realiza sin la presencia física del empleado en el centro de labores.
- Trabajo realizado a distancia, aprovechando la tecnología virtual, fuera de las instalaciones de la empresa matriz.

Tabla N° 15 *¿Conoce cuál es el decreto que regula el teletrabajo en las instituciones públicas?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Decreto que regula el teletrabajo en instituciones públicas	No	29	88%
	Si ¿cuál?	4	12%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 22 *¿Conoce cuál es el decreto que regula el teletrabajo en las instituciones públicas?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Para este caso un 88% de las personas encuestadas indicó que no conoce cuál es el decreto que regula la aplicación del teletrabajo en las instituciones públicas y un 12% señaló si conocer sobre cuál es el decreto.

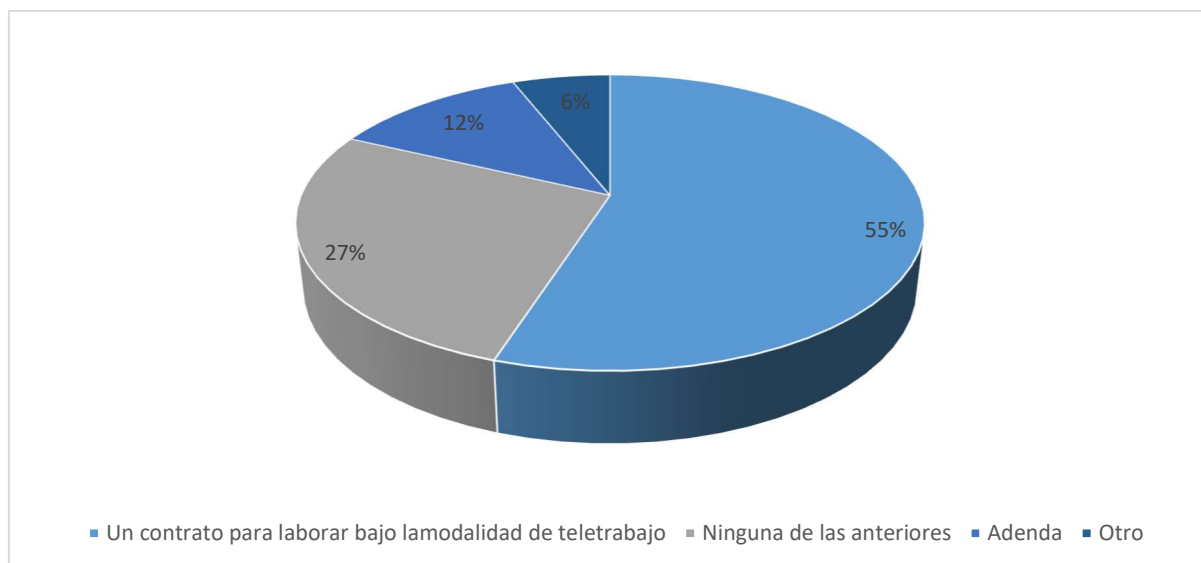
Las personas que respondieron que sí indicaron que es el decreto N° 9738 que regula la aplicación del teletrabajo en las instituciones públicas.

Tabla N° 16 ¿Cuál proceso se utilizó para implementar la modalidad del teletrabajo en su caso?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Proceso que se utilizó para implementar la modalidad del teletrabajo	Un contrato para laborar bajo la modalidad de teletrabajo	19	55%
	Ninguna de las anteriores	9	27%
	Adenda	4	12%
	Otro Indicarlo	2	6%
Total		34	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 23 ¿Cuál proceso se utilizó para implementar la modalidad del teletrabajo en su caso?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Para el proceso de implementación del teletrabajo un 55% indicó que se trabajó con un contrato para laborar bajo la modalidad de teletrabajo, 27% indicó que ninguna de las anteriores, un 12% se realizó una adenda y un 6% se manifestó que por otro motivo.

Las personas que respondieron que otro indicó: Por la crisis sanitaria generada por el COVID-19

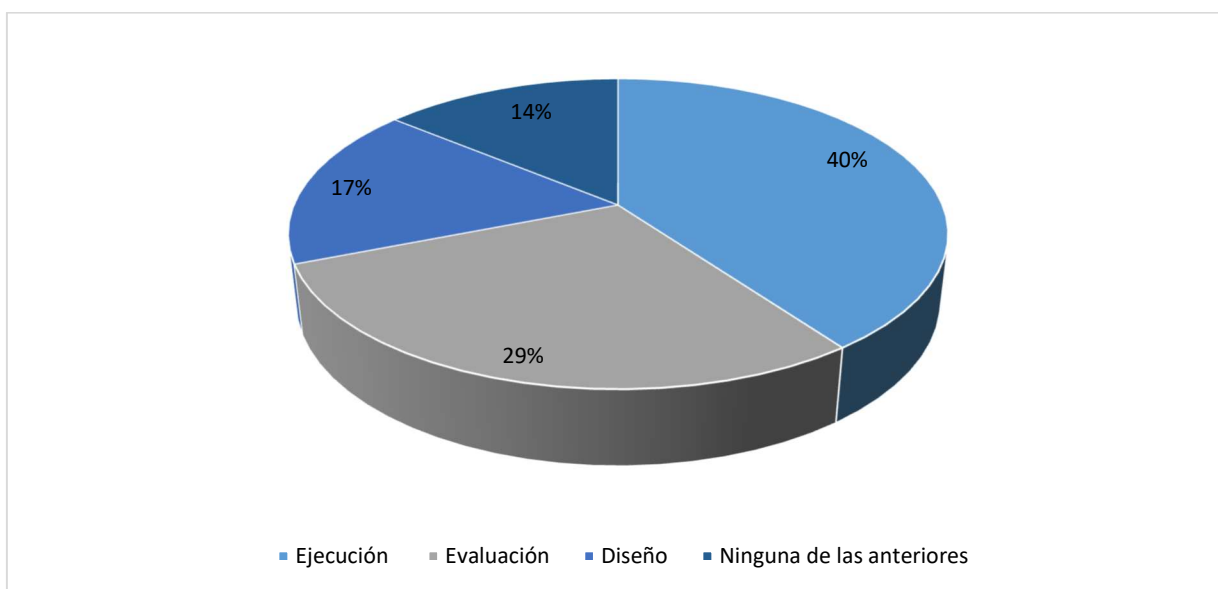
4.2.2.2 Indicador 2: Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones Públicas.

Tabla N° 17 ¿Cuál de las siguientes etapas fueron implementadas en su institución?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Etapas implementadas en su institución	Ejecución	20	40%
	Evaluación	15	29%
	Diseño	9	17%
	Ninguna de las anteriores	7	14%
Total		51	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 24 ¿Cuál de las siguientes etapas fueron implementadas en su institución?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

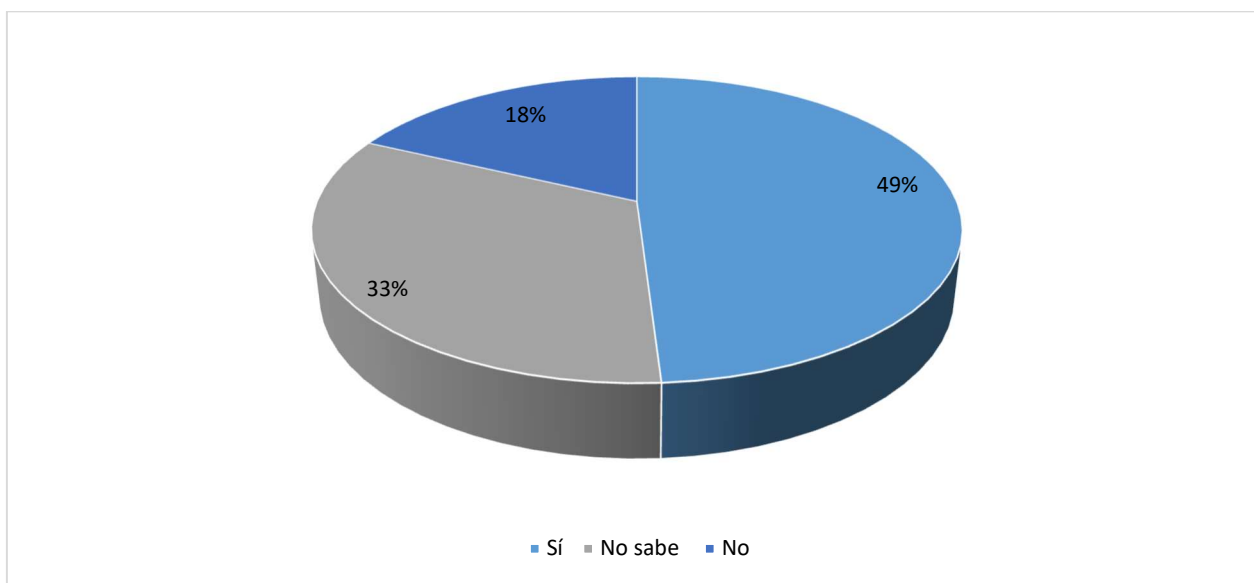
Según la encuesta realizada un 40% indicó que la etapa de implementación del teletrabajo que se realizó en su institución fue la ejecución, un 29% indicó evaluación, un 17% manifestó que la etapa que se implementó fue el diseño y un 14% indicó que no se utilizó ninguna de las anteriores.

Tabla N° 18 *¿En su institución existe una comisión institucional responsable de implementar el programa de teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Comisión institucional de implementación del teletrabajo	Sí	16	49%
	No sabe	11	33%
	No	6	18%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 25 *¿En su institución existe una comisión institucional responsable de implementar el programa de teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

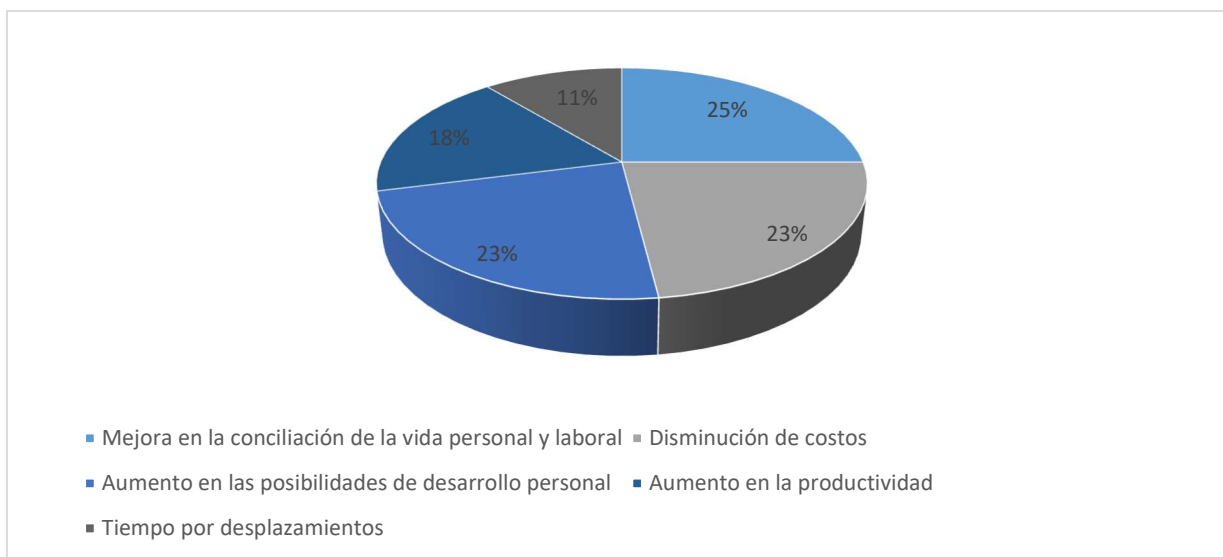
El 49% de la población que se encuestó respondió que sí tenían conocimiento si existía una comisión institucional responsable de implementar el programa de teletrabajo, un 33% indicó que no saber sobre el tema y un 18% manifestó que no.

Tabla N° 19 *¿Cuáles de los siguientes beneficios que indica la guía para implementar el teletrabajo aplican en su caso?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
	Mejora en la conciliación de la vida personal y laboral	24	25%
Beneficios	Disminución de costos	22	23%
	Aumento en las posibilidades de desarrollo personal	22	23%
	Aumento en la productividad	17	18%
	Tiempo por desplazamientos	10	11%
Total		95	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 26 *¿Cuáles de los siguientes beneficios que indica la guía para implementar el teletrabajo aplican en su caso?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

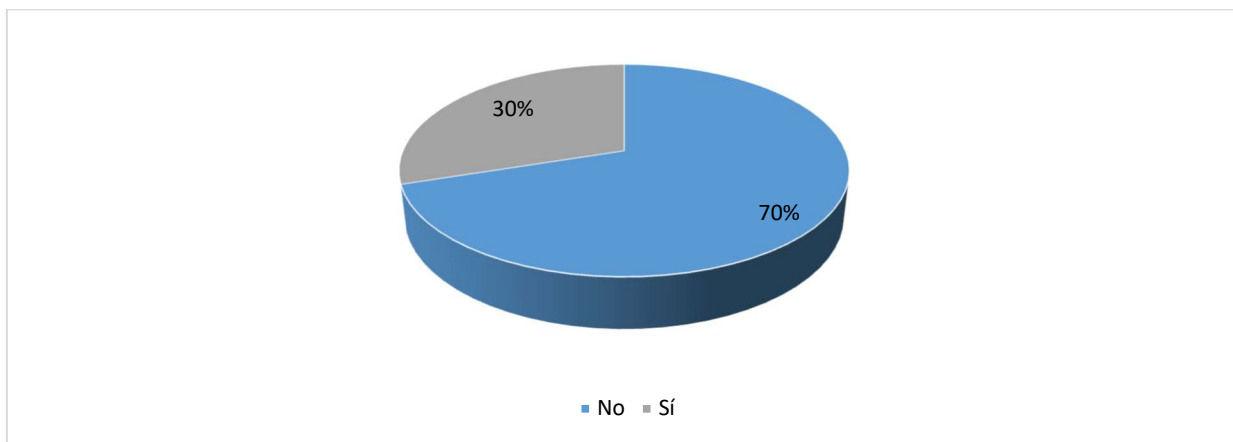
Según la encuesta realizada un 25% indica que el mayor beneficio con la implementación del teletrabajo que recibieron fue la mejora en la conciliación de la vida personal y laboral, un 23% indicaron disminución de costos y aumento en las posibilidades de desarrollo personal, un 18% manifestó que obtuvieron un aumento en la productividad y un 11% indicó que uno de los beneficios fue el tiempo en desplazarse al lugar de trabajo.

Tabla N° 20 *¿En su institución se cuenta con algún documento para evaluar su trabajo durante el tiempo que labora en la modalidad de teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Documento para evaluar el trabajo	No	23	70%
	Sí ¿Cuál o cuáles?	10	30%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 27 *¿En su institución se cuenta con algún documento para evaluar su trabajo durante el tiempo que labora en la modalidad de teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Según la encuesta realizada un 70% no cuentan con algún documento para evaluar el trabajo durante el tiempo que labora en la modalidad de teletrabajo y un 30% indica sí saberlo cuales recursos utilizan.

Las personas que respondieron que si respondieron los siguientes:

- Bitácora de actividades diarias
- Plantilla diaria de labores
- Agenda virtual

4.2.3 VARIABLE 2. Medidas Salud Ocupacional

Guía de Salud Ocupacional y prevención de los riesgos en el Teletrabajo.

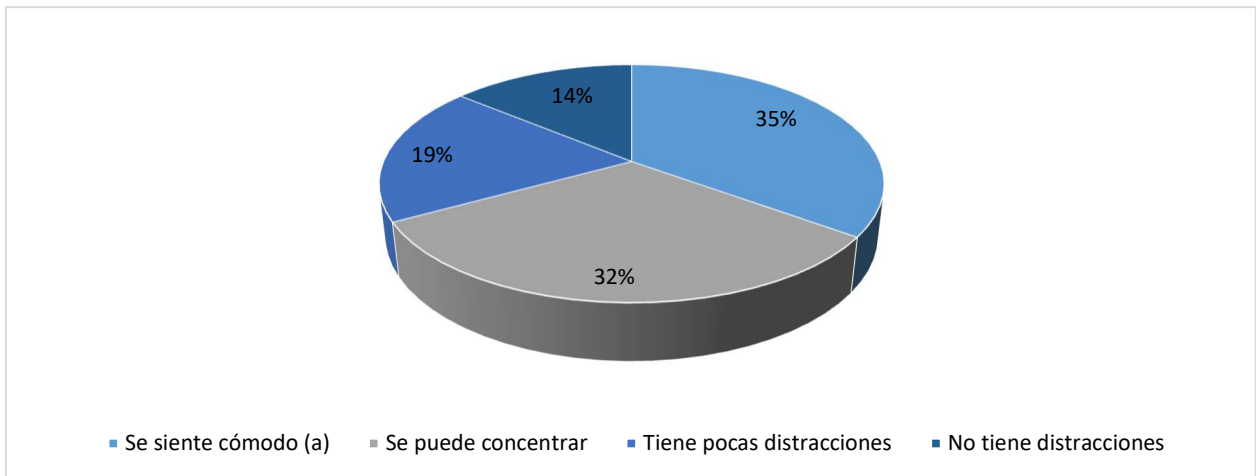
4.2.3.1 Indicador 1: Prevención de los riesgos en el teletrabajo

Tabla N° 21 ¿En el espacio que usted cuenta para teletrabajar se presentan las siguientes condiciones?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Espacio para teletrabajar	Se siente cómodo (a)	29	35%
	Se puede concentrar	27	32%
	Tiene pocas distracciones	16	19%
	No tiene distracciones	12	14%
Total		84	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 28 ¿En el espacio que usted cuenta para teletrabajar se presentan las siguientes condiciones?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

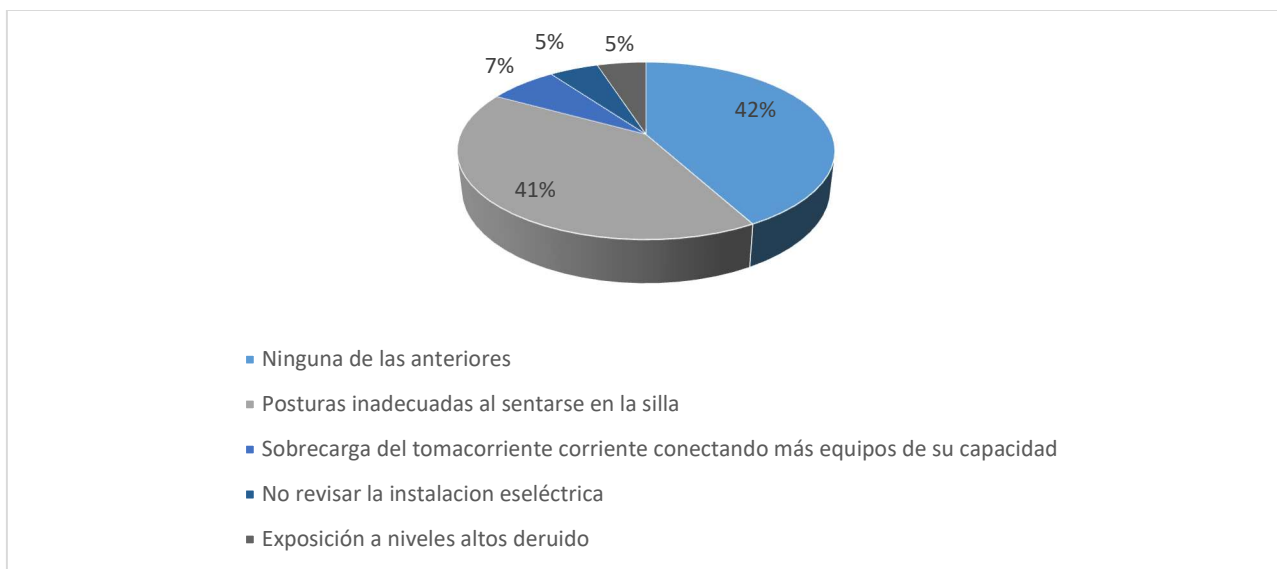
Según la encuesta realizada un 35% las personas manifiestan que se sienten cómodas en el lugar donde hacen teletrabajo, un 32% respondieron que, si se pueden concentrar, un 19% indican que tienen pocas distracciones y un 12% que no tienen distracciones.

Tabla N° 22 ¿Cuáles de los siguientes riesgos locativos, eléctricos, físicos y ergonómicos se presentan en el espacio que usted cuenta para teletrabajar?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
	Ninguna de las anteriores	17	42%
Riesgos	Posturas inadecuadas al sentarse en la silla	16	41%
	Sobrecarga del tomacorriente corriente conectando más equipos de su capacidad	3	7%
	No revisar la instalación eléctrica	2	5%
	Exposición a niveles altos de ruido	2	5%
Total		40	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 29 ¿Cuáles de los siguientes riesgos locativos, eléctricos, físicos y ergonómicos se presentan en el espacio que usted cuenta para teletrabajar?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Para la pregunta sobre los riesgos locativos, eléctricos, físicos y ergonómicos que se pueden presentar en el lugar de trabajo un 42% de las personas indicaron que ninguno de los riesgos mencionados puede ocurrir en su lugar de trabajo, un 41% menciona que tienen posturas inadecuadas al sentarse en la silla, un 7% manifestó que tiene sobrecarga del tomacorriente conectando más equipos de su capacidad y un 10% no revisan la instalación eléctrica y tienen exposición a niveles alto de ruido.

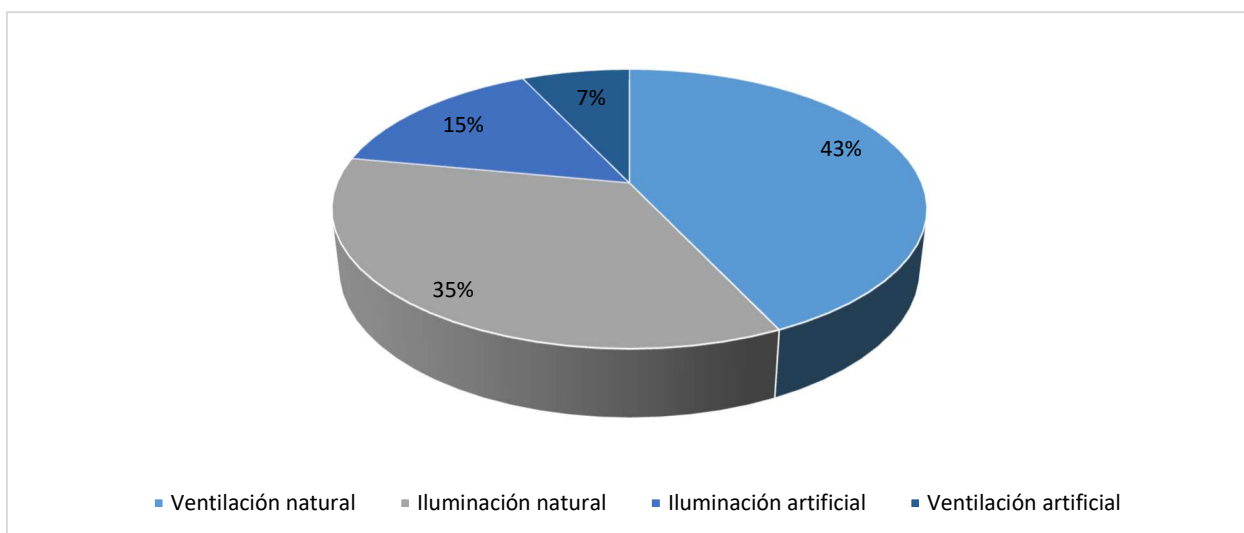
4.2.3.2 Indicador 2: Condiciones del espacio físico y las herramientas para el teletrabajo

Tabla N° 23 ¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico donde se encuentra ubicado el área para teletrabajar?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Iluminación y ventilación	Ventilación natural	31	43%
	Iluminación natural	26	35%
	Iluminación artificial	11	15%
	Ventilación artificial	5	7%
Total		73	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 30 ¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico donde se encuentra ubicado el área para teletrabajar?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

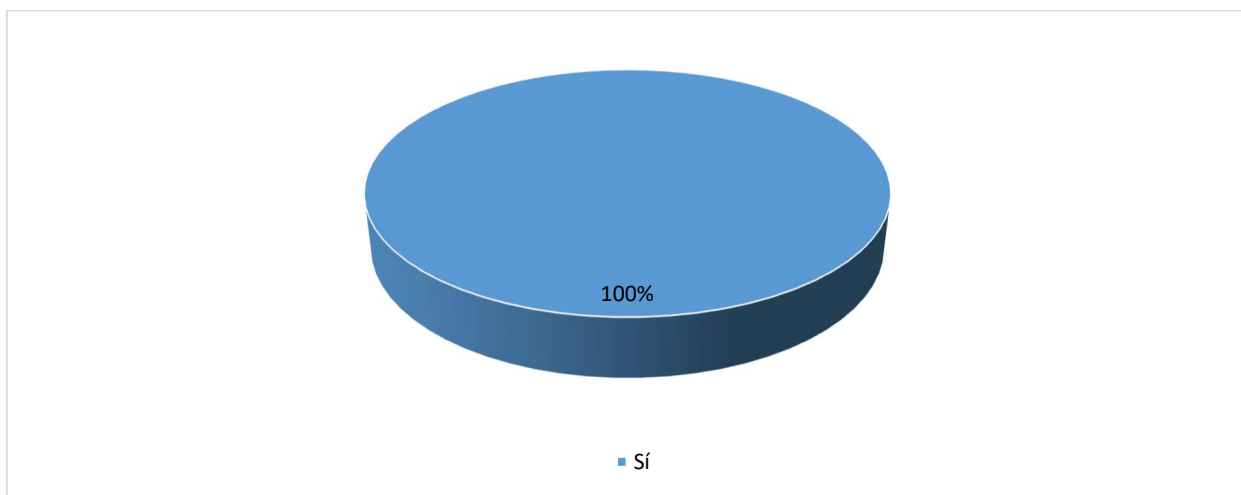
Para la pregunta sobre qué tipo de iluminación utiliza a la hora de realizar teletrabajo el 43% manifestaron utilizar ventilación natural, el 35% utiliza iluminación natural, el 15% utiliza iluminación artificial y el 12% de los encuestados indicaron utilizar ventilación artificial.

Tabla N° 24 *¿Cuenta usted con un escritorio para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo cuando realiza teletrabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuenta usted con un escritorio para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo cuando realiza teletrabajo?	Sí	33	100%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 31 *¿Cuenta usted con un escritorio para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo cuando realiza teletrabajo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

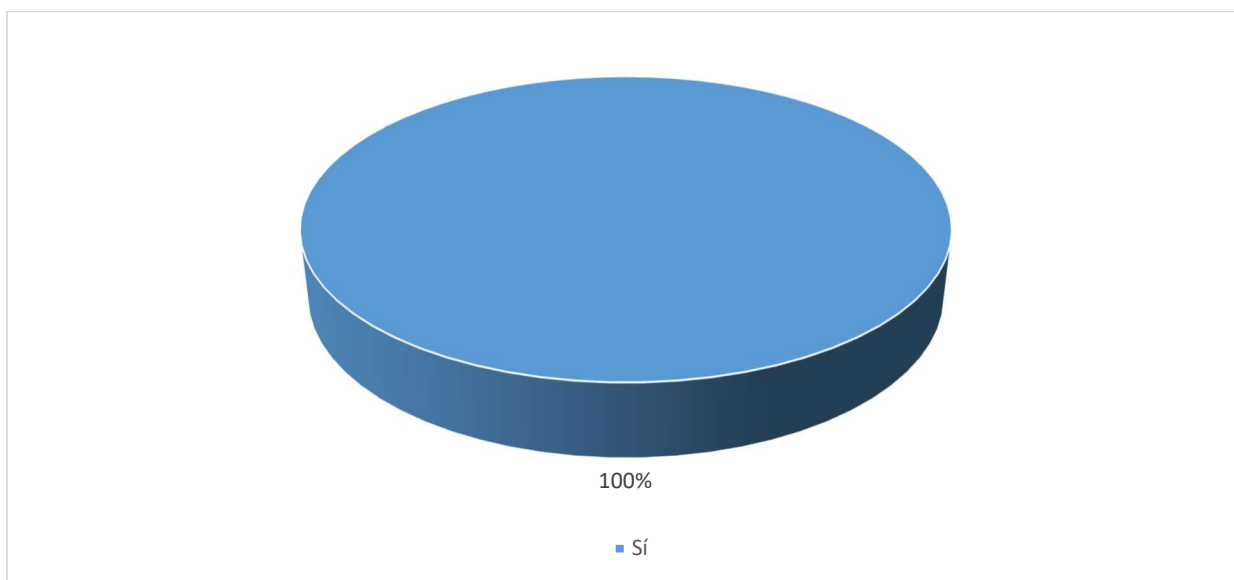
El 100% manifestó que si cuenta con un escritorio para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo cuando realiza teletrabajo.

Tabla N° 25 *¿Tiene espacio suficiente debajo de la mesa para mover sus piernas cuando teletrabaja?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Tiene espacio suficiente debajo de la mesa para mover sus piernas cuando teletrabaja?	Sí	33	100%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 32 *¿Tiene espacio suficiente debajo de la mesa para mover sus piernas cuando teletrabaja?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

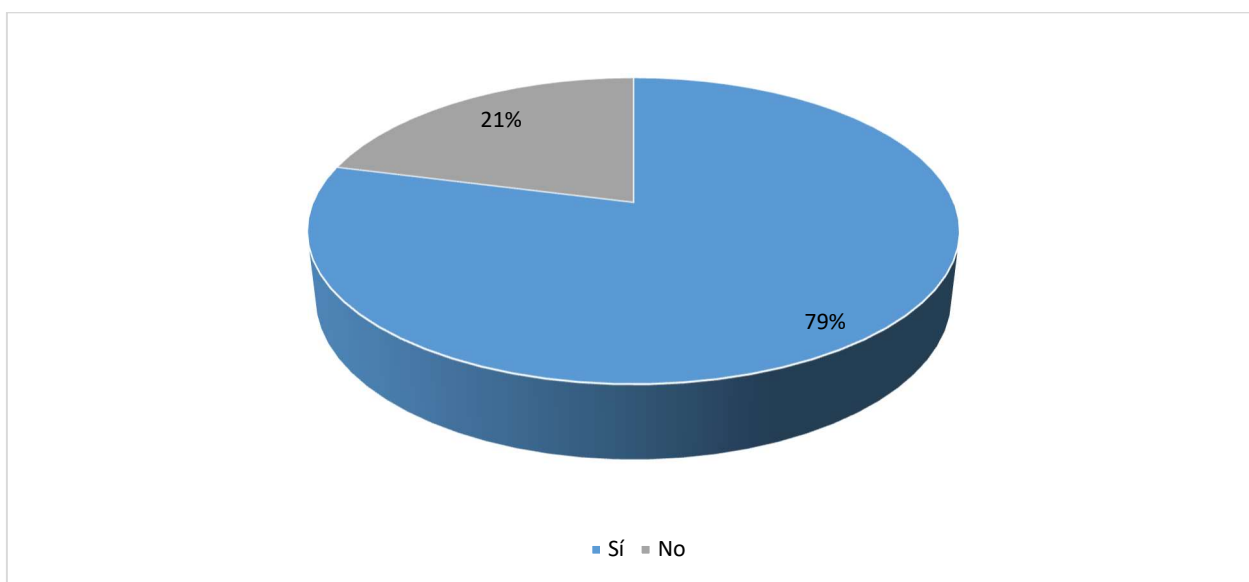
El 100% manifestó que si cuenta espacio suficiente debajo de la mesa para mover sus piernas cuando teletrabaja.

Tabla N° 26 ¿Cuenta usted con una silla ergonómica?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuenta usted con una silla ergonómica?	Sí	26	79%
	No	7	21%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 33 ¿Cuenta usted con una silla ergonómica?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

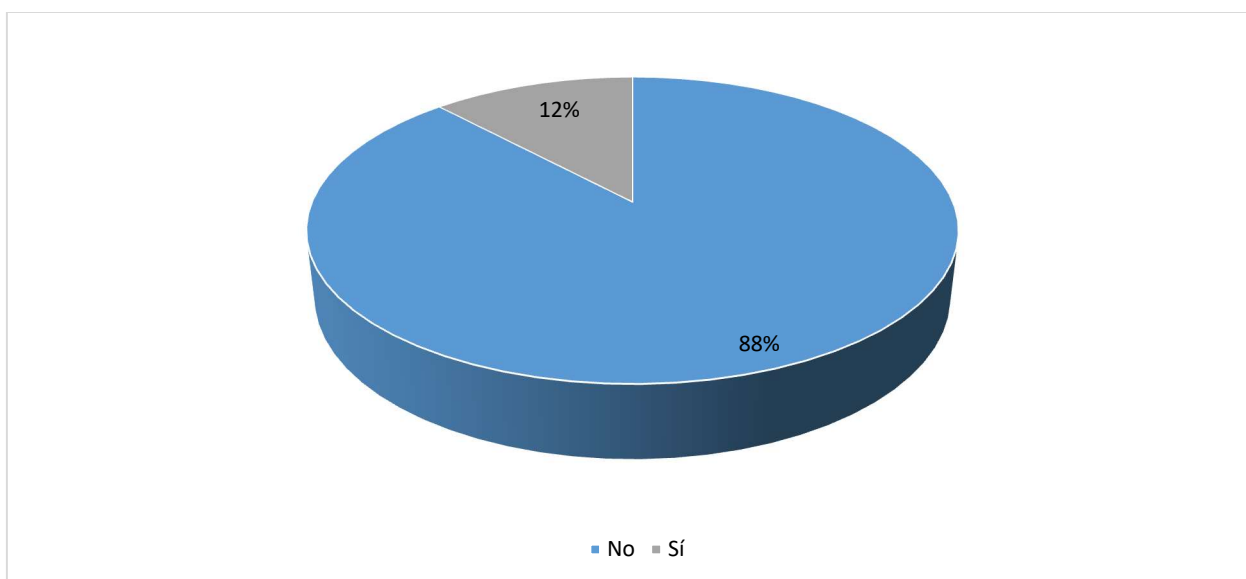
Ante la pregunta que si tienen una silla ergonómica el 79% de los teletrabajadores indicó que si cuenta con una y el 21% manifestó que no cuentan con silla ergonómica.

Tabla N° 27 ¿Cuenta usted con reposapiés?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuenta usted con reposapiés?	No	29	88%
	Sí	4	12%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 34 ¿Cuenta usted con reposapiés?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Con respecto si cuenta con un reposapiés un 88% manifestó que no lo tiene y un 12% señaló que sí cuenta con reposapiés.

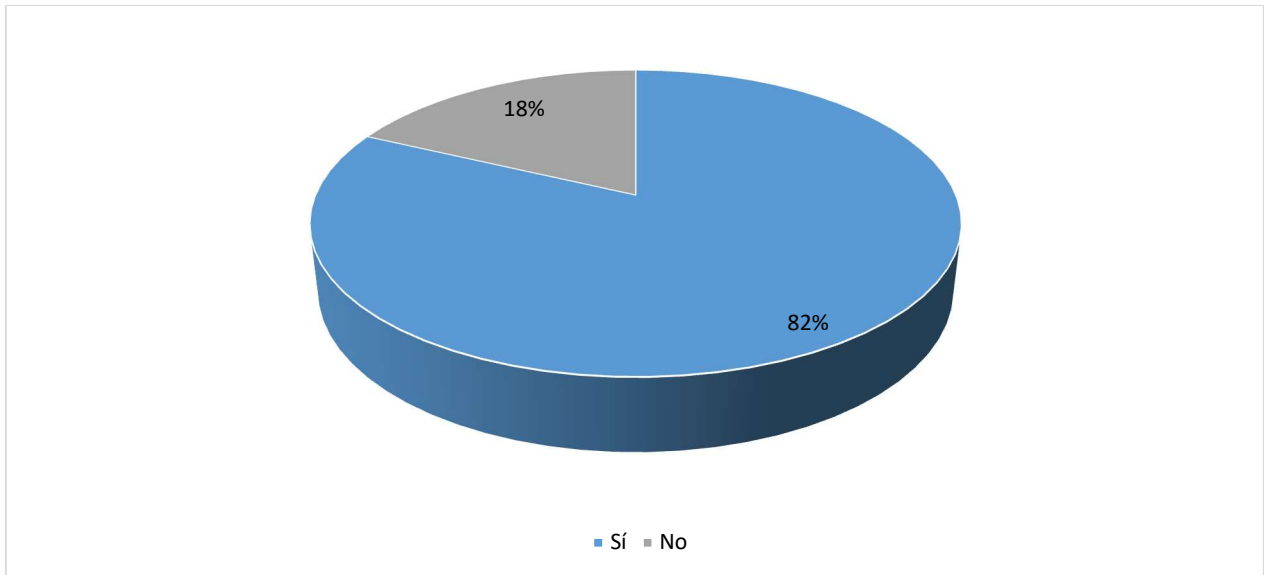
4.2.3.3 Indicador 3: Buenas prácticas en cuanto a la postura

Tabla N° 28 ¿Durante su jornada de teletrabajo usted realiza pausas activas?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Durante su jornada de teletrabajo usted realiza pausas activas?	Sí ¿Con qué frecuencia?	27	82%
	No	6	18%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 35 ¿Durante su jornada de teletrabajo usted realiza pausas activas?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Ante la pregunta si los teletrabajadores realizan pausas activas durante su jornada laboral un 82% indicó que sí y un 18% manifestó que no.

Las personas que respondieron que sí, la frecuencia que realizan las pausas activas son los siguientes:

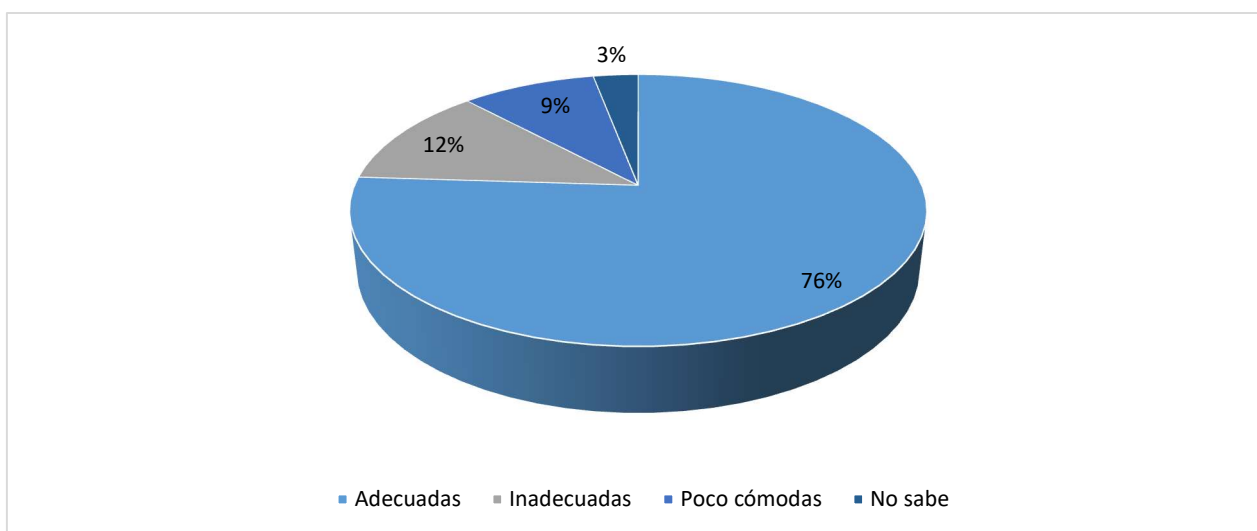
- Cada hora
- Una en la mañana y otra en la tarde
- Cada dos horas
- De 3 a 4 veces al día
- Cada 3 horas

Tabla N° 29 ¿Sus posturas para teletrabajar son?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Sus posturas para teletrabajar son?	Adecuadas	25	76%
	Inadecuadas	4	12%
	Poco cómodas	3	9%
	No sabe	1	3%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 36 ¿Sus posturas para teletrabajar son?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Como se puede determinar un 76% de la encuesta indicó que sus posturas para teletrabajar con adecuadas, un 12% manifestó que son inadecuadas, un 9% poco cómodas y un 3% no sabe cómo son sus posturas para teletrabajar.

4.2.4 VARIABLE 3: Teletrabajo

Calidad de vida Modelos de CVT de Walton.

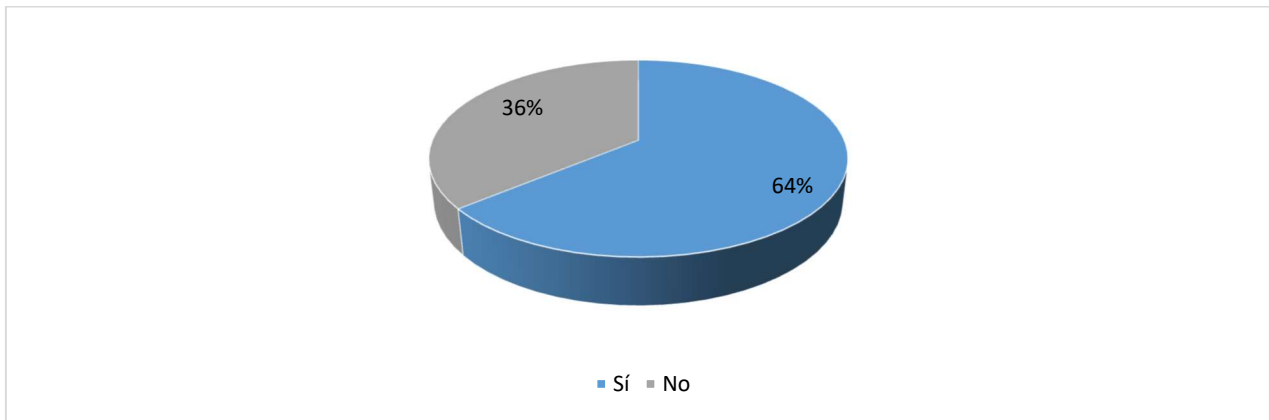
4.2.4.1 Indicador 1: *Compensación justa y adecuada*

Tabla N° 30 ¿Considera que su salario está acorde a las funciones y responsabilidades de su puesto?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
	Sí	21	64%
¿Considera que su salario está acorde a las funciones y responsabilidades de su puesto?	No	12	36%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 37 ¿Considera que su salario está acorde a las funciones y responsabilidades de su puesto?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

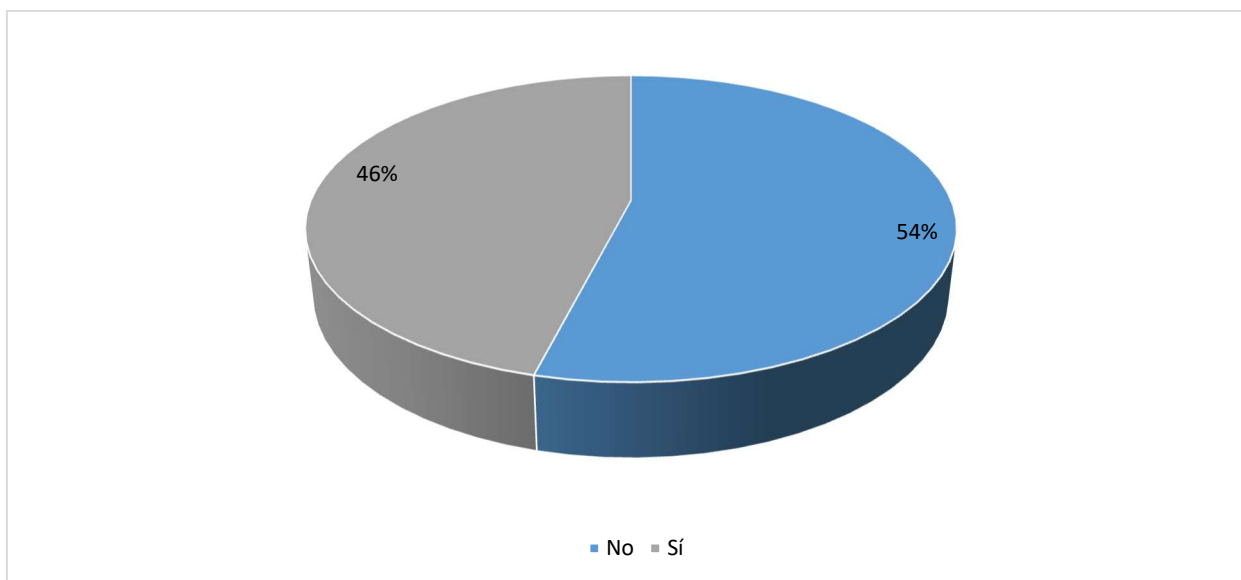
Sobre la pregunta si están de acuerdo con el salario que reciben actualmente un 64% indica estar de acuerdo con su salario y un 36% indicó no estar de acuerdo.

Tabla N° 31 ¿Usted ha recibido algún reconocimiento o elogio por dar un esfuerzo extra en su trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Usted ha recibido algún reconocimiento o elogio por dar un esfuerzo extra en su trabajo?	No	18	54%
	Sí	15	46%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 38 ¿Usted ha recibido usted algún reconocimiento o elogio por dar un esfuerzo extra en su trabajo?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Ante la pregunta si se ha recibido usted algún reconocimiento o elogio por dar un esfuerzo extra en su trabajo un 54% indico que no y un 46% si le han otorgado algún reconocimiento.

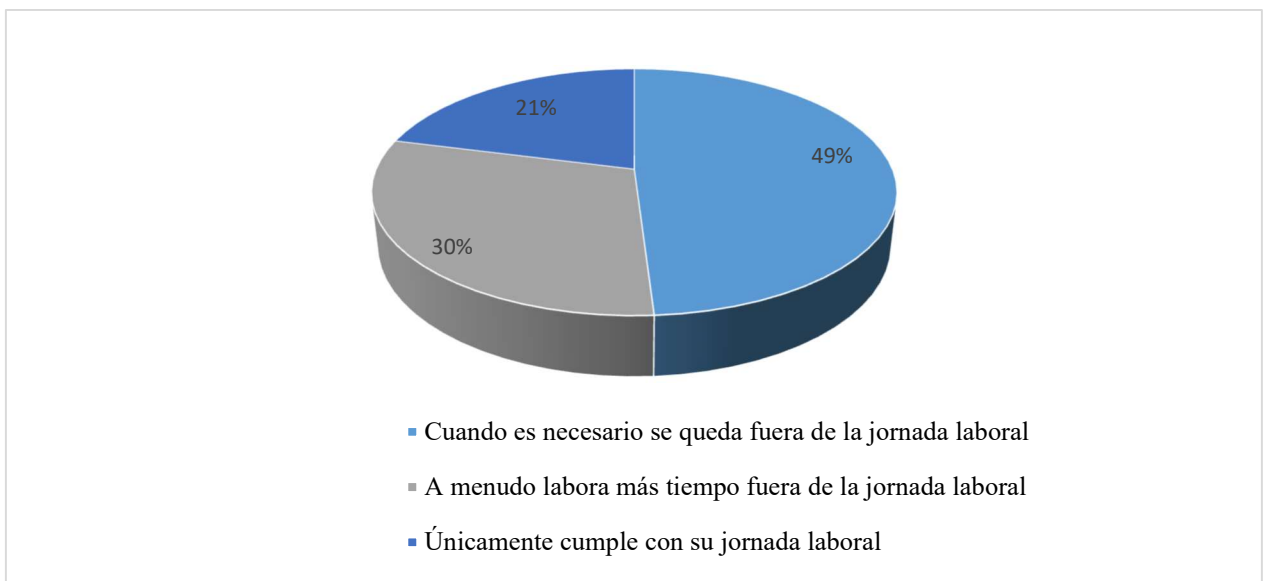
4.2.4.2 Indicador 2: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo

Tabla N° 32 ¿En relación con la jornada laboral cuando teletrabaja?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
	Cuando es necesario se queda fuera de la jornada laboral	16	49%
¿En relación con la jornada laboral cuando teletrabaja?	A menudo labora más tiempo fuera de la jornada laboral	10	30%
	Únicamente cumple con su jornada laboral	7	21%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 39 ¿En relación con la jornada laboral cuando teletrabaja?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

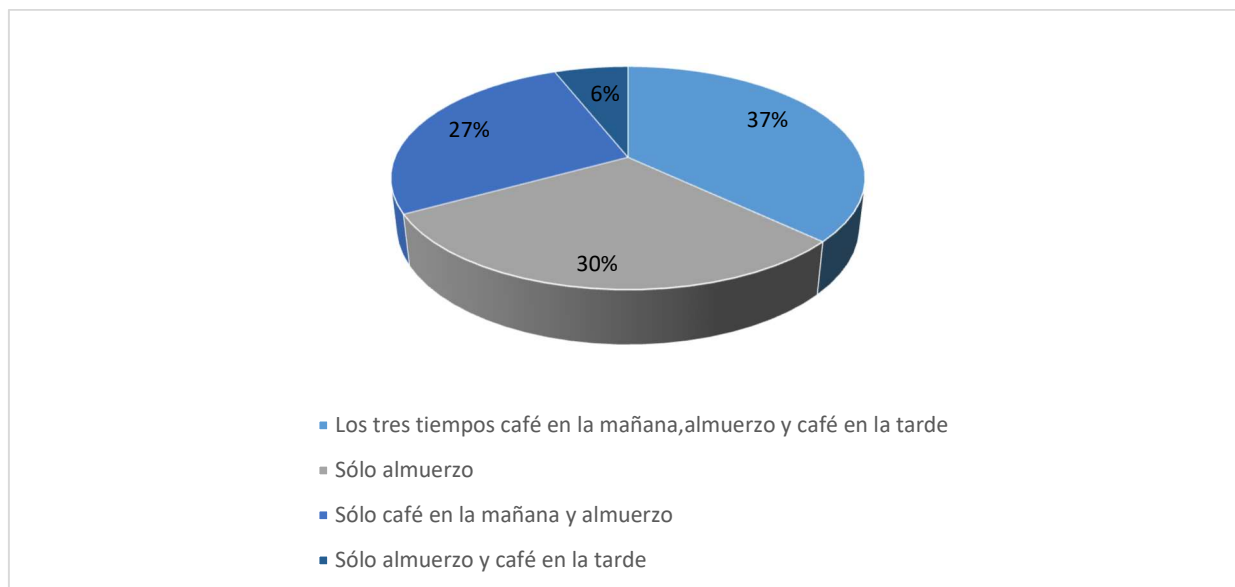
Ante la pregunta sobre la jornada laboral cuando se teletrabaja un 49% indicó que cuando es necesario se queda fuera de la jornada laboral, un 30% dice que a menudo labora más tiempo fuera de la jornada laboral y un 21% manifestó que únicamente cumple con su jornada laboral.

Tabla N° 33 ¿Cuándo teletrabaja toma los tiempos de comida?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuándo teletrabaja toma los tiempos de comida?	Los tres tiempos cafés en la mañana, almuerzo y café en la tarde	12	37%
	Sólo almuerzo	10	30%
	Sólo café en la mañana y almuerzo	9	27%
	Sólo almuerzo y café en la tarde	2	6%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

Figura N° 40 ¿Cuándo teletrabaja toma los tiempos de comida?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022.

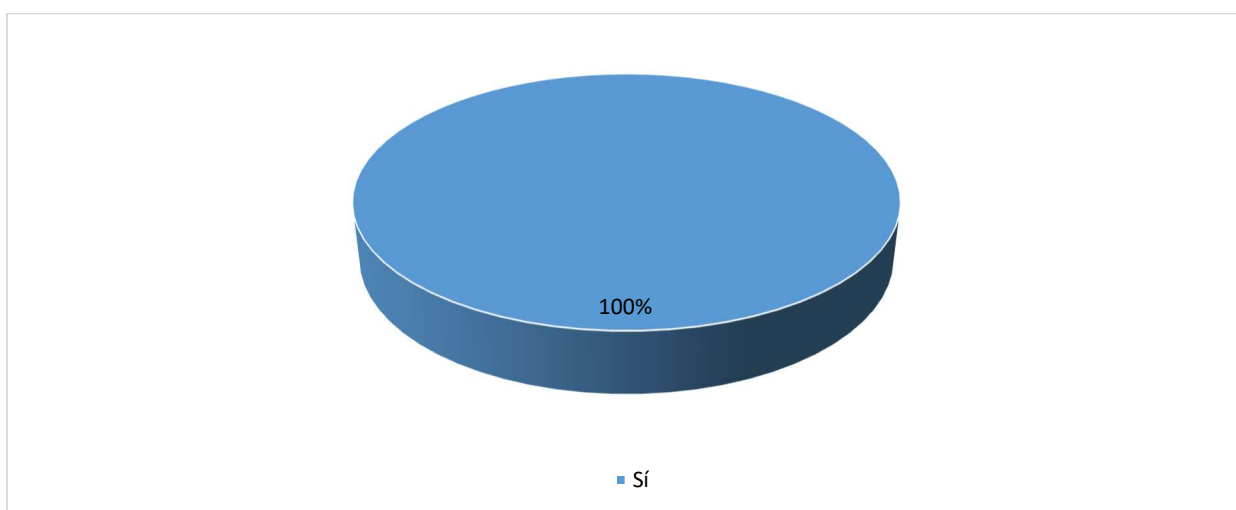
Según la encuesta realizada un 37% toman los tres tiempos, café en la mañana, almuerzo y café en la tarde, un 30% solamente almuerzan, un 27% solo toman un café en la mañana y almuerzan y por último un 6% solo almuerzan y toman café en la tarde.

Tabla N° 34 *¿Considera que el espacio donde teletrabaja es seguro para realizar las funciones?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que el espacio donde teletrabaja es seguro para realizar las funciones?	Sí	33	100%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 41 *¿Considera que el espacio donde teletrabaja es seguro para realizar las funciones?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

El 100% manifestó que sí cuenta espacio seguro para realizar teletrabajo.

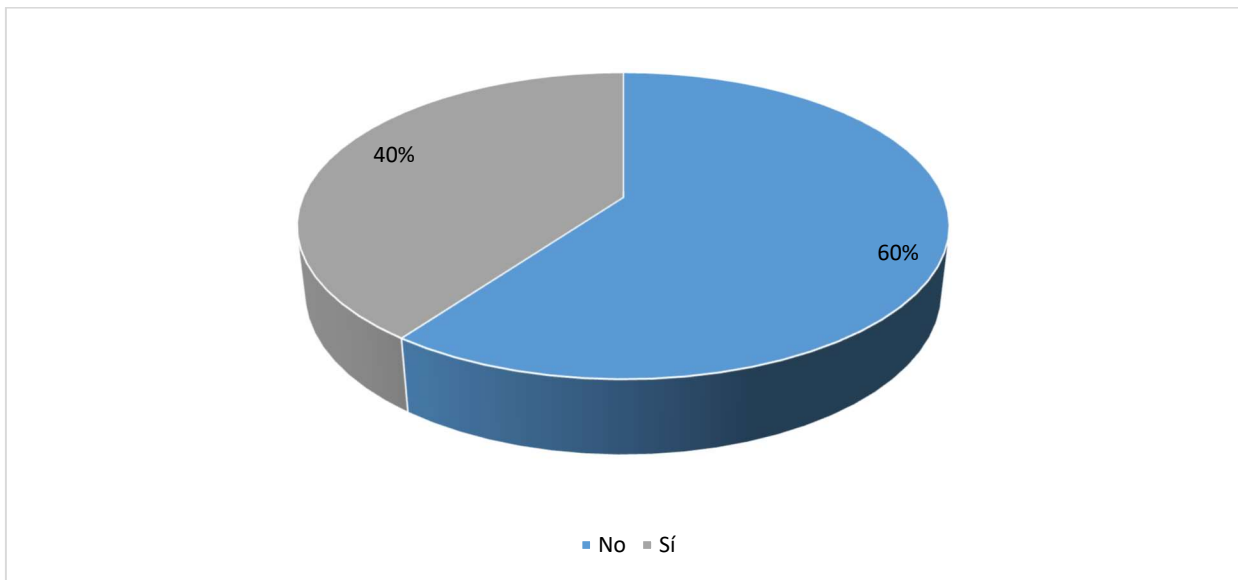
4.2.4.3 Indicador 3: Integración social en la organización

Tabla N° 35 ¿Cuándo realiza teletrabajo se ha sentido aislado de su equipo de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuándo realiza teletrabajo se ha sentido aislado de su equipo de trabajo?	No	20	60%
	Sí	13	40%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 42 ¿Cuándo realiza teletrabajo se ha sentido aislado de su equipo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

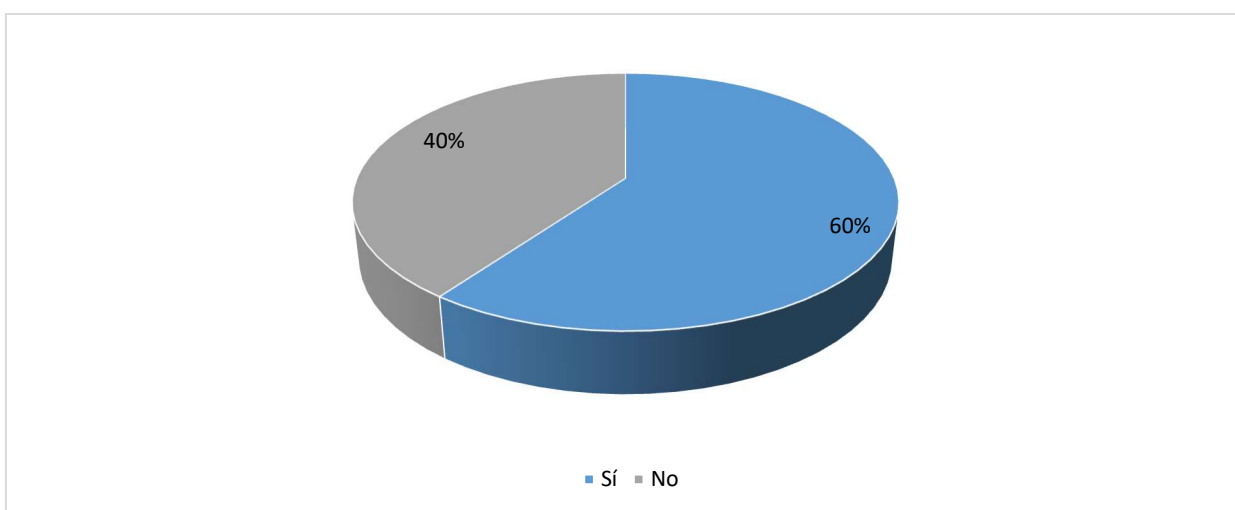
Según la encuesta realizada un 60% no se sintió aislado realizando teletrabajo y un 40% indicó que sí se sintió aislado del equipo de trabajo.

Tabla N° 36 *¿Considera que durante el teletrabajo la unión del equipo se mantuvo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que durante el teletrabajo la unión del equipo se mantuvo?	Sí	20	60%
	No	13	40%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 43 *¿Considera que durante el teletrabajo la unión del equipo se mantuvo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

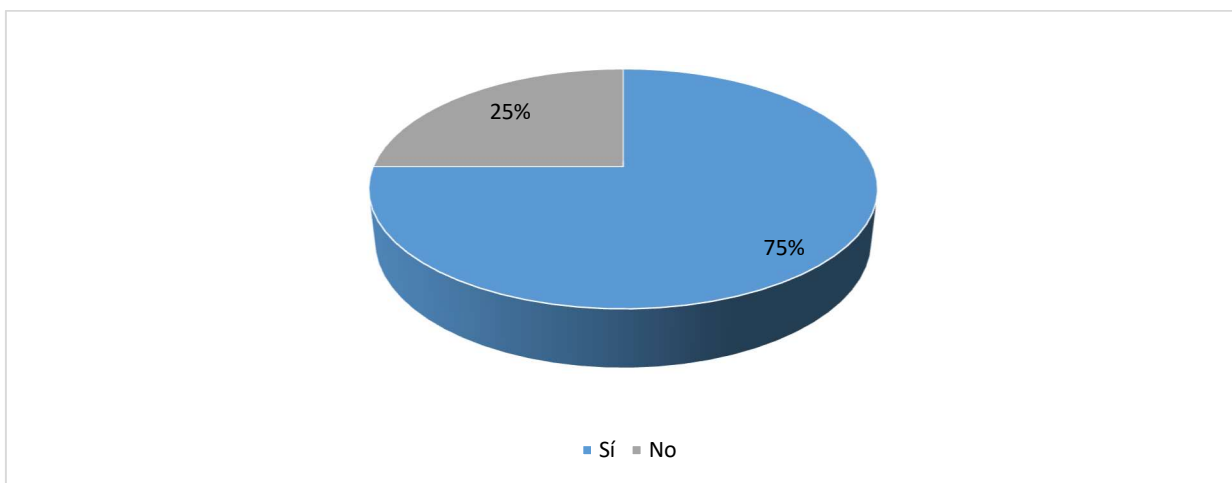
Según la encuesta realizada un 60% de los teletrabajadores indicó que sí se mantuvo la unión del equipo de trabajo y un 40% manifestó que no se mantuvo.

Tabla N° 37 *¿Su jefatura los motiva a trabajar en equipo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Su jefatura los motiva a trabajar en equipo?	Sí	25	75%
	No	8	25%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 44 ¿Su jefatura los motiva a trabajar en equipo?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

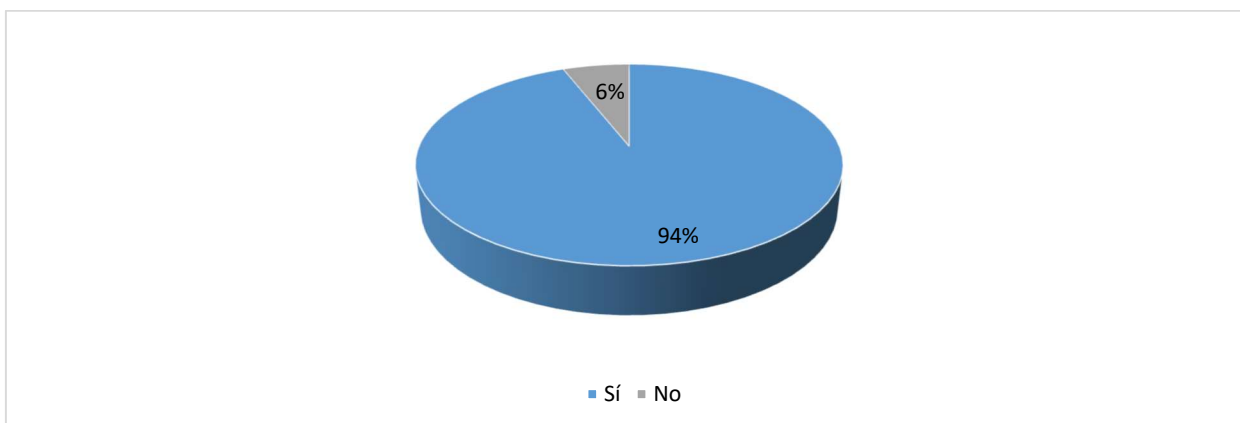
Según la encuesta realizada un 75% indicó que su jefatura los motiva a trabajar en equipo y un 25% manifestó que no hay motivación por parte de la jefatura.

Tabla N° 38 ¿Su jefatura se encuentra en contacto con el equipo de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Su jefatura se encuentra en contacto con el equipo de trabajo?	Sí	31	94%
	No	2	6%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 45 ¿Su jefatura se encuentra en contacto con el equipo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Según la encuesta realizada un 94% indicó su jefatura si se encuentra en contacto con su personal y un 6% indico que se encuentra en descontento con su jefatura porque indica que no se encuentra en contacto.

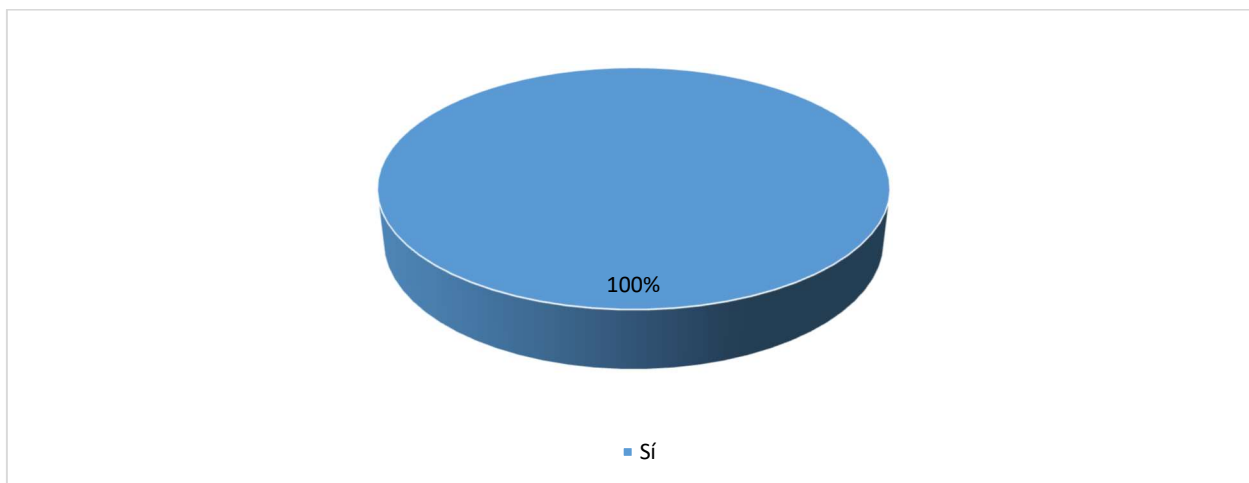
4.2.4.4 Indicador 4: Trabajo y espacio total de vida

Tabla N° 39 ¿Considera que la institución donde labora tiene una imagen y actuación buena ante la sociedad?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que la institución donde labora tiene una imagen y actuación buena ante la sociedad?	Sí	31	94%
	No	2	6%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 46 ¿Considera que la institución donde labora tiene una imagen y actuación buena ante la sociedad?



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

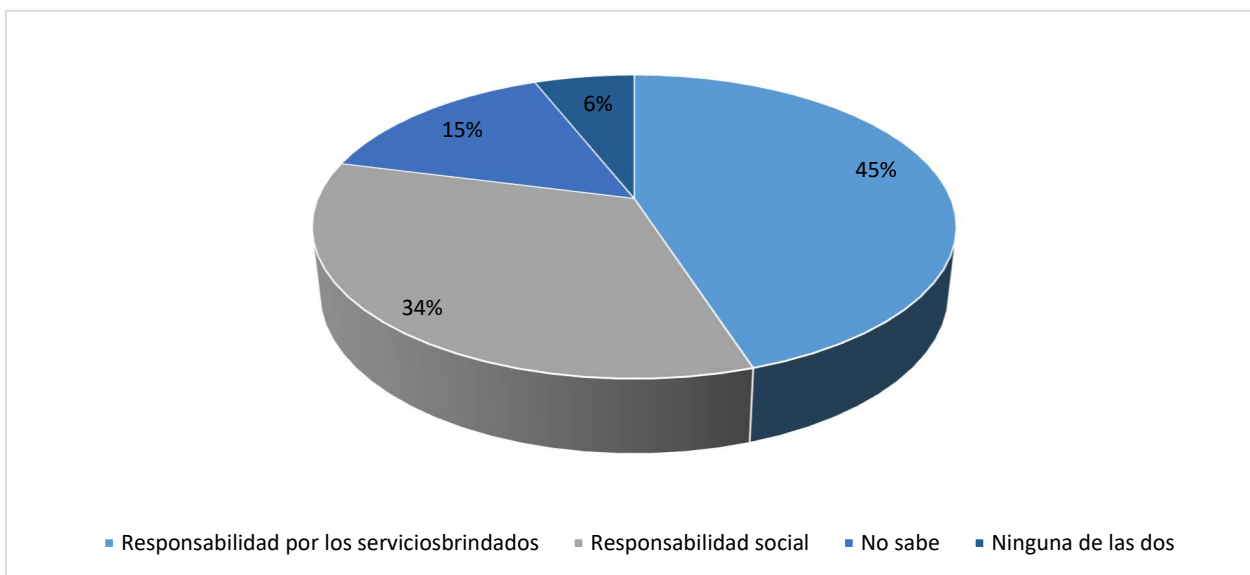
El 100% manifestó que si considera que la institución donde labora tiene una imagen y actuación buena ante la sociedad espacio seguro para realizar teletrabajo.

Tabla N° 40 Su institución trabaja la

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
	Responsabilidad por los servicios brindados	15	45%
Su institución trabaja la	Responsabilidad social	11	34%
	No sabe	5	15%
	Ninguna de las dos	2	6%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 47 *Su institución trabaja la*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

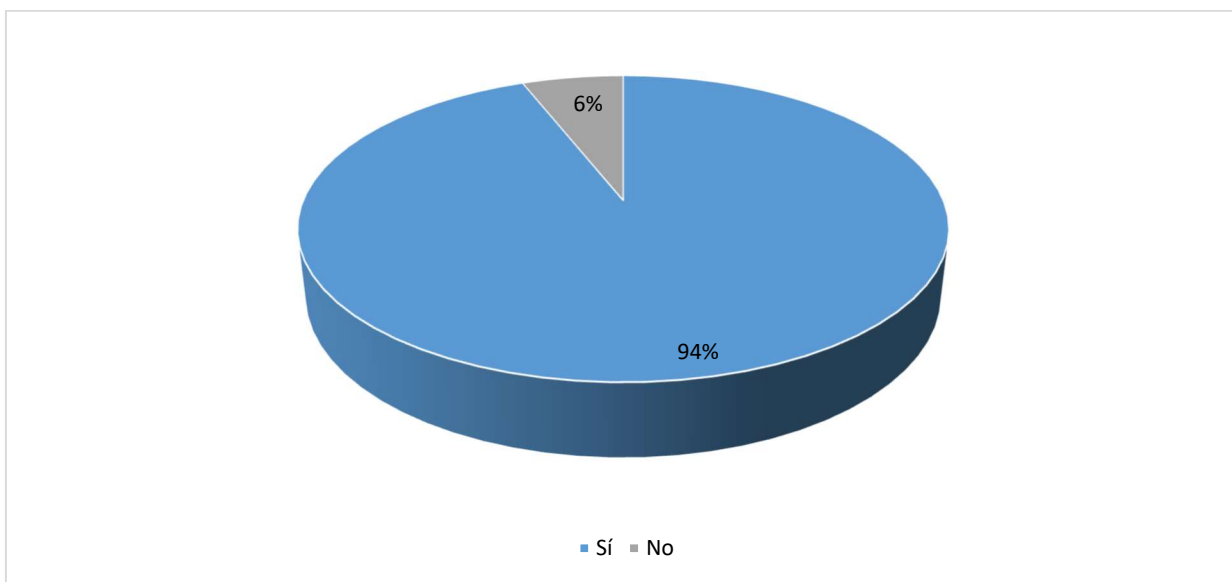
Según la encuesta realizada un 45% trabaja por responsabilidad de los servicios brindados, un 34% trabaja la responsabilidad social, un 15% no sabe cómo trabaja su institución y un 6% indicó que no trabaja por responsabilidad por los servicios brindados ni responsabilidad social.

Tabla N° 41 *¿Su trabajo le ha permitido tener un mayor equilibrio trabajo-familia?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Su trabajo le ha permitido tener un mayor equilibrio trabajo-familia?	Sí	31	94%
	No	2	6%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 48 *¿Su trabajo le ha permitido tener un mayor equilibrio trabajo-familia?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

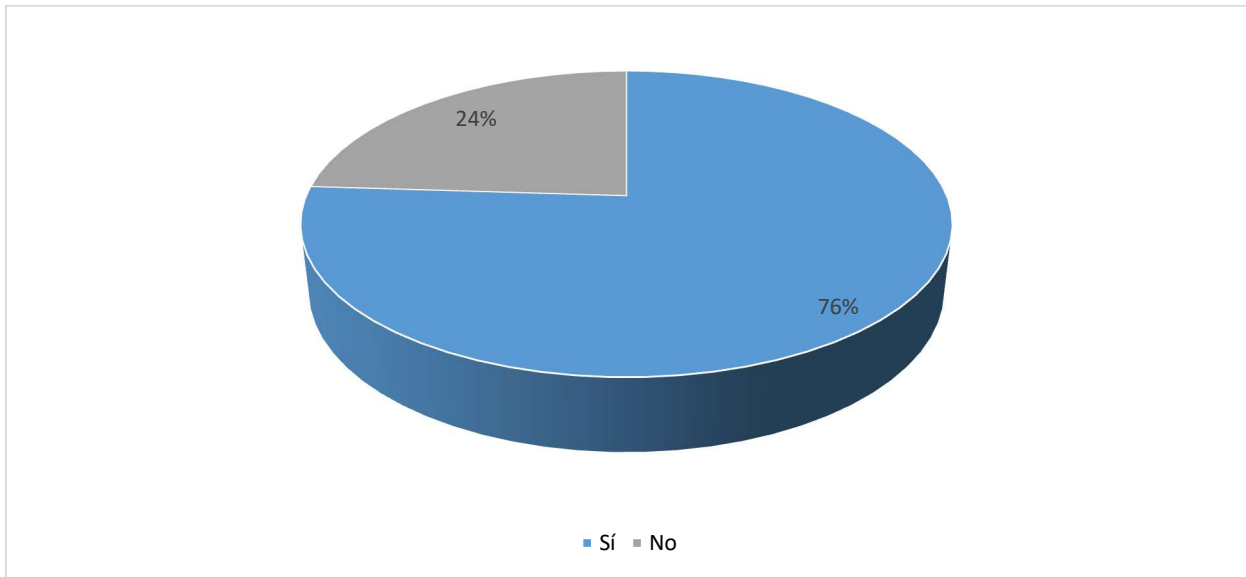
Según la encuesta realizada un 94% indicó que sí le ha permitido tener un mayor equilibrio trabajo-familia y un 6% manifiesta que no tiene un equilibrio en trabajo-familia.

Tabla N° 42 *¿Los días que teletrabaja le ha permitido realizar algún pasatiempo que había dejado de hacer por falta de tiempo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Los días que teletrabaja le ha permitido realizar algún pasatiempo que había dejado de hacer por falta de tiempo?	Sí	25	76%
	No	8	24%
Total		33	100%

Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Figura N° 49 *¿Los días que teletrabaja le ha permitido realizar algún pasatiempo que había dejado de hacer por falta de tiempo?*



Fuente: Elaboración propia, Encuesta aplicada a los teletrabajadores de varias instituciones, San José, noviembre, 2022

Según la encuesta realizada un 76% indicó que sí le ha permitido realizar pasatiempos y un 24% manifiesta que el teletrabajo no le ha permitido realizar pasatiempos.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5. DISCUSIÓN

El siguiente capítulo tiene como objetivo realizar una interpretación de los resultados más importantes que arrojó la investigación, creando una relación con los antecedentes nacionales e internacionales, así como con el marco referencial de los cuales fueron desarrollados anteriormente en los capítulos uno, dos y cuatro respectivamente.

5.1 Relación con antecedentes

Con base en los antecedentes anteriormente estudiados y los resultados previos obtenidos, se obtienen las siguientes relaciones:

- Según los datos obtenidos en la investigación se logra identificar que la modalidad de teletrabajo les ha permitido tener un mayor equilibrio entre trabajo-familia, sienten mayor libertad para poder realizar sus funciones, además que se les facilitado realizar pasatiempos al contrario de cuando se encontraban en la presencialidad, lo podemos constatar con el estudio realizado por (Ardila, 2015) titulada “*Análisis del Impacto del Teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones financiera*” donde una de sus conclusiones a la investigación determina que los teletrabajadores resaltan como características destacadas de esta modalidad, el poder compartir más tiempo con la familia, el mejoramiento de su calidad de vida, el auxilio mensual a que tienen derecho por pertenecer a teletrabajo.
- Se pudo observar que los teletrabajadores manifiestan como uno de los beneficios que genera la implementación del teletrabajo es la productividad, se han vuelto más autosuficientes al llevar su propio ritmo de trabajo además consideran beneficioso también el aumento en las posibilidades con el desarrollo personal, de la misma forma

la investigación desarrollada por (Cardoza Calle & Orozco Torres, 2021), en su investigación *“El Teletrabajo y su Influencia en la Calidad de Vida Laboral en la empresa ASILORZA S.A.C., en el año 2021”* donde uno de sus resultados muestran que la productividad y el ambiente laboral tienen una influencia positiva en la calidad de vida de los trabajadores.

- En relación con los resultados obtenidos respecto a la jornada de trabajo la mayoría de las personas manifestaron que solamente cuando es necesario se queda fuera de la jornada laboral, por lo general cumplen con sus funciones en las horas del horario establecido y se desconectan para mantener la satisfacción laboral, de la misma forma la investigación desarrollada por (Gutiérrez Arroyo, López Muñoz, Montero Jiménez, Herrera Solís, & Mora Molina, 2022), en su investigación *“Satisfacción y demandas laborales en un grupo de personas jóvenes de entre 18 y 38 años que realizan teletrabajo en Call Centers en Costa Rica”* se concluyó que, a mayor cantidad de horas diarias de teletrabajo, mayor percepción de demandas laborales y menor satisfacción laboral; caso contrario, quienes laboran menos horas al día perciben una menor demanda laboral.
- Se pudo determinar que gran parte de los teletrabajadores manifiestan como algunas de las ventajas de realizar teletrabajo es la disminución de costos y los tiempos por desplazamientos al lugar de trabajo, de esta forma podemos constatar en la investigación realizada por (Miranda Benavides, Prendas Aguilar, & Miranda Benavides, 2021) titulada *“El teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida”* como una de sus ventajas prioritarias es el ahorro de dinero, a esta ventaja se vincula una segunda categoría de respuesta; que es el ahorro en los gastos para cubrir rubros de alimentación y transporte hacia los lugares de

trabajo, asociados a la presencialidad.

- Lo que se pudo observar en referencia a la unión y trabajo en equipo durante el teletrabajo se concluyó que las personas a pesar de trabajar desde casa no se sienten “aislados” y mantienen una buena comunicación con el equipo de la misma forma la investigación desarrollada por (Peralta, 2021) en su trabajo de grado “*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*” donde se concluyó el impacto laboral que tuvo la aplicación del teletrabajo, considerando el desempeño tanto individual como colectivo, afirma que los servidores 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, control con el cargo que desempeña y comunicación de equipo.

5.2 Relación con marco referencial

Con base en los antecedentes estudiados y los resultados obtenidos, se pueden determinar las siguientes relaciones:

- La implementación de la modalidad de teletrabajo es un tema cada vez más importante en las organizaciones públicas y autónomas del país, las cuáles a raíz de los efectos del COVID-19 se vieron forzadas a la puesta en práctica de esta forma de trabajo, para salvaguardar la salud de sus colaboradores. La investigación arrojó que la etapa más utilizada fue la ejecución, seguida de la evaluación y por último el diseño, lo cual permite interpretar que no existió una correcta diligencia de las etapas

que dicta *La Guía para Implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas*, siendo estas:

En la etapa de Diseño, se establecen la bases conceptuales, estratégicas y organizacionales del programa; también, se diseña el plan de acción y los instrumentos necesarios para su aplicación. La etapa de Desarrollo consiste en implementar todas las acciones necesarias para poner en práctica el programa de teletrabajo en la institución. En la etapa de Evaluación se aplican las medidas de control y ajuste que requiera el programa para que cumpla con los objetivos establecidos. (MTSS, 2015, p7)

- El espacio donde el teletrabajador desarrolla sus funciones diarias es de vital importancia para resguardar su integridad física y la correcta ejecución de las tareas, debe estar acondicionado para colocar los insumos y equipos necesarios en su rutina laboral, contar con buena ventilación e iluminación, así como aislar los ruidos externos.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los colaboradores que realizan teletrabajo cuentan con iluminación y ventilación natural en su espacio de trabajo; además un bajo porcentaje indicó estar expuesto a ruidos excesivos.

Según el *Consejo de Salud Ocupacional (2018)*, es necesario que el espacio físico cuente con un área mínima de 2m² libres por persona y la altura del cielo raso no sea inferior a 2,5 m, debe contar con ventilación natural o por medios mecánicos, y que las fuentes de luz tanto naturales como artificiales, no provoquen deslumbramiento, el espacio donde se ubique la estación de trabajo debe estar alejado o aislar los ruidos externos (pp. 13-14).

- Los colaboradores que realizan sus labores de forma remota deben contar con herramientas que cumplan las condiciones mínimas de ergonomía; según los resultados obtenidos, la mayoría de los teletrabajadores cuenta con un escritorio para colocar sus herramientas, silla ergonómica y buen espacio para movilizar sus pies.

Según el *Consejo de Salud Ocupacional* (2018) el escritorio debe adaptarse a las dimensiones corporales del teletrabajador, al igual que la silla que a su vez debe ser ajustable, el monitor debe estar situado frente a la persona y al nivel de los ojos, tanto el teclado como el *ratón* deben estar al mismo nivel. (pp.15-17).

- A razón de reducir la fatiga laboral, molestias debido a la postura y recuperar la energía, algunas técnicas como las pausas activas, resultan ser de gran ayuda para mejorar el desempeño de los colaboradores, las mismas corresponden a breves descansos durante la jornada laboral y según la investigación realizada la mayoría de los teletrabajadores realiza este tipo de pausas al menos dos veces al día.

Según el *Consejo de Salud Ocupacional* (2018) se definen como: “actividad física realizada en un breve espacio de tiempo antes o durante la jornada laboral, a través de ejercicios compensatorios” (p20).

- Existen algunos factores que determinan la calidad de vida en el trabajo; según los resultados obtenidos, la mayoría de los teletrabajadores considera que su

compensación es justa y adecuada en términos de salario y reconocimientos, toman sus tiempos respectivos de alimentación, se sienten seguros y mantienen una buena relación con sus compañeros y jefaturas; además la gran mayoría concuerda que su relación familia – trabajo ha mejorado considerablemente.

La calidad de vida en el trabajo implica para la empresa: mejora de la productividad, mayor atención, motivación, mejor ambiente laboral, disminución de gastos de salud, menor ausentismo; con respecto a los trabajadores o colaboradores: reconocimiento por su trabajo, mejoría de salud, entorno laboral más inspirador, tiempo libre de calidad, dieta balanceada, mayor enfoque a la actividad física, mayor creatividad, acceso a beneficios de bienestar, etc. (BusinessHook, 2021, p 1)

**CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1 CONCLUSIONES

Finalizada la investigación se presentan las conclusiones con el fin de sintetizar los resultados y las discusiones expuestas en los capítulos anteriores, en relación con la pregunta de investigación de cómo influyó el teletrabajo en la calidad de vida de teletrabajadores algunas instituciones públicas y autónomas durante el año 2021, y según los resultados obtenidos por parte de los teletrabajadores se puede concluir que; el teletrabajo si influyó de manera positiva en los teletrabajadores generando una mayor flexibilidad de horarios; adaptando del horario de trabajo en función de las propias necesidades personales, además, una de las ventajas es la reducción de gastos; al evitar las comidas fuera de casa y el costo del transporte permite un ahorro extra en combustible y en dinero, una mayor productividad; el teletrabajo permite una mejor gestión del tiempo, un balance entre vida personal y laboral.

La aplicación de la modalidad de teletrabajo para el sector público para puestos que lo permitieran fue de carácter temporal 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. El reto fue asumido por las organizaciones y con el transcurso de los meses se fueron logrando los objetivos trazados, esto lo experimento las instituciones como lo fueron el Instituto Costarricense de Electricidad, el Banco de Costa Rica y el Ministerio de Educación Pública, quienes procuraron mantener siempre la calidad de vida laboral de los teletrabajadores durante el proceso, esto se confirmó en los resultados obtenidos en la encuesta ya que los teletrabajadores experimentaron mayor libertad para realizar sus labores diarias al no tener la presión directa de su jefatura durante toda la jornada laboral, por ende contribuyó a

disminuir los niveles de estrés, los teletrabajadores manifestaron que no se sintieron aislados realizando teletrabajo.

Con respecto a la información de los datos generales se puede concluir lo siguiente:

- 1) La mayoría de los teletrabajadores son de género femenino.
- 2) La mayor parte de la población tienen un rango de edad entre los 18 a 38 años.
- 3) Entre las instituciones que laboran la mayor cantidad son del Banco de Costa Rica, seguido del Instituto Costarricense de Electricidad y los otros del Ministerio de Educación Pública.
- 4) La mayoría de los teletrabajadores tienen un grado académico de licenciatura universitaria, seguidos de los teletrabajadores que tienen un bachiller universitario la minoría tienen una formación técnica, maestría y un bachiller en educación media.
- 5) La mayoría trabaja de 3 a 5 días a la semana en la modalidad de teletrabajo.
- 6) La mayoría de los encuestados tienen de 6 a 12 meses de laborar en la modalidad de teletrabajo durante el año 2021.

Seguidamente se presentarán las conclusiones obtenidas por los tres objetivos específicos con el fin de ampliar los resultados obtenidos en el presente estudio.

El primer objetivo consiste en analizar la normativa de la Ley N°9738, el decreto No 39225-MP-MTSS-MICITT y la guía para la implementación del teletrabajo en las instituciones públicas, para conocer de qué forma fue implementada para los funcionarios públicos en tiempos de COVID-19 y se concluye que:

- 1) La mayor parte de los encuestados indicaron que sí conocen el significado de teletrabajo, como un trabajo realizado a distancia donde se aprovecha la tecnología digital y fuera de las instalaciones de la institución y sólo una pequeña parte conocen cuál es el decreto que lo regula, según los datos obtenidos de la tabla N°14 y N°15.
- 2) Conforme a los datos obtenidos en la tabla N°16, no todos los colaboradores encuestados firmaron algún documento como dicta el proceso en la normativa de la Ley N° 9738 respecto a la implementación del teletrabajo; la mayoría firmó un contrato, mientras otros una adenda.
- 3) La minoría de las personas encuestadas, indica que no se ejecutaron las etapas de implementación del teletrabajo, siendo la etapa de ejecución la más aplicada, seguida de la evaluación y diseño respectivamente; mientras que la mayoría de los teletrabajadores indican que existe una comisión de implementación del teletrabajo, de acuerdo con los datos de las tablas N° 17y N°18.
- 4) Según la tabla N°19, todos los colaboradores encuestados indican que por lo menos uno de los beneficios que menciona la Guía para implementar el teletrabajo aplica en su caso, siendo estos: mejora en la conciliación de la vida personal y laboral, disminución de costos, aumento en las posibilidades de desarrollo personal y productividad, así como ahorro de tiempo por desplazamientos.
- 5) La mayoría de las personas encuestadas indica que no existe un documento para evaluar su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, mientras que la minoría indica que se aplican documentos como bitácoras, plantillas o agendas virtuales, según los datos arrojados en la tabla N° 20.

En lo que respecta al segundo objetivo específico que consiste en conocer la aplicación de las medidas indicadas en la guía de salud ocupacional y prevención de riesgos durante la jornada laboral con el fin de determinar si influyó en la calidad de vida de los teletrabajadores de las instituciones públicas y autónomas en Costa Rica, se puede concluir que:

- 6) La mayoría de los teletrabajadores encuestados indican que, dentro de las condiciones de su espacio para laborar, se sienten cómodos y se pueden concentrar; del mismo modo, la mayor parte indica verse afectado por el riesgo ergonómico de posturas inadecuadas al sentarse en la silla de trabajo, según los datos arrojados en las tablas N° 21 y N°22.
- 7) Según la tabla N°23, se obtiene que la mayoría de los teletrabajadores cuentan tanto con iluminación como ventilación natural en el espacio físico donde se encuentra ubicado el área para realizar sus funciones.
- 8) La totalidad de los teletrabajadores cuenta con un escritorio para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo; del mismo modo, indican que cuentan con espacio suficiente debajo del mismo para mover las piernas mientras trabaja, conforme a los datos obtenidos de las tablas N°24 y N°25.
- 9) De acuerdo con los resultados obtenidos en las tablas N°26 y N°27, la mayoría de los teletrabajadores cuenta con una silla ergonómica; sin embargo, no cuentan con un reposapiés.
- 10) Según las tablas N° 28 y N°29, se obtiene que la mayoría de las personas encuestadas realiza pausas activas durante su jornada laboral y que sus posturas para teletrabajar son adecuadas.

En lo que respecta al tercer objetivo específico que consiste en determinar si la influencia del teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 fue positiva o negativa en la calidad de vida de los trabajadores que realizaron sus funciones bajo esta modalidad se puede concluir que:

- 11) De acuerdo con los resultados de las tablas N°30 y N°31, la mayoría de los teletrabajadores considera que su salario está acorde a las funciones y responsabilidades de su puesto; sin embargo, no han recibido algún reconocimiento por dar un esfuerzo extra en su trabajo.
- 12) La mayoría de las personas encuestadas asegura que, cuando es necesario se queda fuera de la jornada laboral y durante este lapso toman tres tiempos de alimentación, según los datos obtenidos de las tablas N°32 y N°33.
- 13) Respecto a la información obtenida en la tabla N°34, la totalidad de los teletrabajadores indicaron en la encuesta que sí consideran como seguro el espacio donde labora.
- 14) La menor parte de los colaboradores encuestados afirma que, ha sentido algún tipo de aislamiento de su equipo de trabajo y considera que la unión de equipo no se mantuvo durante el teletrabajo, de acuerdo con los resultados obtenidos en las tablas N°35 y N°36, además indican que no son motivados a trabajar en equipo y no se encuentran en contacto por parte de su jefatura, según las tablas N°37 y N°38.
- 15) Según la información obtenida de las tablas N°39 y N°40 la mayoría de los colaboradores afirman que la institución donde labora tiene una buena imagen ante la sociedad, y además trabaja la responsabilidad por los servicios brindados.

- 16) Los trabajadores afirman que por medio del teletrabajo se les ha permitido en su gran mayoría, tener un mejor equilibrio trabajo – familia, así como desarrollar algún pasatiempo, esto según los datos obtenidos de las tablas N°41 y N°42.

6.2 LIMITACIONES

En el trabajo de investigación no se presentó ninguna limitación.

6.3 RECOMENDACIONES

Seguidamente se van a desarrollar las recomendaciones que se consideraron convenientes según los hallazgos que fueron establecidos en las conclusiones.

Para el primer objetivo específico el cual es analizar la normativa de la Ley N°9738, el decreto No 39225-MP-MTSS-MICITT y la guía para la implementación del teletrabajo en las instituciones públicas, para conocer de qué forma fue implementada para los funcionarios públicos en tiempos de COVID-19, se recomienda:

- 1) Referente a la ley No 9738 y al decreto 39225-MP- MMTSS; el cual regula la aplicación del teletrabajo en las instituciones públicas, el área de Talento Humano debe enviar bisemanalmente, de manera educativa, boletines informativos alusivos a dicho decreto, para conocimiento de todos.
- 2) El departamento de Talento Humano debe cerciorarse que la totalidad de colaboradores en la modalidad de teletrabajo, firmen un contrato o adendum de acuerdo con la Ley No 9738 antes de iniciar sus funciones.
- 3) En relación con la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones Públicas, el departamento de Talento Humano debe realizar acercamientos con el

equipo de coordinación técnica para desarrollar las etapas de implementación del teletrabajo en el orden correspondiente.

- 4) En cuanto a los beneficios de la implementación de teletrabajo, es importante que el área de Talento Humano explore alternativas para abarcar tantos beneficios como les sea posible para los colaboradores en modalidad de teletrabajo.
- 5) La jefatura debe de aplicar una bitácora que permita controlar los resultados de los teletrabajadores para obtener datos verídicos de su desempeño, de tal manera que se pueda cuantificar los objetivos y metas trazadas por la institución.

En lo que respecta al segundo objetivo específico que consiste en conocer la aplicación de las medidas indicadas en la guía de salud ocupacional y prevención de riesgos durante la jornada laboral con el fin de determinar si influyó en la calidad de vida de los teletrabajadores de las instituciones públicas y autónomas en Costa Rica se recomienda:

- 6) En relación con el tema de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo, el área de Talento Humano y Salud Ocupación deben coordinar una capacitación por medio de una charla virtual, referente a las buenas prácticas de postura en el trabajo.
- 7) En cuanto a la iluminación y ventilación, el área de Recursos Humanos debe capacitar por medio de una charla a los teletrabajadores para que establezcan estaciones de trabajo que cuenten con una adecuada ventilación e iluminación, ya sea de forma natural o por medios mecánicos.
- 8) La jefatura debe velar por la correcta dotación de escritorios para los colaboradores de nuevo ingreso que vayan a desarrollar sus labores de forma remota, bajo la modalidad de teletrabajo.

- 9) El área de Salud Ocupacional deberá dotar a los colaboradores que lo necesiten, un reposapiés que les permita mantener una postura adecuada, así como una silla ergonómica para aquellos que no tengan una.
- 10) Talento Humano debe capacitar por medio de una charla, respecto a las pausas activas que se pueden realizar cada hora, con el fin de mitigar los riesgos de lesiones en los teletrabajadores.

En lo que respecta al tercer objetivo específico que consiste en determinar si la influencia del teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 fue positiva o negativa en la calidad de vida de los trabajadores que realizaron sus funciones bajo esta modalidad se recomienda que:

- 11) El departamento de Talento Humano debe aplicar mejores prácticas de reconocimiento para aquellos teletrabajadores que realizan algún esfuerzo extra, como medio de motivación.
- 12) La jefatura deberá establecer lapsos de descanso durante la jornada para aquellos colaboradores en teletrabajo que no toman todos los tiempos de comida asignados por la empresa.
- 13) Talento Humano y Salud Ocupacional deben velar por la seguridad del espacio donde laboran los teletrabajadores de nuevo ingreso; capacitando por medio de charlas a los funcionarios.
- 14) La jefatura debe desarrollar actividades que fortalezcan el sentido de pertenencia para ampliar el trabajo en equipo a pesar de la distancia física que implica el teletrabajo.

- 15) Talento Humano debe promover como parte de la cultura organizacional, la buena imagen de la empresa y hacer partícipes a los colaboradores en actividades relacionadas a la responsabilidad por los servicios brindados.
- 16) La jefatura debe indagar acerca del aprovechamiento del tiempo de cada colaborador y hallar las maneras de hacer del teletrabajo, una modalidad flexible para que los empleados puedan destinar tiempo en familia y actividades personales.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA

De acuerdo con los datos obtenidos en la presente investigación, se procede a desarrollar la siguiente propuesta, con la finalidad de mejorar el conocimiento de la normativa en relación con el teletrabajo y la calidad de vida de los colaboradores bajo esta modalidad de trabajo, del Instituto Costarricense de Electricidad, Banco de Costa Rica y el Ministerio de Educación Pública.

La propuesta abarca el decreto No 39225-MP-MTSS-MICITT, la ley No 9738 para implementar el Teletrabajo, la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones públicas, dar algunas recomendaciones que brinda la Guía de salud ocupacional de los riesgos en el teletrabajo, con el fin de mantener una fuerza laboral motivada lo cual influye en el desempeño. Además, esto le ayudara a la organización a mantener un ambiente de trabajo óptimo, agradable y favorable para el cumplimiento de las funciones desde casa.

7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Herramientas de información para emplear la normativa en relación con el teletrabajo y la calidad de vida de los teletrabajadores.

7.2 INSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN O POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ

La propuesta se desarrolla para los teletrabajadores del Instituto Costarricense de Electricidad, Banco de Costa Rica y el Ministerio de Educación Pública.

7.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

7.3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar herramientas de información para emplear la normativa en relación con el teletrabajo y la calidad de vida en los teletrabajadores de instituciones públicas y autónomas.

7.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- a) Elaborar boletines informativos, para dar a conocer aspectos importantes de la ley No 9738, el decreto 39225-MP-MTSS-MICITT, así como de la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones públicas del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- b) Facilitar a la jefatura una bitácora para el control de las actividades realizadas durante los días que teletrabajan los colaboradores.
- c) Crear una capacitación por medio de una charla sobre la Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo, con el fin de incentivar una mejor calidad de vida.
- d) Evaluar por medio de una plantilla la efectividad de la capacitación brindada con el fin de obtener datos verídicos de las mejoras.

7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

Tabla N° 43 Diagrama de Gantt

Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final	Abr	May	Jun	Jul	Agot	Sep	Oct
Remitir un boletín informativo una vez por semana vía correo electrónico.	Talento Humano	17/4/2023	22/5/2023							
Revisar la bitácora de control de las actividades para pedir las autorizaciones correspondientes y luego remitírselas a las jefaturas correspondientes.	Talento Humano	29/5/2023	9/6/2023							
Capacitación por medio de una charla una vez en el primer semestre y otro en el segundo semestre sobre la Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo	Talento Humano y Salud Ocupacional	22/5/2023	22/10/2023							
Remitir a los participantes una vez finalizada la capacitación el formulario de evaluación de la charla	Talento Humano	22/5/2023	20/10/2023							
Evaluar los resultados obtenidos de la propuesta	Talento Humano	23/10/2023	27/10/2023							

Fuente: Elaboración propia, diciembre, 2022

7.5 PRESUPUESTO NECESARIO PARA SU IMPLEMENTACIÓN

Los presupuestos planteados en esta propuesta, se detalla considerando los objetivos que componen la propuesta, instrumentos de mejora para el rendimiento y comunicación de los teletrabajadores de las instituciones pública y autónomas.

Tabla N° 44 *Presupuesto General de la propuesta*

Objetivo	Actividad	Costo por Hora	Total de Horas	Costo Total
Revisión, aprobación y envió por correo electrónico o por la herramienta que utilice la institución los boletines informativos una vez por semana, para dar a conocer aspectos importantes del decreto legislativo No 9738, el decreto 39225-MP-MTSS-MICITT, así como de la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones públicas del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Revisión, aprobación y envió de los boletines informativos	€3,366.53	4 horas	€ 13,466.12
Subtotal				€ 13,466.12
Revisión, aprobación y envió por correo electrónico o por la herramienta que utilice la institución la bitácora para el control de las actividades realizadas durante los días que teletrabajan los colaboradores	Revisión, aprobación y envió de la bitácora para el control de las actividades realizadas	€3,366.53	4 horas	€ 13,466.12
Subtotal				€ 13,466.12
Elaboración de la presentación y envió por correo electrónico o por la herramienta que utilice la institución la capacitación por medio de una charla sobre la Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo.	Elaboración y envió de la presentación para la capacitación por medio de charla	€10,099.59	7 horas	€ 70,697.13
Subtotal				€ 70,697.13
Revisión y envió por correo electrónico o por la herramienta que utilice la institución una vez terminada la capacitación la evaluación por medio de una plantilla para medir la efectividad de la capacitación brindada con el fin de obtener datos verídicos de las mejoras.	Revisión y envió de la evaluación de la capacitación	€3,366.53	4 horas	€ 13,466.12
Subtotal				€ 13,466.12
Total Invertido €111,095.49				

Fuente: Elaboración propia, diciembre, 2022 (información consultada de la tabla de salarios mínimos del MTSS)

7.6 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, se pretende brindar al Instituto Costarricense de Electricidad, Banco de Costa Rica y el Ministerio de Educación Pública, una serie de propuestas para que puedan cumplir con la normativa vigente en materia de teletrabajo y a su vez que pueda contribuir con mantener la motivación y la calidad de vida de las personas que realizan sus labores bajo esta modalidad.

Propuesta 1: Boletines Informativos.

Propuesta 2: Bitácora para el control de las actividades realizadas.

Propuesta 3: Capacitación por medio de charla sobre salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo.

Propuesta 4: Formulario de evaluación de capacitación

7.6.1 Propuesta 1: Boletines Informativos

Los boletines informativos cuentan con información importante que ayudan a los funcionarios a tener información sobre la ley No 9738, el decreto 39225-MP-MTSS-MICITT.

Los boletines se pueden definir como:

Es una publicación digital que se distribuye a través del correo electrónico con cierta periodicidad (semanal, mensual o trimestral). Pueden estar formadas por diferentes artículos de interés para los suscriptores sobre la marca, productos o el sector en el que se mueve y acompañadas de alguna oferta. (VeneStudio, 2020, p.1)

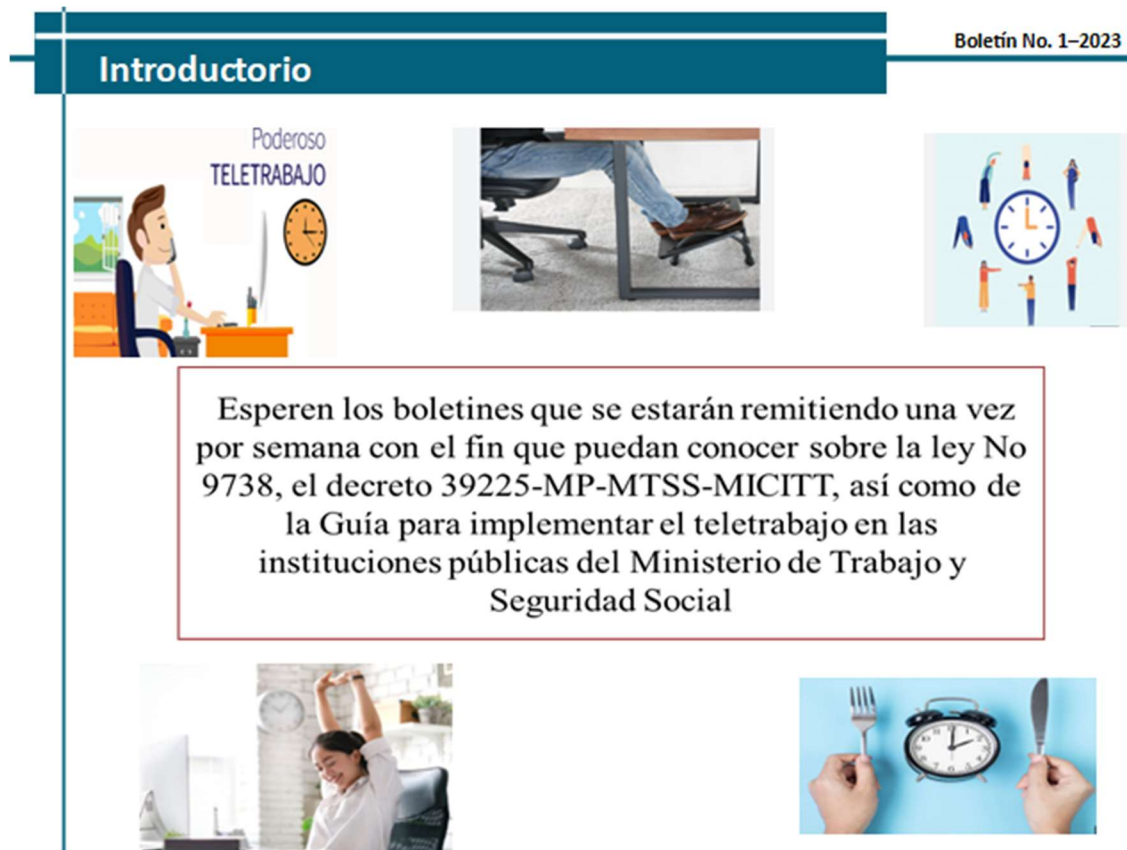
7.6.1.1 Periodicidad de Divulgación

Con el fin que los funcionarios vayan teniendo una secuencia de la información con relación a la ley No 9738, el decreto 39225-MP-MTSS-MICITT, así como la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones públicas del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, es importante que Talento Humano realice una divulgación vía electrónica de un boletín por semana.

7.6.1.2 Boletín 1: Introdutorio.

El primer boletín es informativo sobre cada cuanto se estará remitiendo uno nuevo y sobre qué información estarán relacionados.

Figura N° 50 Boletín No 1



Fuente: Elaboración propia, diciembre, 2022

7.6.1.3 Boletín 2: *Objetivo del Decreto 9738 ley para implementar el teletrabajo*

Este boletín tiene como finalidad dar a conocer a los funcionarios el objeto de la ley que regula el teletrabajo en Costa Rica.

Figura N° 51 *Boletín No 2*



Fuente: Elaboración propia, diciembre, 2022

7.6.1.4 Boletín 3: *Contrato o adenda de teletrabajo*

En este boletín tiene como finalidad que los teletrabajadores conozcan cuáles son los documentos que deben firmar al iniciar su trabajo en la modalidad de trabajo en cumplimiento con la Ley No 9738 y en coordinación con cada jefatura y conozcan las condiciones correspondientes.


Figura N° 52 *Boletín No 3*

Contrato o Adenda de Teletrabajo

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. (Poder Ejecutivo, 2019, p5)



Boletín No. 3 –2023

Fuente: Elaboración propia, diciembre, 2022

7.6.1.5 Boletín 4: Objetivo del decreto No 39225

En el marco del decreto No 39225-MP-MTSS-MICITT surge la Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones públicas, con la intención de modernizar, reducir costos e incrementar la productividad de los funcionarios, por tal motivo es de suma importancia que toda esta información se distribuya para que se comprenda de la mejor manera todos los aportes que brinda esta modalidad de trabajo.

Figura N° 53 *Boletín No 4*

DECRETO N° 39225-MP-MTSS-MICITT

Objetivo del decreto

El presente Decreto tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo en las Instituciones del Estado, como instrumento para impulsar la modernización, reducir los costos, incrementar la productividad, reducir el consumo de combustibles, favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, promover la inserción laboral, el desarrollo laboral en los territorios, contribuir con la protección del medio ambiente, así como apoyar las políticas públicas en materia de empleo mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's).



Boletín No. 4 –2023

Fuente: Elaboración propia, diciembre, 2022

7.6.1.6 Boletín 5: Etapas de implementación del Teletrabajo

La Guía para implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas nos habla de etapas y acciones del programa de teletrabajo los cuales se deben de cumplir con el objetivo de realizar una gestión de implementación acorde con la legislación del teletrabajo en Costa Rica.

Figura N° 54 Boletín No 5



Fuente: Datos obtenidos de la (Guía para Implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas, 2015, p7)

7.6.1.7 Boletín 6: Beneficios del teletrabajo

Este boletín tiene como finalidad mostrarles a los funcionarios una lista de beneficios que genera el teletrabajo.

Figura N° 55 Boletín No 6

Un cuaderno en el que se reportan los avances y resultados preliminares de un proyecto de investigación. En él, se incluyen con detalle, entre otras cosas, las observaciones, ideas, datos, de las acciones que se llevan a cabo para el desarrollo de un experimento o un trabajo de campo. Se puede ver como un instrumento cuya aplicación sigue un orden cronológico de acuerdo con el avance del proyecto. (bibliotecaudgvirtual, p1)

Tabla N° 45 Bitácora de Actividades

Bitácora de Actividades				
Nombre de la institución:				
Nombre del funcionario:				
Puesto:				
Mes:				
Año:				
Jefatura inmediata:				
Actividades Diarias				
Fecha	Hora Inicio	Hora Finalización	Descripción	Observación

USO EXCUSIVO PARA LA JEFATURA

Según el análisis por actividad del puesto, se determinó que:

Observación:

Firma del funcionario: _____

Firma de la jefatura: _____

Fecha

Sello

Fuente: Elaboración propia, diciembre, 2022

Instrucción general:

En la bitácora deben registrarse todos los procesos que se realicen durante el día de teletrabajo, indicando la hora de inicio, finalización y descripción de cada uno, considerando además los acontecimientos que resulten diferentes a los establecidos.

7.6.3 Propuesta 3: Capacitación por medio de charla sobre salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo

La capacitación es primordial para el logro y cumplimiento de los objetivos establecidos, dado que es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren las herramientas, conocimiento, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral, cumpliendo con el trabajo que se les encomienda. Además, la capacitación tiene como propósito que los procesos se realicen con calidad y productividad.

Es importante destacar que la Seguridad - Salud Ocupacional es velar por el mayor estado de bienestar físico, mental y social de la población trabajadora.

Tabla N° 46 *Capacitación de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo*

<i>Capacitación de Salud Ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo</i>	
<i>Objetivo</i>	Proporcionar la información necesaria en temas de Salud Ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo.
<i>Descripción</i>	La charla se realiza con el fin servir de guía práctica para establecer una gestión adecuada de la Seguridad y la Salud de los trabajadores en teletrabajo, así como abordar la identificación y la evaluación de los riesgos laborales que puedan darse para este tipo de relación laboral. De igual forma, pretende establecer medidas preventivas básicas.
<i>Metodología</i>	El desarrollo de los temas se hará por medio de una charla interactiva que abarque un espacio de preguntas y respuestas para los colaboradores que se encuentren en teletrabajo.
<i>Persona responsable</i>	Director de Talento Humano o la persona de que este designe
<i>Contenido de la charla</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Riesgos que pueden presentarse y medidas preventivas <ul style="list-style-type: none"> ➤ Riesgos locativos ➤ Riesgos eléctricos ➤ Riesgos físicos ➤ Riesgos ergonómicos • Condiciones que debe tener el espacio de trabajo <ul style="list-style-type: none"> ➤ Espacio físico ➤ Ventilación ➤ Iluminación ➤ Ruido • Condiciones que deben tener las herramientas de trabajo <ul style="list-style-type: none"> ➤ Escritorio ➤ Silla ➤ Reposapiés

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pantalla del monitor Teclado y mouse ➤ Equipo portátil • Recomendaciones en cuanto a la postura <ul style="list-style-type: none"> ➤ Postura estática ➤ Pausas laborales saludable • Responsabilidades de las partes <ul style="list-style-type: none"> ➤ Por parte de la persona empleadora ➤ Por parte de la persona teletrabajadora • Conclusiones • Preguntas
<i>Tiempo requerido</i>	La charla tiene una duración de 4 horas
<i>Fecha de inicio</i>	22/05/2023- 22/10/2023
<i>Fecha de finalización</i>	22/05/2023-22/10/2023
<i>Lugar</i>	La charla se impartirá por medio de la herramienta digital con la que cuenta la institución
<i>Expositor</i>	La persona encarga de realizar la charla son funcionarios de talento humano y personal de Salud Ocupacional y la asesoría jurídica que conozcan de estos temas.

Fuente: Elaboración propia, diciembre, 2022

7.6.4 Propuesta 4: Formulario de evaluación de capacitación

La evaluación de la capacitación tiene como objetivo reconocer futuras oportunidades de mejora en el ámbito de la Salud Ocupacional, detectar si el contenido agrega valor para los teletrabajadores y mejora sus hábitos al realizar funciones.

Se presenta un formulario para evaluar las actividades de capacitación de personal con el fin de que cuenten con un instrumento que ayude a las instituciones a descubrir si los programas

de capacitación cumplen sus metas y objetivos. Los resultados de la evaluación de la capacitación se usan para mejorar los programas de capacitación o cancelarlos si no tienen éxito.

Tabla N° 47 *Evaluación de la capacitación de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo.*

Evaluación de Actividades de capacitación	
Objetivo: El objetivo de la información solicitada es para conocer su opinión con respeto a la actividad y actuación del instructor a la cual usted ha participado. La información se trabajará de manera confidencial y servirá para el mejoramiento para posteriores actividades de capacitación.	
En la columna de calificación indique con una escala del uno al cien el valor que a su criterio corresponde el grado de cumplimiento de satisfacción del ítem específico.	
Nombre de la Capacitación:	
Capacitador:	
Fecha:	
<u>ASPECTOS GENERALES</u>	
Ítem	Calificación
¿Duración de la actividad en relación con el contenido y la profundidad de los temas desarrollados?	

¿Se explicó claramente el objetivo de la capacitación antes de la iniciar?	
¿Hubo suficiente espacio para consultas?	
¿Lo aprendido en el curso corresponde a las necesidades de la práctica laboral?	
¿Calidad de la información?	
Metodología	
¿Pertinencia de los métodos y técnicas de aprendizaje utilizado?	
¿Las ayudas visuales utilizaron imágenes claras y relacionadas con la formación?	
¿Hubo suficientes elementos visuales, de audio o de vídeo en el proceso de formación?	
Material didáctico	
¿Participación de los expositores?	
¿Los vídeos o los elementos visuales de la presentación eran fácilmente accesibles y estaban claramente representados?	

¿El lenguaje utilizado en los materiales escritos era fácil de entender?	
¿Los materiales escritos utilizan fuentes fáciles de leer?	
Opinión general sobre la capacitación	
¿Qué temas recomienda que se debe incluir a esta charla?	
¿Qué sugerencias recomienda para mejorar este tipo de actividades?	
¿Recomendaría esta capacitación a otras personas?	
¿Se han cumplido sus expectativas de formación?	
<u>EVALUACIÓN DEL EXPOSITOR</u>	
¿Los instructores mostraron un conocimiento profundo del contenido de la formación?	
¿Hablaron los instructores con claridad?	

¿Qué grado de entusiasmo mostraron los instructores en el proceso de formación?	
¿El (la) expositor(a) estimuló la participación e intercambio de ideas o experiencias?	
¿Empleo y calidad de las herramientas utilizadas?	
¿Habilidad para escuchar y atender preguntas?	

Fuente: Elaboración propia, diciembre, 2022

7.6 REFERENCIAS

Biblioteca UDG Virtual. Bitácora de investigación

<https://la bitacora es un cuaderno en el que se reportan - Buscar con Google>

Blog Noticias. (2021). Obtenido de Espacios de trabajo ergonómicos y productivos ¿Cómo tienen que ser?

<https://Espacios de trabajo ergonómicos y productivos ¿Cómo tienen que ser? - Independencia Cn>

Consejo de Salud Ocupacional. (2018). Obtenido de Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo: [https://Guiadesaludocupacionalyprevenciondelosriesgosenelteletrabajo.pdf \(cso.go.cr\)](https://Guiadesaludocupacionalyprevenciondelosriesgosenelteletrabajo.pdf (cso.go.cr))

El confidencial. (2022). Obtenido de Intervalos tiempos de comida : <https://tiempos comida en el trabajo - Búsqueda de Google>

Equipo Ofimano. (2020). Obtenido de Top 5 ventajas del teletrabajo: <https://www.google.com/search?q=TOP+5+Ventajas+del+Teletrabajo&sxsrf=ALiCzsb>

_5H0BsqdSMLBzQHAMBvJNpAGmQ:1671647018729&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiW0_a1qov8AhWkRzABHWgPBHAQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1366&bih=649&dpr=1

Freepik. (s.f.). Obtenido de Teletrabajo: https://www.google.com/search?q=Freepik+Teletrabajo&tbm=isch&ved=2ahUKEwiF-_X8qYv8AhXF8VMKHWY6DVAQ2-cCegQIABAA&oq=Freepik+Teletrabajo&gs_lcp=CgNpbWcQAzoECCMQJzoECAAQQzoFCAAQgARQAFjIAmDIB2gAcAB4AIABcogB4gGSAQMwLjKYAQCgAQQgAQnd3Mtd2l6LWltZ8ABAQ&sclient=img

Gesinor. (2022). Obtenido de Pausas activas : <https://Pausas laborales saludables - Búsqueda de Google>

Imágenes icono. (2020). Obtenido de Icono de teletrabajo : <https://icono teletrabajo - Bing images>

Legal corporativo. (2022). Obtenido de Estrategias para redactar un contrato laboral: <https://Legal Corporativo | Estrategias para redactar un contrato laboral.->

MTSS. (2022). Obtenido de La lista de salarios mínimos: https://www.mtss.go.cr/temas-laborales/salarios/Documentos-Salarios/lista_salarios_2022.pdf

Poder legislativo. (2019). Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753

Selene Orellana. (2022). Obtenido de ¿Por qué el trabajo remoto es una oportunidad para el turismo?:

<https://www.google.com/search?q=%E2%80%9CEl+teletrabajo+ya+no+es+un+lugar+a+l+que+vas.+El+teletrabajo+consiste+en+hacer+que+las+cosas+sucedan+donde+t%C3%BA+est%C3%A1s%E2%80%9D+&tbm=isch&ved=2ahUKEwiVu6myt4v8AhVIQkIHHR0jBkYQ2-cCegQIABAA&oq=%E2%80%9CEl+telet>

Tecnosoluciones. (2020). Obtenido de El teletrabajo desde casa ha demostrado su poder : <https://El teletrabajo desde casa ha demostrado su poder - Tecnosoluciones.com>

VeneStudio.net. (2020). Obtenido de La importancia de implementar Boletín informativo : <https://La importancia de implementar Boletín informativo - VeneStudio.net>

REFERENCIAS

- Academia de Centroamerica . (2016). Obtenido de *El sector público en Costa Rica: desafíos institucionales y oportunidades de mejoras*: <https://El-sector-publico-en-Costa-Rica.pdf> (academiaca.or.cr)
- Ardila, C. O. (Mayo de 2015). Obtenido de *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones*: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Blog Noticias. (2021). Obtenido de *Espacios de trabajo ergonómicos y productivos ¿Cómo tienen que ser?* : <https://Espacios de trabajo ergonómicos y productivos ¿Cómo tienen que ser?> - Independencia Cn
- BusinessHook. (2021). Obtenido de *¿Qué es la calidad de vida laboral y cuáles son sus beneficios?* : <https://¿Qué es la calidad de vida laboral y cuáles son sus beneficios?> (businesshook.com)
- Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. (2016). Obtenido de *Algunas consideraciones acerca de las variables*: <https://Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación> (sld.cu)
- Cardoza Calle, S., & Orozco Torres, M. (2021). Obtenido de *El Teletrabajo y su Influencia en la Calidad de Vida Laboral en la empresa ASILORZA S.A.C., en el año 2021*: https://Cardoza_CSC-Orozco_TMA-SD.pdf (ucv.edu.pe)
- Chiavenato, I. (2017). *En C. Organizacional*. <https://www-ebooks7-24-com-uh.knimbus.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>.

Consejo de Salud Ocupacional. (2018). Obtenido de *Guía de salud ocupacional y prevención de los riesgos en el teletrabajo*:

<https://Guiadesaludocupacionalyprevenciondelosriesgosenelteletrabajo.pdf>

(cso.go.cr)

Corrales, & Molina . (2019). *repositorio UTN*. Obtenido de

<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>

Editorial Etecé . (2022). Obtenido de *funcionario público* : [https://Funcionario P\u00fablico - Qu\u00e9 es, funci\u00f3n, tipos y \u00e9tica \(concepto.de\)](https://Funcionario P\u00fablico - Qu\u00e9 es, funci\u00f3n, tipos y \u00e9tica (concepto.de))

El confidencial. (2022). Obtenido de *Intervalos tiempos de comida* : <https://tiempos comida en el trabajo - B\u00fasqueda de Google>

Equipo Ofimano. (2020). Obtenido de *Top 5 ventajas del teletrabajo*:

https://www.google.com/search?q=TOP+5+Ventajas+del+Teletrabajo&sxsrf=ALiCzsb_5H0BsqdSMLBzQHAMWBvJNpAGmQ:1671647018729&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiW0_a1qov8AhWkRzABHWgPBHAQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1366&bih=649&dpr=1

Francisco Corrales Mora , D., & Josu\u00e9 Moli, E. (2019). Obtenido de *Estudio para el dise\u00f1o de un plan piloto de implementaci\u00f3n de teletrabajo como modalidad laboral en la*

Universidad T\u00e9cnica Nacional, Sede Regional de San Carlos, para el a\u00f1o 2019:

<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>

Freepik. (s.f.). Obtenido de *Teletrabajo*:

https://www.google.com/search?q=Freepik+Teletrabajo&tbm=isch&ved=2ahUKEwiF-X8qYv8AhXF8VMKHWY6DVAQ2-cCegQIABAA&oq=Freepik+Teletrabajo&gs_lcp=CgNpbWcQAzoECCMQJzoECAAQzoFCAAQgARQAFjIAmDIB2gAcAB4AIABcogB4gGSAQMwLjKYAQCgAQGqAQnd3Mtd2l6LWltZ8ABAQ&sclient=img

Gesinor. (2022). Obtenido de *Pausas activas* : <https://Pausas laborales saludables - Búsqueda de Google>

Gutiérrez Arroyo, P., López Muñoz, S., Montero Jiménez, Y., Herrera Solís, H., & Mora Molina, M. (2022). *Portal de revistas académicas*. Obtenido de Satisfacción y demandas laborales en un grupo de personas jóvenes de entre 18 y 38 años que realizan teletrabajo en Call Centers en Costa Rica: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/50947>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *En c. y. Metodología de la investigación las rutas cualitativas*. [https://Ebooks7-24 \(knimbus.com\)](https://Ebooks7-24 (knimbus.com)).

Imágenes icono. (2020). Obtenido de *Icono de teletrabajo* : <https://icono teletrabajo - Bing images>

Irastorza Sanmiguel, B. (2021). Obtenido de *Relación entre teletrabajo y calidad de vida*: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/68070/TFM001711.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

IST. (2020). Obtenido de *Recomendaciones ergonómicas para el Teletrabajo*: <https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2020/03/Recomendaciones-Ergonom%C3%ADa-y-Teletrabajo-.pdf>

- Legal corporativo. (2022). Obtenido de *Estrategias para redactar un contrato laboral*:
<https://Legal Corporativo | Estrategias para redactar un contrato laboral.->
- Masilionytè, G. (2021). Obtenido de *Quality of life and work-life balance in the cotext of teleworking: theoretical application of the problem*:
https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/17466/CROMA_2021_9_1_58-70.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MIDEPLAN. (2010). Obtenido de *Sector Público Costarricense y su organización*:
[https://Sector Público Costarricense y su Organización \(dgsc.go.cr\)](https://Sector Público Costarricense y su Organización (dgsc.go.cr))
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social . (2015). Obtenido de *Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones públicas*:
[https://Guia_implementacion_Teletrabajo.pdf \(mtss.go.cr\)](https://Guia_implementacion_Teletrabajo.pdf (mtss.go.cr))
- Miranda Benavides, K., Prendas Aguilar, G., & Miranda Benavides, Y. (2021). Obtenido de *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/15011/21484>
- MTTSS. (2022). Obtenido de *La lista de salarios mínimos*: https://www.mtss.go.cr/temas-laborales/salarios/Documentos-Salarios/lista_salarios_2022.pdf
- Palumbo, R. (2020). Obtenido de *Let me go to the office! An investigation into the side effects of working from home on work-life balance*:
https://www.researchgate.net/publication/344451530_Let_me_go_to_the_office_An_investigation_into_the_side_effects_of_working_from_home_on_work-life_balance

- Peralta Brenes, M. (2016). Obtenido de *Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas*: [http://Tesis Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas pri~1.pdf \(tec.ac.cr\)](http://Tesis Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas pri~1.pdf (tec.ac.cr))
- Peralta Huiracocha, J. (2021). Obtenido de *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*: <https://tesis teletrabajo ecuador.pdf>
- Poder Ejecutivo. (2015). Obtenido de *DECRETO N° 39225-MP-MTSS-MICITT*: [https://Sistema Costarricense de Información Jurídica \(pgrweb.go.cr\)](https://Sistema Costarricense de Información Jurídica (pgrweb.go.cr))
- Poder legislativo. (2019). Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=89753
- Riesgo Biomecánico. (2014). Obtenido de *Pausas Activas* : [https://\(RIESGO BIOMECANICO: PAUSAS ACTIVAS \(tecnar-yelisara.blogspot.com\)\)](https://(RIESGO BIOMECANICO: PAUSAS ACTIVAS (tecnar-yelisara.blogspot.com)))
- Selene Orellana. (2022). Obtenido de *¿Por qué el trabajo remoto es una oportunidad para el turismo?*: <https://www.google.com/search?q=%E2%80%9CEl+teletrabajo+ya+no+es+un+lugar+al+que+vas.+El+teletrabajo+consiste+en+hacer+que+las+cosas+sucedan+donde+t%C3%BA+est%C3%A1s%E2%80%9D+&tbm=isch&ved=2ahUKewiVu6myt4v8AhVIQkIHHR0jBkYQ2-cCegQIABAA&oq=%E2%80%9CEl+telet>
- Tecnosoluciones. (2020). Obtenido de *El teletrabajo desde casa ha demostrado su poder* : <https://El teletrabajo desde casa ha demostrado su poder - Tecnosoluciones.com>

VeneStudio.net. (2020). Obtenido de *La importancia de implementar Boletín informativo* :

<https://La importancia de implementar Boletín informativo - VeneStudio.net>

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS

ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS
HUMANOS

Instrumento para Analizar el teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de teletrabajadores de instituciones públicas y autónomas durante el año 2021, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Estimados colaboradores:

Reciban un cordial saludo. La presente encuesta está relacionada con la influencia de la calidad de vida de algunos teletrabajadores de instituciones públicas y autónomas en tiempos de pandemia del COVID-19, la misma está conformada por preguntas cerradas, abiertas y semiabiertas, se aplica con el fin de obtener los resultados de la investigación, la cual será utilizada para fines académicos.

La presente encuesta está dirigida al personal que ha tenido la experiencia de prestar sus servicios bajo la modalidad de teletrabajo durante el año 2021, su participación en este estudio es voluntaria.

Toda la información de esta encuesta 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.

I. DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es su género?

Masculino

Femenino

Inter sex

2. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

De 18 a 38 años

De 39 a 49 años

De 50 a 60 años

De 61 a 65 años

3. ¿En cuál de las siguientes instituciones públicas o autónomas labora usted?

Banco de Costa Rica

Ministerio de Educación Pública

Instituto Costarricense de Electricidad

Ministerio de Agricultura y Ganadería

4. ¿Cuál es su nivel de estudio?

Bachiller en educación secundaria

Formación Técnica

Bachillerato Universitario

- Licenciatura Universitaria
- Maestría
- Otro especifique _____

5. ¿Cuántos días a la semana realiza la modalidad de teletrabajo?

- 1 día
- 2 días
- 3 días
- 4 días
- 5 días o más

6. ¿Durante el año 2021 cuántos meses laboró en la modalidad de teletrabajo?

II. VARIABLE 1. Marco Regulatorio

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

7. ¿Sabe usted cuál es el concepto del teletrabajo?

- Sí. Por favor indíquelo _____
- No

8. ¿Conoce usted cuál es el decreto que regula la aplicación del teletrabajo en las instituciones públicas?

Sí. ¿Cuál? _____

No

9. ¿En su caso cuál proceso se utilizó para implementar la modalidad del teletrabajo?

Adenda

Un contrato para laborar bajo la modalidad de teletrabajo

Ninguna de las anteriores.

Otro _____

Indicador 2: Guía para implementar el teletrabajo en las instituciones Públicas.

10. La guía indica que existen 3 etapas de implementación del teletrabajo. ¿Cuál de las siguientes etapas fueron implementadas en su institución?

Diseño

Ejecución

Evaluación

Ninguna de las anteriores

11. ¿En su institución existe una comisión institucional responsable de implementar el programa de teletrabajo?

- Sí
- No
- No sabe

12. ¿Cuáles de los siguientes beneficios que indica la guía para implementar el teletrabajo aplican en su caso?

- Aumento en la productividad
- Disminución de costos
- Tiempo por desplazamientos
- Mejora en la conciliación de la vida personal y laboral.
- Aumento en las posibilidades de desarrollo personal

13. ¿En su institución se cuenta con algún documento para evaluar su trabajo durante el tiempo que labora en la modalidad de teletrabajo?

Sí ¿Cuál o cuáles? _____

No

III. VARIABLE 2. Medidas Salud Ocupacional

Guía de Salud Ocupacional y prevención de los riesgos en el Teletrabajo.

Indicador 1: Prevención de los riesgos en el teletrabajo

14. ¿En el espacio que usted cuenta para teletrabajar se presentan las siguientes condiciones?

- Se puede concentrar
- Se siente cómodo (a)
- No tiene distracciones
- Tiene pocas distracciones

15. ¿Cuáles de los siguientes riesgos locativos, eléctricos, físicos y ergonómicos se presentan en el espacio que usted cuenta para teletrabajar?

- Exposición a niveles altos de ruido
- Sobrecarga del tomacorriente conectando más equipos de su capacidad
- Superficies irregulares, techos, escaleras, paredes o ventanas
- No revisar las instalaciones eléctricas
- Posturas inadecuadas al sentarse en la silla
- Ninguna de las anteriores

Indicador 2: Condiciones del espacio físico y las herramientas para el teletrabajo

16. ¿Qué tipo de iluminación y ventilación tiene el espacio físico donde se encuentra ubicado el área para teletrabajar? Puede marcar varias opciones

- Ventilación natural.
- Ventilación artificial.
- Iluminación natural.

Iluminación artificial.

17. ¿Cuenta usted con un escritorio para colocar el equipo informático y los materiales de trabajo cuando realiza teletrabajo?

Sí

No

18. ¿Tiene espacio suficiente debajo de la mesa para mover sus piernas cuando teletrabaja?

Sí

No

19. ¿Cuenta usted con una silla ergonómica?

Si

No

20. ¿Cuenta usted con reposapiés?

Sí

No

Indicador 3: Buenas prácticas en cuanto a la postura

21. ¿Durante su jornada de teletrabajo usted realiza pausas activas?

Sí ¿Con qué frecuencia? _____

No

22. ¿Sus posturas para teletrabajar son?

Inadecuadas

Poco cómodas

Adecuadas

No sabe

IV. VARIABLE 3: Teletrabajo

Calidad de vida Modelos de CVT de Walton.

Indicador 1: Compensación justa y adecuada

23. ¿Considera que su salario está acorde a las funciones y responsabilidades de su puesto?

Sí

No

24. ¿Usted ha recibido usted algún reconocimiento o elogio por dar un esfuerzo extra en su trabajo?

Sí

No

Indicador 2: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo

25. ¿En relación con la jornada laboral cuando teletrabaja?

- Únicamente cumple con su jornada laboral
- Cuando es necesario se queda fuera de la jornada laboral
- A menudo labora más tiempo fuera de la jornada laboral

26. ¿Cuándo teletrabaja toma los tiempos de comida?

- Los tres tiempos: café en la mañana, almuerzo y café en la tarde
- Sólo café en la mañana
- Sólo almuerzo
- Sólo café en la tarde
- Sólo café en la mañana y almuerzo
- Sólo café en la mañana y café en la tarde
- Sólo almuerzo y café en la tarde

27. ¿Considera que el espacio donde teletrabaja es seguro para realizar las funciones?

- Sí
- No

Indicador 3: Integración social en la organización

28. ¿Cuándo realiza teletrabajo se ha sentido aislado de su equipo de trabajo?

Sí

No

29. ¿Considera que durante el teletrabajo la unión del equipo se mantuvo?

Sí

No

30. ¿Su jefatura los motiva a trabajar en equipo?

Sí

No

31. ¿Su jefatura se encuentra en contacto con el equipo de trabajo?

Sí

No

Indicador 4: Trabajo y espacio total de vida

32. ¿Considera que la institución donde labora tiene una imagen y actuación buena ante la sociedad?

Si

No

33. Su institución trabaja la

Responsabilidad social

Responsabilidad por los servicios brindados

Ninguna de las dos

No sabe

34. ¿Su trabajo le ha permitido tener un mayor equilibrio trabajo-familia?

Si

No

35. ¿Los días que teletrabaja le ha permitido realizar algún pasatiempo que había dejado de hacer por falta de tiempo?

Sí.

No

¡Muchas gracias!

ANEXO 2: CARTA DE APROBACIÓN

San José, 26 de diciembre del 2022

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante **Adriana Rojas Fernández**, cédula de identidad número 2-0736-0802 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"EL TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS TELETRABAJADORES DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y AUTOÓNOMAS DURANTE EL AÑO 2021"**, la cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios 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 al planteamiento del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL	100%	96%

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: 2022.12.27
16:03:03 -06'00'

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

ANEXO 3: DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Adriana Rojas Fernández , mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 2-0736-0802 , egresado de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente aperebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castigan en el Código Penal el delito de perjuicio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: “El teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de teletrabajadores de instituciones públicas y autónomas durante el 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 en el que se establece: “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, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los 21 días del mes de diciembre del año dos mil veintidós.



Firma del estudiante

Cédula: 2-0736-0802

ANEXO 4: CARTA APROBACIÓN LECTORA

CARTA DE LECTOR

18 de enero de 2023

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **Adriana Rojas Fernández**, cédula de identidad **0207360802** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“El teletrabajo y su influencia en la calidad de vida de teletrabajadores de instituciones públicas y autónomas durante el año 2021”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura 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: 2023.01.18 22:09:54 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

ANEXO 5: CARTA APROBACIÓN CENIT

FORMATO DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN AL CENIT

PARA LA UTILIZACIÓN DEL TFG

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA,
LA REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San José, 31 de enero de 2023.

Señoras y señores

Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, Adriana Rojas Fernández, con número de identificación 207360802, autor(a) del trabajo de graduación titulado "EL TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE TELETRABAJADORES DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y AUTÓNOMAS DURANTE EL AÑO 2021", presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar por el título de Licenciatura 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, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente.



Adriana Rojas Fernández

Cédula 207360802

ANEXO 1

LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DEL AUTOR/DE LA AUTORA 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) El autor/La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia 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) El autor/La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es él/ella quien 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 de la persona autora 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/LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO