

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

*Tesis para optar por el grado académico de
Bachillerato*

**LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN
DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO Y EL
DESEMPEÑO DE LOS INSPECTORES DE
TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL EN LA REGIÓN
BRUNCA EN PEREZ ZELEDÓN, SAN JOSE
DURANTE EL 2023.**

MICHELLE GUEVARA CEDEÑO

Costa Rica
Diciembre, 2024

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	I
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
DEDICATORIA	XI
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	XII
ABSTRACT	XV
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	18
<i>1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales</i>	19
<i>1.1.2 Delimitación del problema</i>	24
<i>1.1.3. Justificación</i>	24
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	26
1.3 OBJETIVOS	26
<i>1.3.1 Objetivo general</i>	26
<i>1.3.2. Objetivos específicos</i>	27
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	28
2.1 MARCO TEÓRICO	29
2.1.1 TELETRABAJO	29
<i>2.1.1.1 Introducción al Teletrabajo</i>	29
2.1.2 DEFINICIÓN Y ORIGEN DEL TELETRABAJO	31
2.1.3 EVOLUCIÓN DEL TELETRABAJO A NIVEL GLOBAL Y EN COSTA RICA.....	33
<i>2.1.4 Importancia del Teletrabajo en la Modernización del Trabajo</i>	35
<i>2.1.5 Teorías sobre la Eficiencia y Productividad Laboral en Teletrabajo</i>	38
<i>2.1.6 Impacto Psicológico del Teletrabajo en los Funcionarios</i>	40
2.1.7 REGULACIONES Y POLÍTICAS DE TELETRABAJO	42

2.1.8 Desafíos y Limitaciones del Teletrabajo.....	44
2.1.8.1 Desafíos Técnicos	44
2.1.8.2 Desafíos Organizacionales.....	45
2.1.8.3 Desafíos Personales.....	46
2.1.9 Beneficios del Teletrabajo para Trabajadores y Empleadores	47
2.1.10 DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	49
2.1.10.1 Concepto General y Específico del Desempeño Laboral.....	49
2.1.10.2 Diferencia entre Productividad y Desempeño	50
2.1.11 Factores que Influyen en el Desempeño en Modalidad de Teletrabajo	51
2.1.11.1 Factores Personales.....	51
2.1.11.2 Factores Organizacionales.....	52
2.1.11.3 Factores Técnicos	52
2.1.11.4 Desarrollo Integral de los Factores.....	53
2.1.12 Teorías sobre el Desempeño Laboral.....	54
2.1.12.2 Estudios sobre el Impacto del Teletrabajo en el Desempeño	55
2.1.13 Administración del Desempeño.....	57
2.1.13.1 Propósito y Estándares de la Administración del Desempeño.....	57
2.1.13.2 Herramientas y Técnicas para Evaluar el Desempeño en Teletrabajo.....	58
2.1.13.3 Integración de Herramientas y Técnicas en la Administración del Desempeño	59
2.1.13.4 Desafíos y Consideraciones en la Administración del Desempeño en Teletrabajo	60
2.1.14 Evaluación del Desempeño en el Contexto del Teletrabajo	60
2.1.14.1 Métodos y Métricas para Medir el Desempeño	60
2.1.14.2 Comparación entre el Desempeño en Teletrabajo y en el Entorno Tradicional.....	61
2.2 MARCO CONCEPTUAL	63
2.3 MARCO CONTEXTUAL	67
2.3.1 Marco Estratégico.....	67

2.3.1.1 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.....	67
2.3.1.3 Misión.....	68
2.3.1.4 Valores.....	68
2.3.2 Dirección nacional de inspección de trabajo en Costa rica	69
2.3.3 Funciones generales.....	69
2.3.4 Funciones y responsabilidades.....	69
2.3.5 Importancia de la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo.....	70
2.3.6 Desafíos y oportunidades	70
2.3.7 Inspección de Trabajo en la Región Brunca de Costa Rica	70
3. CAPÍTULO III.MARCO METODOLÓGICO	73
3.1 ENFOQUE	74
3.1.1 Enfoque Cuantitativo.....	74
3.1.2 Enfoque Cualitativo.....	75
3.1.3 Enfoque Mixto.....	76
3.2 ALCANCE.....	77
Alcance Correlacional	77
Alcance Explicativo	78
3.3 DISEÑO.....	78
Diseño Experimental	79
Diseño No Experimental.....	79
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	81
3.4.1 Población.....	81
3.4.2 Muestra.....	82
Muestra probabilística:.....	82
Muestra no probabilística:	82
3.4.3 Criterios de Inclusión y Exclusión de la Muestra.....	83

3.4.4 Consideraciones éticas	84
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	84
Cuestionario	85
Preguntas cerradas.....	85
Preguntas abiertas.....	85
3.6 VARIABLES	86
3.7 ESTRATEGIAS PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS	87
4. CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	89
4.1 GENERALIDADES.	90
4.2 ENCUESTA APLICADA.....	90
4.2.1 Datos generales	90
4.2.2 VARIABLE 1. TELETRABAJO	95
4.2.2.1. INDICADOR 1: VENTAJAS	95
4.2.2.2. INDICADOR 2: DESVENTAJAS	98
4.2.3 VARIABLE 2. TELETRABAJO	100
4.2.3.1. INDICADOR 1. INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO	100
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
5.1 CONCLUSIONES.....	115
5.2 LIMITACIONES	118
5.3 RECOMENDACIONES.....	118
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	122
ANEXOS.....	130
ANEXO 1. CUESTIONARIO PARA PERSONAS COLABORADORAS.....	130
ANEXO 2. DECLARACIÓN JURADA.....	138
.....	138

ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN	139
ANEXO 4. CARTA APROBACIÓN TUTORA.....	140
ANEXO 5. CARTA APROBACIÓN LECTOR	141

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la Población	82
Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra	83
Tabla 3. Cuadro de operacionalización de las variables.....	86
Tabla 4. ¿En qué rango de edad se encuentra?	90
Tabla 5. ¿Cuál es su puesto dentro de la Inspección de Trabajo?	91
Tabla 6.¿Cuánto tiempo lleva laborando en su actual puesto?	92
Tabla 7. ¿Se encuentra actualmente en modalidad de teletrabajo?	93
Tabla 8. ¿Cuáles de las siguientes ventajas del teletrabajo, considera usted que son relevantes en su experiencia personal?. Puede escoger más de una opción	95
Tabla 9. ¿Cuáles de las ventajas seleccionadas anteriormente, considera que han influido en su desempeño laboral? Justifique su respuesta	97
Tabla 10. Seleccione todas las desventajas que considera se le han presentado durante el teletrabajo	98
Tabla 11. ¿Considera que el teletrabajo ha contribuido a mejorar su desempeño en comparación con el trabajo en oficina?	100
Tabla 12. ¿En una escala del 1 al 5 siendo 1 muy difícil y 5 muy sencillo, le ha resultado sencillo alcanzar los objetivos laborales mientras teletrabaja?.....	101
Tabla 13. ¿Considera que el teletrabajo ha influido positivamente su capacidad para colaborar con su equipo?.....	102
Tabla 14. ¿Se ha evaluado el desempeño laboral de los colaboradores durante el periodo que se ha implementado el teletrabajo en la organización?	103
Tabla 15. ¿Con que frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño laboral en la organización?.....	104

Tabla 16. ¿Ha recibido retroalimentación sobre su desempeño laboral durante el teletrabajo?	105
Tabla 17. ¿Explique una situación en la que haya estado satisfecho/a con su desempeño al teletrabajar?	106
Tabla 18. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted han influido en su desempeño durante el teletrabajo?	107
Tabla 19. ¿Que recursos adicionales le han ayudado a mejorar su desempeño laboral en el teletrabajo?	109
Tabla 20. ¿Considera usted que su desempeño ha aumentado o disminuido con el teletrabajo en comparación con los resultados esperados o planificados?	110
Tabla 21. ¿Qué aspectos del teletrabajo considera que se pueden mejorar en la organización para optimizar su rendimiento?	111
Tabla 22. ¿Recomendaría a la organización continuar con la práctica del teletrabajo considerando su influencia en el desempeño laboral?	112
Tabla 23. ¿Cómo calificaría su desempeño durante el teletrabajo?	113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso Cuantitativo	75
Figura 2. Proceso Cuantitativo	76
Figura 3. Clasificación de los diseños cuantitativos no experimentales.....	80
Figura 4. ¿En Qué Rango De Edad Se Encuentra?	91
Figura 5. ¿Cuál es su puesto dentro de la Inspección de Trabajo?	92
Figura 6. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su actual puesto?	93
Figura 7. ¿Se encuentra actualmente en modalidad de teletrabajo?.....	94
Figura 8. ¿Cuáles de las siguientes ventajas del teletrabajo, considera usted que son relevantes en su experiencia personal?. Puede escoger más de una opción	96
Figura 9. ¿Cuáles de las ventajas seleccionadas anteriormente, considera que han influido en su desempeño laboral? Justifique su respuesta.....	97
Figura 10. Seleccione todas las desventajas que considera se le han presentado durante el teletrabajo	99
Figura 11. ¿Considera Que El Teletrabajo Ha Contribuido A Mejorar Su Desempeño En Comparación Con El Trabajo En Oficina?	100
Figura 12. ¿En una escala del 1 al 5 siendo 1 muy difícil y 5 muy sencillo, le ha resultado sencillo alcanzar los objetivos laborales mientras teletrabaja?.....	101
Figura 13. ¿Considera que el teletrabajo ha influido positivamente su capacidad para colaborar con su equipo?.....	102
Figura 14. ¿Se ha evaluado el desempeño laboral de los colaboradores durante el periodo que se ha implementado el teletrabajo en la organización?	103
Figura 15.¿Con que frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño laboral en la organización?.....	104

Figura 16. ¿Ha recibido retroalimentación sobre su desempeño laboral durante el teletrabajo?	105
Figura 17. ¿Explique una situación en la que haya estado satisfecho/a con su desempeño al teletrabajar?	106
Figura 18. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted han influido en su desempeño durante el teletrabajo?	108
Figura 19. ¿Que recursos adicionales le han ayudado a mejorar su desempeño laboral en el teletrabajo?	109
Figura 20. ¿Considera usted que su desempeño ha aumentado o disminuido con el teletrabajo en comparación con los resultados esperados o planificados?	110
Figura 21. ¿Qué aspectos del teletrabajo considera que se pueden mejorar en la organización para optimizar su rendimiento?	111
Figura 22. ¿Recomendaría a la organización continuar con la práctica del teletrabajo considerando su influencia en el desempeño laboral?	112
Figura 23. ¿Cómo calificaría su desempeño durante el teletrabajo?	113

AGRADECIMIENTOS

Durante la culminación de esta etapa, quiero expresar mi agradecimiento a todas las personas que han sido fundamentales y de suma importancia en este proceso de crecimiento personal y profesional. Personas que nunca me dejaron de apoyar y siempre tuvieron una frase motivadora para que siguiera adelante y culminara.

Agradezco primeramente a Dios por permitirme haber llegado hasta acá y darme la paciencia y sabiduría durante mis estudios y me permitió poder tener la disponibilidad económica para terminarla.

A mi madre y mi abuela que son pilares y mis ejemplos a seguir, siempre han implantado en mi persona la superación personal y espero seguir cosechando logros para ellas.

A mis mejores amigas, les agradezco el apoyo incondicional que me han brindado y me motivaron a culminar esta etapa universitaria.

A mi novio que también me motivo todos los días para poder finalizar esta etapa y que cada día me recuerdo lo orgulloso que está de mí.

A mi tutora, le agradezco profundamente todo el acompañamiento y guía que me ha brindado alrededor de estos meses donde trabajamos en conjunto para poder terminar este proyecto de investigación.

Finalmente, al Ministerio de Trabajo que me abrió las puertas de la organización para poder realizar este proyecto de investigación y poder aprender en conjunto.

DEDICATORIA

Este logro de culminar esta etapa universitaria con este proyecto se lo dedico principalmente a mi mama y a Dios, que han sido mi guía y apoyo a lo largo de estos años de esfuerzo.

También se lo dedico a mi abuelita y a mi novio porque también son pilares en mi vida y nunca se han cansado de motivarme para seguir creciendo como profesional. Espero haberlos hecho sentir orgullosos con este logro, ya que es de todos nosotros.

Se los dedico con todo mi corazón y amor y que sepan que esto también es de ustedes. Vamos a seguir cosechando logros juntos.

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El teletrabajo se ha consolidado como una modalidad laboral esencial a nivel global, particularmente debido a la pandemia de COVID-19 que aceleró su adopción. Esta forma de trabajo permite a los funcionarios desempeñar sus funciones de manera remota, lo que ha llevado a una reevaluación de las dinámicas laborales tradicionales. La flexibilidad que ofrece el teletrabajo no solo permite a las organizaciones mantener la continuidad de sus operaciones durante crisis, sino que también ofrece beneficios como la reducción de costos operativos y una mayor satisfacción laboral entre los funcionarios. A nivel global, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta efectiva para mejorar la productividad y el equilibrio entre la vida personal y profesional.

La relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral ha sido objeto de numerosas investigaciones en los últimos años. Estudios han demostrado que el teletrabajo puede mejorar el rendimiento individual y grupal, siempre que se implementen adecuadamente las condiciones y herramientas necesarias. El teletrabajo se asocia positivamente con el desempeño de tareas y el desempeño contextual, tanto de manera directa como indirecta a través de la autonomía percibida. Esto se ha demostrado en la investigación de Gajendran et al. (2015), que analiza los efectos del teletrabajo sobre el rendimiento a través de marcos teóricos y análisis de datos de campo.

La autonomía en el trabajo, el equilibrio entre la vida laboral y familiar, y el nivel de estrés ocupacional tienen una relación significativa con el rendimiento de los funcionarios. Nizar et al. (2021) concluyen que los trabajadores prefieren el teletrabajo por su flexibilidad y beneficios durante la pandemia de COVID-19 (p.260).

Brueggen et al. (2019) encontraron que el teletrabajo puede influir positivamente en el esfuerzo productivo a través de una mayor motivación, aunque existe una mayor probabilidad de informes incorrectos en comparación con el trabajo convencional (p.8). La adopción del

teletrabajo mejora el compromiso y la satisfacción laboral, lo cual influye positivamente en el desempeño laboral. Esto se observa en el estudio de Abilash y Siju (2021), que resalta los efectos positivos del teletrabajo durante la pandemia.

En la industria del petróleo y gas, la autonomía laboral resultante del teletrabajo es el impacto más dominante que lleva al desempeño de los funcionarios, con una correlación significativa demostrada por Khan et al. (2018, pag.125). Durante la pandemia de COVID-19, la desconexión psicológica del trabajo medió significativamente la relación entre la extensión del teletrabajo y el desempeño laboral, llevando a un menor rendimiento laboral según Cheng y Zhang (2023, pag.272). El teletrabajo puede resultar en una reducción de costos, mejora de la calidad de vida de los funcionarios, mayor motivación, y una mejor productividad organizacional, como se muestra en varios estudios revisados.

Los trabajadores en modalidad de teletrabajo tienden a reportar una mayor autonomía y flexibilidad, lo que se traduce en una mayor satisfacción laboral y menor estrés. No obstante, también presenta desafíos significativos como la necesidad de estrategias eficaces de gestión del desempeño y el manejo de la tecnología. En este contexto, es crucial entender cómo el teletrabajo influye en el rendimiento laboral y qué factores pueden optimizar su implementación para maximizar sus beneficios.

En la presente investigación se establece como objetivo general analizar los beneficios de la implementación de la modalidad de teletrabajo y el desempeño de los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca, ubicada en Pérez Zeledón, San José, durante el año 2023.

En Pérez Zeledón, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social tiene una oficina regional ubicada en barrio San Luis, sobre la Carretera Interamericana Sur, contigua a la estación de servicio Gasotica. Esta oficina ha experimentado un aumento en su personal, pasando de nueve a 25 funcionarios, lo que indica un crecimiento en la capacidad de atención y servicios prestados

a la comunidad. Con base en esta información, se puede delimitar el estudio a los 16 funcionarios de la oficina regional de Pérez Zeledón, permitiendo un análisis más focalizado y preciso sobre la implementación del teletrabajo y su impacto en el desempeño laboral en esta región específica. Esta delimitación asegura que los resultados de la investigación sean relevantes y manejables, considerando la infraestructura y el personal disponible en la oficina de Pérez Zeledón.

Palabras claves: Teletrabajo, Desempeño laboral, Satisfacción laboral, Inspectores de trabajo, Región Brunca

ABSTRACT

Work from home has become established as an essential work modality globally, particularly due to the COVID-19 pandemic that accelerated its adoption. This work arrangement allows staff to perform their duties remotely, which has led to a re-evaluation of traditional work dynamics. The flexibility offered by telework not only allows organizations to maintain continuity of operations during crises, but also offers benefits such as reduced operating costs and increased job satisfaction among staff. At a global level, work from home has proved to be an effective tool for improving productivity and the balance between personal and professional life.

The relationship between working from home and job performance has been the subject of much research in recent years. Studies have shown that teleworking can improve individual and group performance, provided the necessary conditions and tools are properly implemented. Work from home is positively associated with the performance of tasks and contextual performance, both directly and indirectly through perceived autonomy. This has been demonstrated in the research of Gajendran et al. (2015), which analyses the effects of working from home on performance through theoretical frameworks and field data analysis.

Autonomy at work, work-life balance and occupational stress levels have a significant relationship to staff performance. Nizar et al. (2021) conclude that workers prefer teleworking because of its flexibility and benefits during the COVID-19 pandemic (p.260).

Brueggen et al. (2019) found that work from home can positively influence productive effort through greater motivation, although there is a higher likelihood of misreporting compared to conventional work (p.8). The adoption of work from home improves engagement and job satisfaction, which positively influences job performance. This is seen in the study by Abilash and Siju (2021), which highlights the positive effects of teleworking during the pandemic.

In the oil and gas industry, the labor autonomy resulting from work from home is the most dominant impact that leads to performance of civil servants, with a significant correlation

demonstrated by Khan et al. (2018:125). During the COVID-19 pandemic, psychological disconnection from work significantly mediated the relationship between the extension of working at home and job performance, leading to lower work performance according to Cheng and Zhang (2023:272). Work from home can result in reduced costs, improved quality of life for civil servants, increased motivation, and better organizational productivity, as shown in several reviewed studies.

Work from home workers tend to report greater autonomy and flexibility, which translates into higher job satisfaction and less stress. However, it also presents significant challenges such as the need for effective strategies for performance management and technology management. In this context, it is crucial to understand how telework influences the performance of workers and what factors can optimize its implementation to maximize its benefits.

The general objective of this research is to analyze the benefits of implementing working from home and the performance of the Labour Inspectors of the Ministry of Labor and Social Security in the Brunca region, located in Pérez Zeledón, San José, during the year 2023.

In Pérez Zeledón, the Ministry of Labor and Social Security has a regional office located in the San Luis neighborhood, on the Interamerican South Highway, adjacent to the Gasotica gas station. This office has seen an increase in its staff from nine to 25, indicating a growth in the capacity for care and services provided to the community. Based on this information, the study can be narrowed down to the 15 officials of the regional office in Pérez Zeledón, allowing a more focused and precise analysis on the implementation of telework and its impact on job performance in this specific region. This delineation ensures that the research results are relevant and manageable, considering the infrastructure and staff available in Pérez Zeledón's office.

Keywords: Teleworking, Job performance, Job satisfaction, Labour inspectors, Brunca region

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. *Antecedentes internacionales y nacionales*

El teletrabajo ha emergido como una modalidad laboral significativa a nivel global y local, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19, que aceleró su adopción y reveló tanto sus ventajas como desafíos. En diversas tesis universitarias de los últimos diez años, se ha investigado el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral y el desempeño de los funcionarios. Estos trabajos ofrecen una visión comprensiva de cómo la tecnología y la flexibilidad del teletrabajo pueden transformar la dinámica laboral, mejorando la productividad y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

La tesis titulada "*Teletrabajo y desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020*" de los autores Barco, y López (2020, p.21) incluyó como objetivo general determinar la relación que existe entre teletrabajo y el desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura. El estudio fue de tipo aplicado, con un enfoque mixto y un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se utilizaron cuestionarios y guías de entrevista como instrumentos de investigación.

La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Se determinó que el cumplimiento de las normas legales y la tecnología empleada no muestran relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores, mientras que las condiciones ambientales de trabajo y las modalidades de implementación del teletrabajo sí se relacionan significativamente con dicho desempeño. Se concluye que el teletrabajo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, tanto individual como grupal, por lo que es fundamental que la institución brinde las condiciones apropiadas y supervise efectivamente las labores del personal.

La tesis llamada "*Teletrabajo y rendimiento laboral en los servidores de la sede central del Instituto Nacional Penitenciario 2021*" de Chinchano, (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre el teletrabajo y el rendimiento laboral en los servidores de la sede central del

Instituto Nacional Penitenciario en el contexto de la crisis por la COVID-19, la cual obligó a la institución a modernizar su infraestructura para permitir el teletrabajo. Esta investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo correlacional. Se utilizó un muestreo probabilístico compuesto por teletrabajadores únicamente de la Sede Central, y se emplearon dos cuestionarios, con un Alfa de Cronbach de 0.863, procesados mediante Microsoft Excel y el programa SPSS.

Los resultados del análisis de correlación no paramétrica del Rho de Spearman mostraron una correlación significativa entre el teletrabajo y el rendimiento laboral ($p < 0.01$, $Rho = 0.748$). También se encontraron correlaciones significativas entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral ($Rho = 0.654$), herramientas tecnológicas y rendimiento laboral ($Rho = 0.363$), optimización de procesos y rendimiento laboral ($Rho = 0.523$), y capacitación y rendimiento laboral ($Rho = 0.557$). Todas las hipótesis nulas fueron rechazadas, confirmando relaciones directas y positivas entre las variables estudiadas. Se concluyó que el teletrabajo tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral, y se plantearon recomendaciones para mejorar esta modalidad y servir de referencia para futuras investigaciones.

Esta tesis es particularmente relevante porque examina el impacto del teletrabajo en un contexto específico y crítico, como es el del Instituto Nacional Penitenciario durante una crisis global. Los hallazgos indican que el teletrabajo no solo es viable sino beneficioso para el rendimiento laboral de los servidores de esta institución, destacando la importancia de una infraestructura adecuada y una cultura organizacional que apoye esta modalidad. La correlación significativa entre el teletrabajo y el rendimiento laboral sugiere que esta forma de trabajo puede contribuir de manera sustancial a la eficiencia y efectividad operativa en sectores que tradicionalmente no han adoptado el teletrabajo.

La tesis nombrada "*Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de trabajadores de Latinoamérica*" de los autores Bravo, y Auquilla, (2024, p.1) aborda cómo el teletrabajo permite

a los funcionarios laborar de forma remota, creando un desafío organizacional para mantener la productividad debido a la presión laboral y la incertidumbre del mercado laboral. El objetivo del estudio fue realizar una revisión sistemática sobre el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica.

La metodología utilizada fue la revisión sistemática, permitiendo la recuperación, recopilación y análisis de información documental de artículos científicos publicados en PubMed, MEDLINE, Scopus, Web of Science y Scielo. Los resultados mostraron ocho estudios acerca del teletrabajo y desempeño laboral de los trabajadores en Latinoamérica. En conclusión, se demostró que el teletrabajo puede tener un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores debido a la flexibilidad de horarios y lugares de trabajo. Además, el teletrabajo ha sido asociado con una mayor satisfacción laboral, menor estrés, y una mejora en la productividad en la mayoría de los casos.

Por otra parte, en Costa Rica se han realizado algunas investigaciones dentro de las que se destacan:

La investigación desarrollada por Beltrán y Villalta (2020), titulada "*Implementación de las políticas de teletrabajo en la empresa Valor Global Information Technologies Costa Rica Ltda. durante el segundo semestre del año 2019*" tiene como objetivo analizar la implementación de las políticas de teletrabajo en una empresa tecnológica de Costa Rica, en respuesta a la necesidad de modernización y transformación digital. El estudio emplea un enfoque cuantitativo y cualitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. La metodología incluye cuestionarios y entrevistas aplicados a una muestra de 211 colaboradores de la empresa.

Los hallazgos indican que la implementación del teletrabajo tiene beneficios significativos en la productividad, reducción de costos operativos y mejora de la satisfacción laboral. Sin embargo, se identifican desafíos relacionados con la gestión del cambio y la adecuación de las infraestructuras tecnológicas. Las conclusiones resaltan la necesidad de desarrollar estrategias

efectivas de implementación y capacitación continua para asegurar el éxito del teletrabajo. Finalmente, se proponen recomendaciones para mejorar la adopción del teletrabajo en la empresa y optimizar los beneficios tanto para los funcionarios como para la organización.

Esta investigación es de gran relevancia, ya que proporciona una visión detallada y práctica sobre la implementación del teletrabajo en un contexto empresarial específico, ofreciendo un marco de referencia valioso para futuras investigaciones y para la formulación de políticas. Entender los beneficios y desafíos identificados en este estudio puede inspirar a otras organizaciones a adoptar estrategias similares, ajustando sus enfoques a sus propias realidades y necesidades (p.45).

Por otra parte se revisa la investigación nombrada "*Implicaciones en el rendimiento de los trabajadores del Negocio de Tecnología e Infocomunicaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) en relación con la implementación del teletrabajo debido al impacto de la pandemia Covid-19*", realizada por Centeno, García y Hernández (2024), la cual tiene como objetivo analizar las características del teletrabajo y su impacto en el rendimiento de los trabajadores del Negocio de Tecnología e Infocomunicaciones en la ESPH, así como identificar estrategias de control y seguimiento, determinar recursos tecnológicos y comparar el desempeño de los trabajadores en las modalidades presencial y teletrabajo. En la metodología de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo para la recolección de los datos, con una población de estudio de 65 funcionarios, de los cuales 60 son funcionarios y 5 son jefaturas, quienes respondieron al cuestionario en línea. Se emplearon dos cuestionarios, uno para funcionarios y otro para jefaturas, utilizando Google Forms.

Los principales hallazgos indican que fue necesario implementar nuevas estrategias de control y seguimiento en ambas modalidades, y que los recursos tecnológicos son fundamentales para realizar las actividades de manera más eficiente. Se observó que los funcionarios tienen una percepción muy positiva de la productividad individual, la flexibilidad y la autonomía gracias

al teletrabajo. Finalmente, se elaboró una propuesta de modelo de teletrabajo inclusivo para mejorar el rendimiento de los trabajadores. La investigación concluye que el teletrabajo es una parte integral del futuro del trabajo y obtiene un impacto positivo en los funcionarios, el empleador y la sociedad, aunque plantea preocupaciones sobre los derechos de privacidad de los trabajadores.

La investigación realizada por los autores Bergeaud, Cette, & Drapala, (2023). titulada *“Telework and productivity: Insights from an original survey”*, explora la relación entre el teletrabajo y la productividad utilizando datos de aproximadamente 1,400 empresas manufactureras francesas. Destaca el aumento significativo en la Productividad Total de los Factores (PTF) para las empresas que han adoptado el teletrabajo en comparación con aquellas que no lo han hecho. El objetivo general es analizar el impacto del teletrabajo en la productividad e identificar los factores clave que contribuyen a su éxito. El estudio emplea métodos cuantitativos, utilizando datos a nivel de empresa y modelos econométricos para medir las diferencias en productividad.

El análisis considera diversas características de las empresas y las tasas de adopción del teletrabajo. Los hallazgos clave incluyen que las empresas que practican el teletrabajo exhiben una PTF significativamente más alta, la adopción del teletrabajo está asociada con mejoras en la eficiencia operativa y el desempeño de los funcionarios, y factores como la infraestructura tecnológica y las prácticas de gestión juegan un papel crucial en la realización de los beneficios del teletrabajo. Las principales conclusiones indican que el teletrabajo puede aumentar sustancialmente la productividad si está respaldado por prácticas tecnológicas y de gestión adecuadas.

Los hallazgos sugieren que el teletrabajo podría ser una estrategia viable a largo plazo para mejorar el rendimiento de las empresas. Las recomendaciones principales incluyen que las empresas deben invertir en una infraestructura tecnológica robusta para apoyar el teletrabajo,

los funcionarios y gerentes deben recibir capacitación para gestionar y operar eficazmente dentro de un entorno de teletrabajo, y las organizaciones deben desarrollar políticas y directrices claras para facilitar las operaciones de teletrabajo sin problemas.

1.1.2 Delimitación del problema

La presente investigación se llevó a cabo durante el 2024, en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, ubicada en la provincia de San José (Costa Rica) en la sede de Pérez Zeledón.

1.1.3. Justificación

La implementación del teletrabajo para los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca se justifica desde múltiples dimensiones, abarcando aspectos sociales, empresariales, académicos y económicos. Socialmente, este estudio aborda la creciente demanda por prácticas laborales que favorezcan un equilibrio entre la vida personal y profesional. En zonas con acceso limitado a oportunidades de empleo presencial, como la Región Brunca, el teletrabajo puede mejorar significativamente la calidad de vida de los inspectores al ofrecer flexibilidad y reducir los tiempos de desplazamiento, lo que se traduce en una disminución del estrés y un aumento en la satisfacción laboral. Los autores Arce y Rojas (2020) encontraron que los teletrabajadores de una universidad estatal de Costa Rica mostraron una mayor satisfacción laboral y menos estrés comparado con los trabajadores que laboran de forma presencial. (p.27).

Desde una perspectiva empresarial, la eficiencia operativa y la satisfacción laboral son pilares cruciales para la atracción y retención de talento. Instituciones que adaptan sus modalidades de trabajo a las expectativas contemporáneas no solo se destacan en la captación de talento, sino que también evidencian mejoras en su rendimiento. La aceptación de la tecnología por parte de los teletrabajadores tiene una relación positiva y significativa con su desempeño laboral, lo que resalta la importancia de implementar programas de capacitación tecnológica. Además, la autonomía laboral y el equilibrio trabajo-vida tienen un impacto directo y

positivo en la satisfacción laboral, siendo el equilibrio trabajo-vida más influyente que la autonomía.

Esta investigación busca enriquecer el cuerpo de conocimiento en gestión de recursos humanos y psicología organizacional, aportando perspectivas valiosas sobre la adaptación de las prácticas laborales a las realidades del siglo XXI. Según Romo et al. (2021), el teletrabajo puede mejorar la productividad de los funcionarios, siempre que las empresas adopten estrategias de evaluación de resultados que fomenten el compromiso y la fiabilidad (p.19) .

Económicamente, el teletrabajo puede actuar como un mecanismo para reducir costos relacionados con la rotación de personal y mejorar la retención de conocimiento crítico dentro de las organizaciones. Entender cómo esta modalidad de trabajo contribuye a la optimización del desempeño y la satisfacción de los funcionarios permitirá a las entidades gubernamentales y organizaciones mejorar no solo el bienestar de sus funcionarios, sino también su eficiencia operativa, rentabilidad y sostenibilidad. La investigación de El Hajal (2022) destaca que el teletrabajo puede tener impactos favorables en la rentabilidad de los empleadores y en la salud y bienestar de los funcionarios, aunque algunos individuos pueden experimentar efectos negativos como aumento del estrés y la soledad (p.83) .

Me motiva profundamente investigar este tema debido a la creciente adopción del teletrabajo a nivel mundial, acelerada por la pandemia de COVID-19. Esta modalidad de trabajo ha mostrado ser una alternativa viable para muchas organizaciones, pero su implementación efectiva requiere un análisis detallado de sus beneficios y desafíos. Contribuir al entendimiento de cómo el teletrabajo puede ser optimizado para maximizar sus ventajas, minimizando al mismo tiempo sus desventajas. La oportunidad de proporcionar datos valiosos y recomendaciones prácticas que puedan influir en políticas y estrategias organizacionales motiva a explorar este tema en profundidad.

Los beneficiarios de esta investigación serán múltiples. Los Inspectores de Trabajo en la Región Brunca y Pérez Zeledón se beneficiarán directamente de las mejoras en las condiciones de teletrabajo, lo que podría resultar en una mayor eficiencia y desempeño laboral. Las entidades gubernamentales y organizaciones también se verán favorecidas al contar con un personal más motivado y productivo, lo cual puede traducirse en una reducción de costos operativos y una mayor retención de talento. Además, los hallazgos de esta investigación pueden servir de base para futuras políticas de teletrabajo a nivel nacional, beneficiando a un espectro más amplio de funcionarios y empleadores en diferentes sectores.

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

La pregunta propuesta para esta investigación es:

¿Cómo influyen los beneficios de la implementación de la modalidad de teletrabajo y el desempeño de los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca ubicada en Pérez Zeledón, San José durante el año 2023?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar los beneficios de la implementación de la modalidad de teletrabajo y el desempeño de los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca ubicada en Pérez Zeledón, San José durante el año 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las ventajas y desventajas del teletrabajo aplicado a los inspectores de trabajo de la Región Brunca con el fin de conocer a la percepción de los funcionarios.
- Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño de los Inspectores de Trabajo en la Región Brunca con el fin de verificar si están cumpliendo con los objetivos laborales.
- Elaborar recomendaciones para los Inspectores de Trabajo en la Región Brunca. con el fin de mejorar el teletrabajo y su influencia en el desempeño.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO

El marco teórico es una sección fundamental en cualquier investigación, ya que proporciona el contexto conceptual y la base teórica necesaria para entender el fenómeno estudiado. En el caso del teletrabajo, permite explorar las diversas teorías y conceptos que explican su surgimiento, adopción y evolución en el contexto moderno.

En este capítulo se abordan los principales factores que han influido en la proliferación del teletrabajo, incluyendo los avances tecnológicos, las transformaciones en las dinámicas laborales, y el impacto de eventos globales como la pandemia de COVID-19. Además, se examinan las implicaciones del teletrabajo en términos de productividad, satisfacción laboral y equilibrio entre la vida laboral y personal, así como las políticas y estrategias organizacionales que han facilitado su implementación. Para el desarrollo del marco teórico se utilizan diversas fuentes académicas, referencias y estudios recientes para proporcionar una comprensión integral y fundamentada del teletrabajo en la actualidad.

2.1.1 TELETRABAJO

2.1.1.1 Introducción al Teletrabajo

El teletrabajo, también conocido como trabajo remoto, ha adquirido una relevancia significativa en la era moderna, transformando de manera profunda las dinámicas laborales. Este cambio ha sido impulsado principalmente por los avances tecnológicos que han permitido una conectividad global sin precedentes. Como señala Crawford (2022), "la transformación de las dinámicas laborales debido a los avances tecnológicos ha sido un fenómeno notable en las últimas décadas" (p.11). Esta evolución tecnológica ha facilitado la adopción del teletrabajo en diversas industrias, permitiendo que las empresas operen de manera más flexible y eficiente. Chiavenato (2021) destaca que "el aumento de la adopción del teletrabajo en diversas industrias

es una respuesta natural a la creciente digitalización y al uso extendido de tecnologías de la información" (p. 150).

Un factor determinante en la adopción reciente del teletrabajo ha sido la pandemia de COVID-19, que ha actuado como un catalizador importante. Según Monachos y Fragouli (2023), "la pandemia de COVID-19 ha sido el catalizador principal para la adopción masiva del teletrabajo" (p. 13). La necesidad de mantener las operaciones durante las crisis sanitarias ha llevado a muchas empresas a adoptar el teletrabajo como una medida esencial para continuar sus actividades. Crawford (2022) también menciona que "la necesidad de mantener operaciones durante crisis sanitarias ha impulsado la adopción del teletrabajo de manera significativa" (p. 8).

Además de la pandemia, el incremento en la digitalización y el uso de tecnologías de la información han jugado un papel crucial en la expansión del teletrabajo. Chiavenato (2021) observa que "el incremento en la digitalización y el uso de tecnologías de la información han sido factores clave en la adopción del teletrabajo" (p. 150). La capacidad de trabajar de manera remota utilizando diversas herramientas digitales ha abierto nuevas oportunidades para las empresas y los funcionarios, permitiendo una mayor flexibilidad y eficiencia en el trabajo.

Estos factores han configurado un nuevo panorama laboral donde el teletrabajo se ha convertido en una práctica común y aceptada en muchas industrias. A medida que la tecnología continúa avanzando y las empresas buscan adaptarse a las nuevas realidades del mercado, es probable que el teletrabajo siga siendo una parte integral de las estrategias laborales en el futuro.

La adopción del teletrabajo también ha sido facilitada por las políticas gubernamentales y las iniciativas corporativas que buscan fomentar una mayor flexibilidad laboral. Muchas empresas han implementado políticas de teletrabajo como parte de sus estrategias para atraer y retener talento, mejorar la satisfacción de los funcionarios y aumentar la productividad. La flexibilidad laboral se ha convertido en un factor importante para los funcionarios, que valoran la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar y equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y personales.

El teletrabajo ha transformado significativamente las dinámicas laborales en la era moderna, impulsado por los avances tecnológicos, la pandemia de COVID-19 y el incremento en la digitalización. La adopción del teletrabajo ha permitido a las empresas operar de manera más flexible y eficiente, y se espera que esta tendencia continúe en el futuro, conformando un nuevo paradigma laboral donde la flexibilidad y la tecnología juegan un papel central.

2.1.2 DEFINICIÓN Y ORIGEN DEL TELETRABAJO

El teletrabajo es una modalidad de empleo que permite a los trabajadores desempeñar sus funciones fuera de las instalaciones del empleador. Esta modalidad se ha vuelto cada vez más relevante y ha sido adoptada por diversas industrias a nivel mundial. Chiavenato (2021) define el teletrabajo como "una modalidad de empleo fuera de las instalaciones del empleador, que permite a los trabajadores realizar sus tareas desde cualquier lugar utilizando tecnologías de la información y comunicación" (p.150). Por lo que la flexibilidad en el lugar y el tiempo de trabajo constituye una de las principales ventajas del teletrabajo, permitiendo a los funcionarios adaptar su horario laboral a sus necesidades personales y profesionales.

Las características clave del teletrabajo incluyen la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la flexibilidad en el lugar y el tiempo de trabajo. Bayazitova et al. (2023) destacan que "el uso de TIC es esencial en el teletrabajo, ya que permite a los funcionarios mantenerse conectados y realizar sus tareas de manera efectiva" (p. 42).

El origen del teletrabajo se remonta a la década de 1970, cuando surgió como una respuesta a la crisis del petróleo. En ese momento, el aumento en los precios del petróleo y la necesidad de reducir el consumo de energía llevaron a muchas empresas a buscar alternativas para mantener la productividad sin depender del transporte diario de los funcionarios. Yakovlyev y Vandzhurak (2020) explican que "el teletrabajo surgió en la década de 1970 como una respuesta a la crisis del petróleo, ofreciendo una solución para reducir el consumo de energía y los costos asociados al transporte de los funcionarios" (p. 95). Esta modalidad de trabajo permitió

a las empresas mantener su operatividad mientras reducían su dependencia de los recursos energéticos.

Con el desarrollo del internet y las tecnologías móviles, el teletrabajo experimentó una evolución significativa. La llegada de la era digital y la creciente accesibilidad a internet de alta velocidad permitieron a los funcionarios trabajar de manera remota con mayor facilidad y eficacia. Yakovlyev y Vandzhurak (2020) señalan que "la evolución del teletrabajo estuvo marcada por el desarrollo del internet y las tecnologías móviles, que facilitaron la comunicación y la colaboración remota entre funcionarios y empleadores" (p. 95). La capacidad de acceder a redes y recursos corporativos desde cualquier lugar del mundo transformó la manera en que las empresas operan y permitieron una mayor adopción del teletrabajo.

La adopción del teletrabajo ha ido en aumento en diversas industrias y países, impulsada por las ventajas que ofrece tanto a los empleadores como a los funcionarios. Monachos y Fragouli (2023) observan que "la adopción creciente del teletrabajo en diversas industrias y países ha sido impulsada por las ventajas que ofrece en términos de flexibilidad, reducción de costos y aumento de la productividad" (p. 13). Las empresas han reconocido que permitir a sus funcionarios trabajar de manera remota no solo mejora la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, sino que también puede conducir a una mayor eficiencia y reducción de costos operativos. Por ejemplo, al reducir la necesidad de grandes espacios de oficina y los gastos asociados, las empresas pueden optimizar sus recursos y dirigirlos hacia áreas más estratégicas.

A lo largo de las décadas, el teletrabajo ha evolucionado de ser una solución temporal para convertirse en una práctica establecida en muchas organizaciones. La digitalización continua y los avances en tecnología de la comunicación han facilitado esta transición, proporcionando a las empresas las herramientas necesarias para gestionar equipos remotos de manera efectiva. El teletrabajo ha pasado de ser una opción marginal a ser una parte integral de la estrategia laboral de muchas empresas modernas.

El impacto de la pandemia de COVID-19 ha acelerado esta tendencia, llevando a una adopción masiva del teletrabajo a nivel global. La necesidad de mantener las operaciones durante las restricciones sanitarias obligó a muchas empresas a implementar el teletrabajo de manera rápida y en gran escala. Este cambio, inicialmente visto como una medida de emergencia, ha demostrado ser efectivo y sostenible en muchos casos, llevando a un cambio de paradigma en las políticas laborales. Como resultado, es probable que el teletrabajo continúe siendo una opción viable y preferida para muchas empresas incluso después de la pandemia.

2.1.3 EVOLUCIÓN DEL TELETRABAJO A NIVEL GLOBAL Y EN COSTA RICA

El teletrabajo ha experimentado una evolución notable a nivel global, impulsado por diversos factores que han facilitado su adopción en múltiples sectores e industrias. Entre los principales impulsores de esta evolución se encuentran la globalización y la digitalización, que han transformado las dinámicas laborales y han permitido una conectividad sin precedentes. Monachos y Fragouli (2023) subrayan que "la globalización y la digitalización han sido factores clave en la adopción del teletrabajo, permitiendo a las empresas operar de manera más eficiente y con mayor flexibilidad" (p.13). Estos cambios estructurales en la economía mundial han permitido que las organizaciones superen las barreras geográficas y temporales, facilitando la colaboración y la comunicación a nivel global.

Uno de los principales beneficios del teletrabajo es la reducción de costos operativos y el aumento de la productividad. Monachos y Fragouli (2023) explican que "la adopción del teletrabajo ha permitido a las empresas reducir costos operativos significativos, como los relacionados con el espacio de oficina y los servicios asociados, mientras que al mismo tiempo han observado un aumento en la productividad de sus funcionarios" (p.13). La capacidad de trabajar desde cualquier lugar ha eliminado la necesidad de grandes oficinas físicas, permitiendo

a las empresas optimizar sus recursos financieros y logísticos. Además, la flexibilidad del teletrabajo ha contribuido a mejorar la motivación y el bienestar de los funcionarios, lo que a su vez ha incrementado su productividad.

Otro factor importante en la evolución del teletrabajo es la adaptación de las políticas laborales a nivel mundial. Chudinovskikh (2022) señala que "la adaptación de políticas laborales ha sido crucial para facilitar la implementación y expansión del teletrabajo en diversos países" (p. 93). Diferentes gobiernos y organizaciones han revisado y actualizado sus marcos legales y regulatorios para apoyar y regular el teletrabajo, reconociendo sus beneficios y asegurando la protección de los derechos laborales de los trabajadores remotos. Estas políticas han incluido medidas para garantizar la seguridad y salud en el trabajo, así como la provisión de los recursos necesarios para que los funcionarios puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva desde sus hogares.

En el caso específico de Costa Rica, la implementación y adopción del teletrabajo ha seguido una trayectoria de crecimiento acelerado, especialmente en respuesta a la pandemia de COVID-19. El desarrollo y promulgación del Decreto 42083-MP-MTSS en 2020 fue un hito significativo en la regulación del teletrabajo en el país. Gómez y Vargas (2020) explican que "el Decreto 42083-MP-MTSS estableció el marco legal necesario para regular el teletrabajo en Costa Rica, proporcionando directrices claras para su implementación en el sector público y privado" (p. 54). Este decreto fue fundamental para establecer las condiciones laborales, derechos y obligaciones tanto de empleadores como de funcionarios, asegurando una transición ordenada y efectiva hacia el teletrabajo.

La pandemia de COVID-19 fue un catalizador importante para el crecimiento del teletrabajo en Costa Rica, similar a lo observado a nivel global. Gómez y Vargas (2020) destacan que "el teletrabajo experimentó un crecimiento significativo en Costa Rica en respuesta a la pandemia de COVID-19, ya que las empresas y el sector público buscaron mantener sus

operaciones mientras se adherían a las restricciones sanitarias" (p.54). La necesidad de adaptarse rápidamente a las nuevas circunstancias llevó a una adopción masiva del teletrabajo, con muchas organizaciones implementando políticas y tecnologías para facilitar el trabajo remoto de sus funcionarios.

Además de la regulación y la respuesta a la pandemia, la adopción del teletrabajo en Costa Rica ha sido notable tanto en el sector privado como en el sector público. Gómez y Vargas (2020) observan que "la adopción del teletrabajo por parte de empresas y sectores públicos en Costa Rica ha sido significativa, con un número creciente de organizaciones que reconocen los beneficios de esta modalidad laboral y la incorporan en sus operaciones diarias" (p. 54). Empresas de diversos sectores han implementado el teletrabajo como una estrategia para aumentar la flexibilidad y eficiencia, mientras que el sector público ha adoptado esta modalidad para asegurar la continuidad de los servicios gubernamentales y administrativos.

El impacto del teletrabajo en Costa Rica ha sido amplio y profundo, afectando no solo a las dinámicas laborales, sino también a aspectos sociales y económicos. La capacidad de trabajar de manera remota ha permitido a muchas personas equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y personales, mejorando su calidad de vida. Asimismo, el teletrabajo ha contribuido a la reducción del tráfico y la contaminación, ya que menos personas necesitan desplazarse diariamente a sus lugares de trabajo.

2.1.4 Importancia del Teletrabajo en la Modernización del Trabajo

El teletrabajo ha emergido como un componente crucial en la modernización del trabajo, ofreciendo numerosas ventajas que han transformado las dinámicas laborales tradicionales. Entre los principales beneficios del teletrabajo se encuentran la flexibilidad laboral, la reducción de costos, los beneficios económicos y la contribución a la sostenibilidad ambiental.

Uno de los aspectos más destacados del teletrabajo es la flexibilidad laboral que proporciona, permitiendo a los funcionarios equilibrar de manera más efectiva sus

responsabilidades laborales y personales. Labrado et al. (2022) señalan que "la posibilidad de equilibrar responsabilidades laborales y personales es una de las ventajas más significativas del teletrabajo, ya que permite a los funcionarios gestionar mejor su tiempo y sus compromisos" (p. 42). Esta flexibilidad no solo mejora la calidad de vida de los trabajadores, sino que también se traduce en una mayor satisfacción y bienestar general. La capacidad de ajustar los horarios de trabajo según las necesidades personales permite a los funcionarios dedicar más tiempo a sus familias y actividades personales, lo que reduce el estrés y aumenta la motivación. Labrado et al. (2022) también mencionan que "la mejora en la satisfacción y el bienestar del empleado es una consecuencia directa de la flexibilidad laboral ofrecida por el teletrabajo" (p.42).

Además de los beneficios para los funcionarios, el teletrabajo ofrece importantes ventajas económicas tanto para los empleadores como para los trabajadores. Chiavenato (2021) destaca que "el teletrabajo conlleva menores gastos en desplazamientos y mantenimiento de oficinas, lo que se traduce en ahorros significativos para ambas partes" (p.150). Para los empleadores, la reducción de costos asociados a la operación de grandes oficinas físicas, incluidos los gastos en alquiler, servicios públicos y mantenimiento, representa un ahorro considerable. Estos recursos pueden ser redirigidos a otras áreas estratégicas de la empresa, mejorando la eficiencia y la rentabilidad. Por otro lado, los funcionarios también se benefician de la reducción de gastos en transporte y comidas fuera del hogar, lo que incrementa su ingreso disponible y contribuye a un mejor manejo financiero personal. Chiavenato (2021) afirma que "los ahorros significativos para empleadores y funcionarios son uno de los principales atractivos del teletrabajo" (p. 150).

La contribución del teletrabajo a la sostenibilidad ambiental es otro aspecto fundamental que resalta su importancia en la modernización del trabajo. Rañeses et al. (2022) explican que "la disminución de la huella de carbono por la reducción de desplazamientos es una de las contribuciones más relevantes del teletrabajo a la sostenibilidad ambiental" (p.2). Al reducir la necesidad de desplazamientos diarios al lugar de trabajo, el teletrabajo disminuye

significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al transporte. Esto no solo ayuda a mitigar el cambio climático, sino que también contribuye a la reducción de la contaminación del aire y la congestión del tráfico en áreas urbanas. Además, el teletrabajo promueve prácticas laborales más sostenibles, ya que las empresas adoptan tecnologías y procesos que minimizan el uso de recursos naturales y fomentan la eficiencia energética. Rañeses et al. (2022) subrayan que "la promoción de prácticas laborales más sostenibles es un beneficio adicional del teletrabajo, que refuerza su papel en la protección del medio ambiente" (p. 2).

La adopción del teletrabajo también ha llevado a una mayor integración de tecnologías avanzadas en el entorno laboral. El uso de herramientas de comunicación y colaboración en línea ha facilitado la gestión de equipos distribuidos y ha mejorado la eficiencia operativa. Estas tecnologías permiten una comunicación fluida y en tiempo real entre funcionarios y empleadores, independientemente de su ubicación geográfica. La implementación de plataformas de gestión de proyectos y sistemas de seguimiento del desempeño ha permitido a las empresas mantener altos niveles de productividad y control, incluso en un entorno de trabajo remoto. Esta digitalización del trabajo ha preparado a las empresas para enfrentar futuras disrupciones y ha aumentado su resiliencia frente a situaciones imprevistas.

Además, el teletrabajo ha influido en la cultura organizacional de muchas empresas, promoviendo una mayor confianza y autonomía en los funcionarios. Al permitir que los trabajadores gestionen su tiempo y tareas de manera independiente, las empresas han fomentado un entorno de trabajo basado en la responsabilidad y la autogestión. Esto ha llevado a un cambio en la forma en que se mide el rendimiento, pasando de un enfoque basado en la presencia física a uno centrado en los resultados y la productividad. Esta transformación cultural ha contribuido a una mayor satisfacción laboral y ha fortalecido el compromiso de los funcionarios con sus organizaciones.

2.1.5 Teorías sobre la Eficiencia y Productividad Laboral en Teletrabajo

El teletrabajo ha llevado a un cambio significativo en la forma en que entendemos y medimos la eficiencia y la productividad laboral. Diversas teorías y estudios han analizado cómo el teletrabajo impacta la productividad y el bienestar de los funcionarios. En este contexto, es fundamental examinar las teorías de la autonomía y control, así como los estudios empíricos sobre la productividad en el teletrabajo.

Una de las teorías más relevantes en este ámbito es la Teoría de la Autonomía y Control, propuesta por Hackman y Oldham, una teoría relevante y actualizada que expone conceptos similares a los de Hackman sobre la autonomía y el control, la cual se enfoca en la motivación autónoma y su impacto en la productividad laboral, los autores Jaafar y Rahim (2022) destaca que la autonomía en el teletrabajo permite a los funcionarios tener un mayor control sobre sus horarios, lo cual facilita un equilibrio entre las obligaciones laborales y personales, mejorando así el rendimiento. Según estos autores, "la autonomía tiene una influencia crucial en la productividad de los funcionarios en arreglos de teletrabajo debido al mayor control sobre los horarios, facilitando un equilibrio entre las obligaciones laborales y personales, mejorando finalmente el rendimiento" (p. 82).

Otro estudio por Keyes y Gardner (2023) demostró que "la optimización de la autonomía, competencia y relaciones, a través de la teoría de la autodeterminación, puede llevar a una mayor motivación, productividad y percepción de éxito en la vida laboral". Según Keyes y Gardner, (2023) "optimizar la autonomía, competencia y relaciones a través de la teoría de la autodeterminación puede conducir a una mayor motivación, productividad y percepción de éxito en la vida laboral" (p. 1115).

Los estudios empíricos sobre la productividad en teletrabajo también han arrojado resultados positivos. Uno de los estudios más recientes es el de Jaafar y Rahim (2022), que investigó el impacto del teletrabajo en la productividad de los funcionarios durante la pandemia

de COVID-19. Los resultados de este estudio mostraron un aumento significativo en la productividad de los trabajadores que teletrabajaban en comparación con aquellos que trabajaban en la oficina, los cuales encontraron que "la autonomía tiene una influencia crucial en la productividad de los funcionarios en arreglos de teletrabajo debido al mayor control sobre los horarios, facilitando un equilibrio entre las obligaciones laborales y personales, mejorando finalmente el rendimiento" (p. 84). Este incremento se atribuyó a varios factores, incluyendo la reducción de interrupciones y la posibilidad de trabajar en un entorno más cómodo y personalizado.

La reducción de interrupciones es uno de los factores clave que contribuyen al aumento de la productividad en el teletrabajo. En un entorno de oficina tradicional, los funcionarios a menudo enfrentan distracciones constantes, como reuniones no planificadas, conversaciones con colegas y otras interrupciones que pueden afectar su concentración y eficiencia. En contraste, el teletrabajo permite a los funcionarios controlar mejor su entorno de trabajo, minimizando las interrupciones y permitiendo períodos más largos de concentración ininterrumpida. Jaafar y Rahim (2022) destacan que "la capacidad de los funcionarios para trabajar sin interrupciones frecuentes fue uno de los principales factores que contribuyó al aumento de la productividad en el teletrabajo" (p. 84).

Otro factor importante es la posibilidad de trabajar en un entorno cómodo y adaptado a las necesidades individuales de cada empleado. En lugar de estar restringidos a un entorno de oficina estándar, los teletrabajadores pueden crear un espacio de trabajo que optimice su comodidad y eficiencia. Esto puede incluir ajustes en el mobiliario, la iluminación, el ruido y otros aspectos que afectan el bienestar y la productividad. Jaafar y Rahim (2022) mencionan que "la creación de un entorno de trabajo personalizado y cómodo fue un factor crucial en el aumento de la productividad observado entre los teletrabajadores" (p. 84).

Además de estos factores, el teletrabajo también permite una mayor flexibilidad en la gestión del tiempo, lo que puede llevar a una mejor organización y priorización de las tareas. Los colaboradores que trabajan desde casa pueden estructurar su jornada laboral de manera que se adapte mejor a sus ritmos personales de productividad, lo que puede resultar en una gestión más eficiente del tiempo y una mayor calidad en el desempeño de sus tareas.

La Teoría de la Autonomía y Control de Hackman y Oldham, junto con los estudios empíricos más recientes, proporcionan una base sólida para comprender cómo y por qué el teletrabajo puede mejorar la eficiencia y la productividad laboral. La autonomía y el control sobre el entorno de trabajo, combinados con la reducción de interrupciones y la creación de entornos personalizados, son factores que potencian la motivación y el desempeño de los funcionarios.

2.1.6 Impacto Psicológico del Teletrabajo en los Funcionarios

El teletrabajo ha transformado significativamente el entorno laboral, ofreciendo una mezcla de beneficios y desafíos psicológicos para los funcionarios. A través de un análisis detallado de los efectos positivos y negativos del teletrabajo, es posible comprender mejor cómo esta modalidad laboral influye en la salud mental y el bienestar general de los trabajadores.

Uno de los efectos positivos más destacados del teletrabajo es la mejora en el equilibrio entre la vida laboral y personal. La capacidad de trabajar desde casa ofrece a los funcionarios una flexibilidad sin precedentes para gestionar sus responsabilidades personales y profesionales. Crawford (2022) destaca que "el teletrabajo facilita un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, permitiendo a los funcionarios ajustar sus horarios y reducir el tiempo y el estrés asociados con los desplazamientos diarios" (p.2). Esta flexibilidad contribuye a una mayor satisfacción laboral, ya que los funcionarios pueden dedicar más tiempo a sus familias y actividades personales, lo que mejora su bienestar general. Crawford (2022) también observa que "el aumento de la satisfacción y el bienestar general es un resultado directo de la flexibilidad y el control que el teletrabajo proporciona a los funcionarios" (p.6).

Además de la satisfacción laboral, el teletrabajo puede contribuir a la reducción del estrés. La eliminación de los desplazamientos diarios, que a menudo son una fuente significativa de estrés, permite a los funcionarios comenzar su jornada laboral con menos tensión y más energía. La posibilidad de crear un entorno de trabajo personalizado y cómodo en casa también puede reducir las distracciones y mejorar la concentración, lo que a su vez disminuye el estrés relacionado con la carga de trabajo. Estos factores combinados crean un entorno laboral más saludable y equilibrado, promoviendo el bienestar mental y emocional de los funcionarios.

Sin embargo, el teletrabajo también presenta varios desafíos psicológicos que deben ser considerados. Uno de los principales efectos negativos es el riesgo de aislamiento social. Monachos y Fragouli (2023) señalan que "el teletrabajo puede llevar al aislamiento social debido a la falta de interacción personal y contacto diario con colegas" (p.13). La ausencia de interacciones cara a cara puede resultar en sentimientos de soledad y desconexión, afectando negativamente la moral y la motivación de los funcionarios. La interacción social en el lugar de trabajo es fundamental no solo para la colaboración y el intercambio de ideas, sino también para el apoyo emocional y la construcción de relaciones laborales sólidas.

Otro efecto negativo significativo del teletrabajo es la posibilidad de experimentar burnout debido a la dificultad para separar el trabajo de la vida personal. Monachos y Fragouli (2023) explican que "la falta de una separación clara entre el trabajo y la vida personal puede llevar al burnout, ya que los funcionarios pueden sentirse constantemente conectados y obligados a trabajar más allá de las horas laborales regulares" (p.13). Esta falta de delimitación entre el espacio laboral y personal puede resultar en una sobrecarga de trabajo y una disminución del tiempo de descanso y recuperación. La sensación de estar siempre "de guardia" puede aumentar el estrés y la fatiga, disminuyendo la productividad y afectando negativamente la salud mental.

Para mitigar estos efectos negativos, es crucial que las empresas implementen estrategias efectivas de apoyo y bienestar para sus funcionarios. Esto puede incluir la promoción

de prácticas laborales saludables, como establecer horarios de trabajo claros, fomentar pausas regulares y proporcionar recursos para el apoyo psicológico y emocional. La creación de oportunidades para la interacción social, como reuniones virtuales y actividades de equipo, también puede ayudar a reducir el aislamiento y fortalecer la cohesión del equipo.

Además, es importante que los funcionarios desarrollen habilidades de autogestión y establezcan límites claros entre el trabajo y la vida personal. Esto puede implicar la creación de un espacio de trabajo dedicado en casa, establecer rutinas diarias que incluyan tiempo para el descanso y el ejercicio, y aprender a desconectar digitalmente al final de la jornada laboral. La educación y la capacitación en habilidades de gestión del tiempo y manejo del estrés también pueden ser beneficiosas para ayudar a los funcionarios a mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

2.1.7 REGULACIONES Y POLÍTICAS DE TELETRABAJO

El teletrabajo ha sido adoptado en diversas regiones del mundo con diferentes grados de regulación y políticas específicas para su implementación. La efectividad de estas políticas varía significativamente según el contexto cultural y económico de cada país. En esta sección, se analizarán estudios previos sobre políticas de teletrabajo en diversos países, se evaluará su efectividad, y se compararán normativas efectivas a nivel nacional e internacional para identificar buenas prácticas y lecciones aprendidas.

Los estudios previos sobre políticas de teletrabajo han demostrado que la efectividad de las mismas depende en gran medida de la adaptación a los contextos específicos en los que se implementan. Chudinovskikh (2022) sugiere que "la efectividad de las políticas de teletrabajo varía según el contexto cultural y económico, siendo crucial adaptar las normativas a las particularidades locales para asegurar su éxito" (p. 93). En países con economías desarrolladas y una infraestructura tecnológica robusta, las políticas de teletrabajo tienden a ser más efectivas debido a la disponibilidad de recursos y la familiaridad con las tecnologías digitales. En contraste,

en países en desarrollo, la implementación del teletrabajo puede enfrentar desafíos significativos relacionados con la falta de infraestructura adecuada y la resistencia cultural al cambio.

El impacto de los factores culturales y económicos es evidente en la forma en que diferentes países han adoptado el teletrabajo. Chudinovskikh (2022) destaca que "los factores culturales, como las actitudes hacia el trabajo y la tecnología, y los factores económicos, como el nivel de desarrollo y la disponibilidad de recursos, juegan un papel crucial en la implementación y efectividad de las políticas de teletrabajo" (p.93). Por ejemplo, en países donde la cultura laboral valora la presencia física y el control directo, la adopción del teletrabajo puede ser más lenta y menos efectiva. Por otro lado, en países con una cultura laboral más flexible y orientada a resultados, el teletrabajo puede ser implementado de manera más efectiva y con mayor aceptación por parte de los funcionarios.

La comparación de normativas efectivas a nivel nacional e internacional permite identificar buenas prácticas y lecciones aprendidas que pueden ser aplicadas en diferentes contextos. Plekhov (2021) sugiere que "la identificación de buenas prácticas y lecciones aprendidas de diversas normativas de teletrabajo puede ayudar a mejorar la efectividad de las políticas y su adaptación a diferentes contextos" (p.33). Una buena práctica comúnmente observada en las normativas efectivas es la inclusión de medidas de apoyo y capacitación para los funcionarios y empleadores en el uso de tecnologías de teletrabajo. Estas medidas aseguran que los trabajadores tengan las habilidades necesarias para trabajar de manera eficiente desde casa y que los empleadores puedan gestionar equipos remotos de manera efectiva.

Además, la comparación entre regulaciones nacionales e internacionales revela diferencias significativas en la manera en que los países abordan el teletrabajo. Plekhov (2021) señala que "la comparación de regulaciones nacionales e internacionales muestra una variedad de enfoques hacia el teletrabajo, desde marcos regulatorios estrictos hasta políticas más flexibles y adaptativas" (p. 33). En algunos países, las regulaciones de teletrabajo son parte de un marco

legal más amplio que incluye derechos laborales, salud y seguridad en el trabajo, y medidas de igualdad de oportunidades. En otros, las políticas de teletrabajo son más específicas y se centran principalmente en aspectos operativos y técnicos.

Un ejemplo de normativa efectiva es la ley de teletrabajo en Alemania, que incluye disposiciones claras sobre el derecho de los funcionarios a trabajar desde casa, así como obligaciones para los empleadores de proporcionar los recursos necesarios y garantizar la salud y seguridad de los trabajadores remotos. Esta ley ha sido citada como una buena práctica debido a su enfoque integral y su capacidad para adaptarse a las necesidades tanto de funcionarios como de empleadores.

Por otro lado, en países como Estados Unidos, las políticas de teletrabajo tienden a ser más flexibles y menos reguladas a nivel federal, con un mayor énfasis en acuerdos individuales entre empleadores y funcionarios. Esta flexibilidad permite una adaptación rápida a las necesidades cambiantes del mercado laboral, pero también puede resultar en una falta de uniformidad y protección para los trabajadores en diferentes estados o sectores.

2.1.8 Desafíos y Limitaciones del Teletrabajo

El teletrabajo, aunque presenta numerosos beneficios, también enfrenta diversos desafíos y limitaciones que pueden afectar su implementación y efectividad. Estos desafíos pueden categorizarse en tres áreas principales: desafíos técnicos, desafíos organizacionales y desafíos personales. Cada una de estas áreas presenta obstáculos específicos que deben ser abordados para maximizar los beneficios del teletrabajo y mitigar sus inconvenientes.

2.1.8.1 Desafíos Técnicos

Uno de los desafíos técnicos más significativos del teletrabajo es la conectividad a internet. La calidad de la conexión a internet es crucial para el teletrabajo efectivo, ya que la mayoría de las tareas y comunicaciones dependen de una conexión estable y rápida. Monachos y Fragouli (2023) señalan que "los problemas de conexión a internet pueden ser una barrera

importante para el teletrabajo, especialmente en áreas rurales o regiones con infraestructuras tecnológicas deficientes" (p.13). La falta de acceso a internet de alta velocidad puede limitar la capacidad de los funcionarios para realizar tareas esenciales, participar en reuniones virtuales y acceder a recursos en línea, lo que reduce la eficiencia y productividad.

Además de la conectividad, la necesidad de tecnologías adecuadas para el trabajo remoto es otro desafío técnico. Monachos y Fragouli (2023) explican que "los funcionarios necesitan contar con hardware y software adecuados para desempeñar sus funciones de manera efectiva desde casa" (p.13). Esto incluye computadoras, cámaras, auriculares, software de colaboración y herramientas de seguridad cibernética. Sin el equipo y las herramientas tecnológicas adecuadas, los funcionarios pueden enfrentar dificultades para completar sus tareas y mantener la comunicación con sus colegas y supervisores.

2.1.8.2 Desafíos Organizacionales

En el ámbito organizacional, uno de los principales desafíos del teletrabajo es la gestión y supervisión remota de los funcionarios. La supervisión de funcionarios a distancia puede ser compleja, ya que los supervisores no tienen la misma visibilidad y control sobre las actividades diarias de los trabajadores como en un entorno de oficina tradicional. Plekhov (2021) destaca que "la complejidad en la supervisión de funcionarios a distancia puede llevar a problemas de comunicación, coordinación y seguimiento del desempeño" (p.33). Los supervisores deben desarrollar nuevas habilidades y estrategias para gestionar equipos remotos de manera efectiva, asegurando que los funcionarios mantengan altos niveles de productividad y cumplimiento de sus tareas.

La adaptación de estrategias y herramientas de gestión es esencial para superar estos desafíos organizacionales. Plekhov (2021) menciona que "las organizaciones deben adoptar nuevas estrategias y herramientas de gestión para apoyar a los funcionarios remotos, incluyendo sistemas de seguimiento del desempeño, plataformas de colaboración en línea y métodos de

comunicación efectivos" (p.33). Estas herramientas pueden ayudar a mantener la cohesión del equipo, mejorar la comunicación y facilitar la supervisión remota, asegurando que los funcionarios remotos se sientan apoyados y conectados con la organización.

2.1.8.3 Desafíos Personales

En el ámbito personal, el teletrabajo puede presentar desafíos significativos relacionados con el aislamiento social y el equilibrio entre la vida laboral y personal. La falta de interacción social es uno de los principales riesgos del teletrabajo, ya que los funcionarios pueden sentirse aislados y desconectados de sus colegas. Crawford (2022) señala que "el riesgo de aislamiento social y la falta de interacción pueden afectar negativamente el bienestar emocional y la moral de los funcionarios" (p.7). Las interacciones sociales en el lugar de trabajo son importantes no solo para la colaboración y el intercambio de ideas, sino también para el apoyo emocional y la construcción de relaciones laborales.

Además, mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal puede ser un desafío en el teletrabajo. Crawford (2022) explica que "la dificultad para separar el trabajo de la vida personal puede llevar a un aumento del estrés y el burnout, ya que los funcionarios pueden sentirse constantemente conectados y obligados a trabajar más allá de las horas laborales regulares" (p.9). La falta de una separación física entre el espacio de trabajo y el hogar puede dificultar la desconexión del trabajo, lo que afecta el tiempo de descanso y recuperación y puede llevar a una disminución del bienestar general.

Para abordar estos desafíos personales, es crucial que tanto las organizaciones como los funcionarios tomen medidas proactivas. Las organizaciones pueden promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal mediante políticas flexibles, fomentando pausas regulares y proporcionando recursos para el apoyo emocional y psicológico. Los funcionarios, por su parte, deben establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, crear un espacio

de trabajo dedicado en casa y adoptar rutinas que incluyan tiempo para el descanso y el autocuidado.

2.1.9 Beneficios del Teletrabajo para Trabajadores y Empleadores

El teletrabajo ha demostrado ser una modalidad laboral con múltiples beneficios tanto para los trabajadores como para los empleadores. A continuación, se detallan los principales beneficios que aporta el teletrabajo, apoyados en diversas investigaciones y estudios recientes.

Para los Trabajadores

Uno de los beneficios más destacados del teletrabajo para los trabajadores es la flexibilidad en los horarios y la reducción del tiempo invertido en desplazamientos. Rañeses et al. (2022) señalan que "el teletrabajo permite a los funcionarios tener horarios más flexibles, adaptándose a sus necesidades personales y familiares, lo cual mejora su bienestar y calidad de vida" (p.2). La posibilidad de ajustar el horario laboral a las necesidades individuales permite a los funcionarios equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y personales, lo que reduce el estrés y mejora la satisfacción laboral.

Además, el teletrabajo elimina la necesidad de desplazarse diariamente al lugar de trabajo, lo que conlleva un ahorro significativo en tiempo y costos de transporte. Rañeses et al. (2022) destacan que "la reducción del tiempo y los costos asociados a los desplazamientos diarios no solo mejora la calidad de vida de los funcionarios, sino que también contribuye a una mayor eficiencia y productividad" (p.2). Este ahorro de tiempo puede ser utilizado para actividades personales, familiares o de ocio, contribuyendo a un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal.

La mejora en la calidad de vida y la satisfacción laboral es otro beneficio clave del teletrabajo para los funcionarios. La posibilidad de trabajar en un entorno familiar y cómodo, junto con la reducción del estrés asociado a los desplazamientos y las interacciones laborales presenciales, contribuye a un mayor bienestar general. Rañeses et al. (2022) afirman que "el

teletrabajo mejora significativamente la calidad de vida y la satisfacción laboral de los funcionarios, al permitirles gestionar su tiempo de manera más efectiva y reducir el estrés" (p.2). La satisfacción laboral no solo mejora el bienestar de los funcionarios, sino que también puede llevar a una mayor lealtad y compromiso con la organización.

Para los Empleadores

Los beneficios del teletrabajo para los empleadores también son numerosos y significativos. Uno de los principales beneficios es la reducción de los costos operativos y de infraestructura. Labrado et al. (2022) explican que "el teletrabajo permite a las empresas ahorrar en costos operativos, como el alquiler de oficinas, los servicios públicos y el mantenimiento, lo que se traduce en una mayor eficiencia financiera" (p.3). Al reducir la necesidad de grandes espacios físicos y los gastos asociados, las empresas pueden destinar estos recursos a otras áreas estratégicas, mejorando su rentabilidad y competitividad.

Además de los ahorros en costos operativos, el teletrabajo también puede llevar a un incremento en la productividad de los funcionarios. Labrado et al. (2022) mencionan que "los estudios han demostrado que los funcionarios que trabajan desde casa pueden ser más productivos que aquellos que trabajan en la oficina, debido a la reducción de interrupciones y la capacidad de gestionar su tiempo de manera más eficiente" (p.3). La posibilidad de trabajar en un entorno más tranquilo y controlado permite a los funcionarios concentrarse mejor en sus tareas y completar su trabajo de manera más efectiva.

La implementación del teletrabajo también puede mejorar la retención y atracción de talento, ya que ofrece una mayor flexibilidad y calidad de vida a los funcionarios. Las empresas que ofrecen opciones de teletrabajo pueden atraer a una fuerza laboral más diversa y calificada, incluyendo a aquellos que prefieren trabajar de manera remota por razones personales o logísticas. Esto puede aumentar la competitividad de la empresa en el mercado laboral y mejorar su capacidad para retener a sus mejores funcionarios.

2.1.10 DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es un concepto multifacético que se refiere a la eficacia con la que los funcionarios cumplen sus tareas y roles asignados dentro de una organización. Es una medida integral que abarca tanto la cantidad como la calidad del trabajo realizado, y es esencial para evaluar el rendimiento tanto individual como organizacional. En esta sección, exploraremos en detalle el concepto general y específico del desempeño laboral, así como la diferencia entre productividad y desempeño.

2.1.10.1 Concepto General y Específico del Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere a la eficacia con la que los funcionarios cumplen con sus responsabilidades y roles dentro de una organización. Según Chiavenato (2021), "el desempeño laboral es la medida en que los funcionarios alcanzan los objetivos y metas establecidos, cumpliendo con las expectativas de su rol y aportando al éxito de la organización" (p.180). Este concepto general abarca una amplia gama de actividades y responsabilidades, desde tareas específicas hasta el cumplimiento de metas estratégicas.

Específicamente, el desempeño laboral puede ser desglosado en varias dimensiones, incluyendo la calidad del trabajo, la cantidad de trabajo producido, la adherencia a los plazos, la iniciativa, la colaboración con colegas, y la capacidad de resolver problemas. Chiavenato (2021) también destaca que "la evaluación del desempeño laboral debe considerar tanto los resultados tangibles como los comportamientos y actitudes que los funcionarios demuestran en el cumplimiento de sus tareas" (p.180). Esto implica que una evaluación completa del desempeño debe incluir tanto métricas cuantitativas como cualitativas.

La evaluación del rendimiento individual y organizacional es fundamental para comprender y mejorar el desempeño laboral. A nivel individual, la evaluación del desempeño ayuda a identificar las fortalezas y áreas de mejora de cada empleado, proporcionando una base

para el desarrollo profesional y la gestión del talento. A nivel organizacional, la evaluación del desempeño permite a las empresas medir su efectividad en alcanzar sus objetivos estratégicos y mejorar la eficiencia operativa. Chiavenato (2021) señala que "la evaluación del rendimiento es una herramienta crítica para la gestión del desempeño, ya que proporciona datos valiosos para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias de mejora continua" (p.180).

2.1.10.2 Diferencia entre Productividad y Desempeño

Aunque los términos productividad y desempeño a menudo se utilizan de manera intercambiable, es importante distinguir entre ellos, ya que representan diferentes aspectos del rendimiento laboral.

La productividad se refiere a la cantidad de trabajo producido en un periodo determinado. Es una medida cuantitativa que se centra en la eficiencia con la que se utilizan los recursos para generar productos o servicios. Bloom et al. (2015) explican que "la productividad es una medida de la cantidad de trabajo completado en relación con el tiempo y los recursos funcionarios, y es un indicador clave de la eficiencia operativa" (p. 165). Por ejemplo, en una línea de producción, la productividad puede medirse en términos de la cantidad de unidades producidas por hora o por empleado.

El desempeño incluye tanto la cantidad como la calidad del trabajo realizado, según una definición moderna. Un estudio reciente sugiere que la calidad de vida laboral y la motivación tienen un impacto positivo y significativo en el desempeño de los funcionarios, contribuyendo al 53.1% de la variación en el rendimiento (Darmawan, 2023). Este estudio enfatiza que el desempeño abarca aspectos cualitativos como la creatividad y la resolución de problemas, así como la cantidad de trabajo producido.

La diferencia entre productividad y desempeño sigue siendo crucial. Un estudio reciente muestra que trabajar desde casa puede mejorar la calidad del trabajo, pero reducir la

productividad en términos de cantidad, destacando la importancia de equilibrar ambos aspectos en la evaluación del rendimiento laboral (Qu & Yan, 2022).

Para gestionar efectivamente el desempeño, las organizaciones deben establecer métricas claras y equilibradas. Esto incluye tanto KPI cuantitativos como evaluaciones cualitativas basadas en observaciones y retroalimentación (Darmawan, 2023).

2.1.11 Factores que Influyen en el Desempeño en Modalidad de Teletrabajo

El desempeño en modalidad de teletrabajo está influenciado por una variedad de factores personales, organizacionales y técnicos. Cada uno de estos factores desempeña un papel crucial en la capacidad de los funcionarios para trabajar de manera efectiva y eficiente desde un entorno remoto. A continuación, se exploran en detalle estos factores, respaldados por citas relevantes de la literatura.

2.1.11.1 Factores Personales

Uno de los principales factores personales que influyen en el desempeño en el teletrabajo es la motivación. La motivación puede ser intrínseca, derivada del interés y la satisfacción personal por el trabajo, o extrínseca, motivada por recompensas externas como el salario, el reconocimiento y las oportunidades de avance. Labrado et al. (2022) explican que "la motivación intrínseca y extrínseca juegan un papel crucial en el desempeño laboral, especialmente en un entorno de teletrabajo donde la autonomía y la automotivación son esenciales" (p.85). Los funcionarios que están intrínsecamente motivados tienden a ser más proactivos y comprometidos, lo que resulta en un mejor desempeño y mayor satisfacción laboral.

Además de la motivación, las habilidades de autogestión y organización del tiempo son fundamentales para el éxito en el teletrabajo. Labrado et al. (2022) señalan que "las habilidades de autogestión, incluyendo la capacidad de establecer prioridades, gestionar el tiempo de manera efectiva y mantener la disciplina, son esenciales para el desempeño en el teletrabajo" (p. 87). La

capacidad de organizar el propio tiempo y mantenerse enfocado en las tareas sin la supervisión directa es crucial para mantener la productividad y cumplir con los plazos.

2.1.11.2 Factores Organizacionales

El apoyo de la administración y el acceso a recursos necesarios son factores organizacionales clave que influyen en el desempeño en el teletrabajo. Crawford (2022) destaca que "el apoyo administrativo y gerencial es vital para el éxito del teletrabajo, ya que proporciona a los funcionarios la orientación, los recursos y el apoyo emocional necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva" (p.13). Los líderes organizacionales deben ser accesibles y brindar un apoyo continuo para resolver problemas, proporcionar retroalimentación y mantener la moral del equipo.

Además, el acceso a los recursos necesarios para el teletrabajo eficiente es crucial. Esto incluye tanto recursos físicos, como el equipo adecuado, como recursos digitales, como el acceso a software y plataformas de colaboración. Crawford (2022) menciona que "asegurar que los funcionarios tengan acceso a todos los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva es fundamental para mantener altos niveles de desempeño en el teletrabajo" (p.13). La falta de recursos adecuados puede ser un obstáculo significativo, afectando la productividad y la calidad del trabajo.

2.1.11.3 Factores Técnicos

Entre los factores técnicos, la calidad de la conexión a internet es uno de los más críticos. Una conexión a internet robusta y confiable es esencial para casi todas las actividades relacionadas con el teletrabajo, desde la comunicación y colaboración hasta el acceso a sistemas y recursos en línea. Monachos y Fragouli (2023) enfatizan que "una conexión a internet de alta calidad es indispensable para el teletrabajo eficiente, permitiendo a los funcionarios mantenerse conectados, colaborar en tiempo real y acceder a los recursos necesarios" (p.13). Los problemas

de conectividad pueden interrumpir el flujo de trabajo, causar retrasos y generar frustración entre los funcionarios.

Otro factor técnico importante es la disponibilidad y el uso de software adecuado para el trabajo remoto. Monachos y Fragouli (2023) señalan que "la disponibilidad de software adecuado y la capacidad de utilizarlo de manera efectiva son esenciales para el teletrabajo, facilitando la comunicación, la colaboración y la gestión de tareas" (p.13). Las herramientas de software, como las plataformas de videoconferencia, los sistemas de gestión de proyectos y las aplicaciones de comunicación en equipo, son fundamentales para mantener la eficiencia y la cohesión del equipo en un entorno remoto.

2.1.11.4 Desarrollo Integral de los Factores

Es esencial que tanto las organizaciones como los funcionarios reconozcan y aborden estos factores para maximizar el desempeño en el teletrabajo. Las organizaciones pueden ofrecer programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades de autogestión y organización del tiempo de los funcionarios. Además, pueden implementar políticas y prácticas que fomenten la motivación intrínseca, como la autonomía en el trabajo, el reconocimiento del rendimiento y oportunidades de desarrollo profesional.

Por otro lado, los funcionarios deben desarrollar estrategias personales para gestionar su tiempo y mantener la motivación. Esto puede incluir establecer rutinas diarias, crear un espacio de trabajo dedicado y utilizar técnicas de gestión del tiempo como la priorización de tareas y la técnica Pomodoro. La automotivación y la disciplina son habilidades esenciales que los funcionarios pueden cultivar para mejorar su desempeño en el teletrabajo.

A nivel organizacional, el liderazgo debe jugar un papel activo en proporcionar un entorno de apoyo. Esto incluye no solo la provisión de recursos materiales y tecnológicos, sino también el fomento de una cultura organizacional positiva que valore y apoye el teletrabajo. La comunicación clara y continua entre la gerencia y los funcionarios es crucial para identificar y

resolver problemas rápidamente, mantener la alineación con los objetivos organizacionales y asegurar que los funcionarios se sientan valorados y apoyados.

En cuanto a los factores técnicos, las organizaciones deben invertir en infraestructura tecnológica robusta y proporcionar a los funcionarios las herramientas necesarias para el teletrabajo. Esto puede incluir subsidios para mejorar la conectividad a internet en el hogar de los funcionarios, la provisión de equipos adecuados y la implementación de sistemas de seguridad cibernética para proteger los datos y la información sensible. La formación en el uso de herramientas tecnológicas también es vital para asegurar que los funcionarios puedan aprovechar al máximo las soluciones disponibles.

2.1.12 Teorías sobre el Desempeño Laboral

Entre las teorías más influyentes en el ámbito de la motivación y desempeño laboral moderno, se encuentran varias que destacan la importancia de la motivación intrínseca, el soporte de autonomía percibido y el "*job crafting*".

Teoría de la Motivación Intrínseca y Soporte de Autonomía

La motivación intrínseca se refiere al impulso interno que lleva a los funcionarios a realizar tareas porque encuentran el trabajo en sí mismo interesante y satisfactorio. El soporte de autonomía percibido se refiere al grado en que los funcionarios sienten que tienen control sobre sus tareas y decisiones laborales. Un estudio reciente de Margaretha y Sudibjo (2024) encontró que la motivación intrínseca, el soporte de autonomía percibido y el "*job crafting*" tienen un impacto positivo en el comportamiento innovador en el trabajo entre los maestros de educación temprana y primaria en South Tangerang. Los autores concluyen que "la motivación intrínseca y el soporte de autonomía son fundamentales para fomentar el comportamiento innovador en el trabajo" (Margaretha y Sudibjo, 2024).

Teoría del Job Crafting

El "job crafting" se refiere a la manera en que los funcionarios rediseñan proactivamente sus trabajos para alinear mejor sus tareas con sus habilidades y preferencias personales. Este enfoque no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también incrementa el rendimiento. Angelina y Meilani (2023) enfatizan que "la motivación y el entorno de trabajo, junto con la competencia, son cruciales para mejorar la satisfacción laboral y el rendimiento" (p. 1021)

El Liderazgo Transformacional y Motivación

Este es otro enfoque moderno que ha demostrado ser efectivo para mejorar la motivación y el desempeño de los funcionarios. Este tipo de liderazgo se centra en inspirar y motivar a los funcionarios a alcanzar su máximo potencial mediante el establecimiento de una visión y fomentando un ambiente de apoyo y reconocimiento. Un estudio realizado por Apriani, Siregar y Nasution (2023) demostró que "el liderazgo transformacional y la motivación laboral tienen un efecto positivo y significativo en el desempeño de los funcionarios" (p.14).

Autonomía en el Trabajo

La autonomía laboral sigue siendo un factor crucial en el rendimiento laboral moderno. Un estudio sobre la industria de la construcción en Vietnam encontró que la autonomía laboral está positivamente relacionada con la productividad de los trabajadores, destacando la importancia de la competencia y la satisfacción relacional para promover una mayor autonomía (Tam, Watanabe & Hai, 2022). Los autores afirman que "la autonomía laboral es crucial para mejorar la productividad de la mano de obra en la industria de la construcción" (p.1300).

2.1.12.2 Estudios sobre el Impacto del Teletrabajo en el Desempeño

Diversos estudios han investigado el impacto del teletrabajo en el desempeño laboral, arrojando resultados positivos en términos de eficiencia y efectividad. Uno de los estudios más recientes en este campo es el de Saputra y Sutanto (2023), examinó "la motivación y las habilidades de liderazgo digital tienen un impacto significativo en la productividad de los funcionarios que trabajan desde casa" (p.2).

El teletrabajo también influye en diversos factores que afectan la eficiencia y efectividad laboral. Según Korkeakunnas et al. (2023), la capacidad de mantener una comunicación efectiva y constante con los colegas y supervisores es crucial para el éxito del teletrabajo (p12). Además, el acceso a recursos adecuados, como herramientas tecnológicas y equipos de trabajo, es esencial para que los funcionarios puedan desempeñar sus tareas de manera eficiente. Los autores destacaron que "los gerentes perciben que el teletrabajo lleva a un enfoque mayor en la entrega de resultados y cambios en los comportamientos de los funcionarios, como cerrar las puertas de la oficina para evitar distracciones" (p.8).

Los estudios sobre el teletrabajo también han señalado que la reducción de interrupciones es un factor clave que contribuye al aumento de la productividad. Cho, Lee y Park (2023) observaron que "el teletrabajo permite una mayor concentración y eficiencia en la realización de las tareas debido a la reducción de interrupciones frecuentes" (p.4). La reducción de las distracciones típicas del entorno de oficina, como reuniones no planificadas y conversaciones informales, permite a los funcionarios enfocarse mejor en su trabajo y completar sus tareas con mayor rapidez y precisión.

Otro factor importante que influye en el desempeño en el teletrabajo es la calidad del entorno de trabajo en casa. Kurniawan (2023) encontró que los funcionarios que pueden crear un espacio de trabajo cómodo y ergonómico en su hogar "los funcionarios que trabajan en un entorno de teletrabajo bien equipado y cómodo son más productivos y tienen menos problemas de salud relacionados con el trabajo, como el estrés y la fatiga" (p.7).

Además de estos factores, el teletrabajo también permite una mayor flexibilidad en la gestión del tiempo, lo que puede llevar a una mejor organización y priorización de las tareas. Según Viernes y Pasco (2023), el bienestar y la aceptación del trabajo desde casa tienen un impacto positivo en el rendimiento individual de los profesores, lo que demuestra que un entorno de trabajo flexible puede mejorar el desempeño laboral.

Para maximizar los beneficios del teletrabajo, las organizaciones deben fomentar un alto grado de autonomía entre sus funcionarios, proporcionando al mismo tiempo el apoyo y los recursos necesarios para el éxito. Esto incluye la implementación de políticas y prácticas que promuevan la flexibilidad, la comunicación efectiva y el acceso a herramientas tecnológicas adecuadas. Además, es esencial que los funcionarios desarrollen habilidades de autogestión y organización del tiempo para aprovechar al máximo la autonomía que ofrece el teletrabajo.

2.1.13 Administración del Desempeño

La administración del desempeño es una práctica esencial en cualquier organización que busca maximizar la eficacia y eficiencia de sus funcionarios. En el contexto del teletrabajo, la administración del desempeño adquiere una dimensión adicional debido a los desafíos y oportunidades que presenta el trabajo remoto. Esta sección explorará el propósito y los estándares de la administración del desempeño, así como las herramientas y técnicas utilizadas para evaluar el desempeño en un entorno de teletrabajo.

2.1.13.1 Propósito y Estándares de la Administración del Desempeño

El propósito fundamental de la administración del desempeño es alinear los objetivos individuales de los funcionarios con los objetivos estratégicos de la organización, asegurando que cada miembro del equipo contribuya de manera efectiva al éxito general de la empresa. Chiavenato (2021) explica que "el establecimiento de objetivos y estándares claros es crucial para la administración del desempeño, ya que proporciona una guía específica sobre las expectativas y metas que deben alcanzar los funcionarios" (p.185). Estos objetivos y estándares deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo (SMART), lo que facilita su seguimiento y evaluación.

Un componente clave de la administración del desempeño es la evaluación continua y la retroalimentación. Chiavenato (2021) destaca que "la evaluación continua del desempeño y la retroalimentación frecuente son esenciales para identificar áreas de mejora y reconocer los

logros de los funcionarios, lo que ayuda a mantener la motivación y el compromiso" (p.185). La retroalimentación debe ser constructiva y orientada al desarrollo, proporcionando a los funcionarios la información necesaria para mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos. Además, la evaluación continua permite a los gerentes ajustar las metas y estrategias según sea necesario, asegurando que la organización se mantenga en el camino correcto para alcanzar sus objetivos estratégicos.

2.1.13.2 Herramientas y Técnicas para Evaluar el Desempeño en Teletrabajo

En el contexto del teletrabajo, el uso de herramientas tecnológicas es fundamental para el seguimiento y la evaluación del desempeño. Labrado et al. (2022) mencionan que "el uso de herramientas tecnológicas, como plataformas de gestión de proyectos, software de seguimiento del tiempo y aplicaciones de comunicación, facilita el seguimiento y la evaluación del desempeño de los funcionarios que trabajan de manera remota" (p.90). Estas herramientas permiten a los gerentes monitorear el progreso de las tareas, evaluar la productividad y mantener una comunicación constante con sus equipos, independientemente de su ubicación geográfica.

Las plataformas de gestión de proyectos, como Asana, Trello y Microsoft Teams, son particularmente útiles para organizar y asignar tareas, establecer plazos y monitorear el avance de los proyectos. Estas plataformas permiten una visibilidad completa del flujo de trabajo y facilitan la colaboración entre los miembros del equipo. El software de seguimiento del tiempo, como Toggl y Time Doctor, ayuda a los funcionarios a gestionar su tiempo de manera efectiva y permite a los gerentes evaluar la eficiencia en la realización de tareas específicas.

Además de las herramientas tecnológicas, las técnicas de retroalimentación y desarrollo profesional son cruciales para la administración del desempeño en el teletrabajo. Labrado et al. (2022) señalan que "las técnicas de retroalimentación efectiva, como las evaluaciones de desempeño periódicas, las reuniones uno a uno y los informes de progreso, son esenciales para proporcionar a los funcionarios la orientación y el apoyo que necesitan para mejorar su

desempeño" (p.93). Las reuniones uno a uno permite a los gerentes discutir el desempeño individual en un entorno privado y constructivo, abordar cualquier desafío que el empleado pueda enfrentar y establecer planes de desarrollo personalizados.

El desarrollo profesional continuo también es un componente importante de la administración del desempeño. Las organizaciones deben ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo para ayudar a los funcionarios a adquirir nuevas habilidades y mejorar su desempeño. Esto puede incluir cursos en línea, talleres, seminarios web y programas de mentoría. Al invertir en el desarrollo profesional de sus funcionarios, las organizaciones no solo mejoran el desempeño individual, sino que también aumentan la lealtad y el compromiso de los funcionarios.

2.1.13.3 Integración de Herramientas y Técnicas en la Administración del Desempeño

La integración efectiva de herramientas tecnológicas y técnicas de retroalimentación en la administración del desempeño requiere un enfoque estratégico y coordinado. Las organizaciones deben seleccionar las herramientas y técnicas que mejor se adapten a sus necesidades y objetivos específicos, y asegurarse de que todos los funcionarios y gerentes estén capacitados en su uso. Esto incluye proporcionar formación sobre cómo utilizar las plataformas de gestión de proyectos y el software de seguimiento del tiempo, así como cómo dar y recibir retroalimentación de manera constructiva.

Además, es importante que las organizaciones establezcan un marco claro para la evaluación del desempeño en el teletrabajo. Esto puede incluir la definición de indicadores clave de rendimiento (KPI) que reflejen los objetivos y estándares de la organización, así como la implementación de procesos de evaluación estructurados. Chiavenato (2021) sugiere que "un marco claro y bien definido para la evaluación del desempeño ayuda a garantizar la equidad y la

transparencia, y proporciona a los funcionarios una comprensión clara de lo que se espera de ellos" (p. 185).

2.1.13.4 Desafíos y Consideraciones en la Administración del Desempeño en Teletrabajo

La administración del desempeño en el teletrabajo presenta varios desafíos únicos que deben ser abordados para garantizar su efectividad. Uno de los principales desafíos es la falta de supervisión directa, que puede dificultar la evaluación precisa del desempeño y la identificación de problemas en tiempo real. Para mitigar este desafío, es crucial que los gerentes mantengan una comunicación constante y abierta con sus equipos, utilizando herramientas tecnológicas para facilitar la supervisión y el seguimiento.

Otro desafío es la posible desconexión y el aislamiento de los funcionarios que trabajan de manera remota. La falta de interacción social y de oportunidades para la colaboración espontánea puede afectar negativamente la moral y el compromiso de los funcionarios. Para abordar este desafío, las organizaciones deben fomentar una cultura de comunicación abierta y apoyo, organizando reuniones regulares de equipo, actividades virtuales de formación de equipos y proporcionando plataformas para la interacción social.

2.1.14 Evaluación del Desempeño en el Contexto del Teletrabajo

La evaluación del desempeño en el contexto del teletrabajo requiere la adaptación de métodos y métricas tradicionales a las nuevas circunstancias del trabajo remoto. En esta sección, se explorarán los métodos y métricas para medir el desempeño en el teletrabajo, así como la comparación entre el desempeño en teletrabajo y en el entorno tradicional.

2.1.14.1 Métodos y Métricas para Medir el Desempeño

Para evaluar el desempeño en el contexto del teletrabajo, es esencial utilizar una combinación de indicadores cuantitativos y cualitativos. Chiavenato (2021) sugiere que "los indicadores cuantitativos y cualitativos proporcionan una visión integral del desempeño laboral, permitiendo evaluar tanto la cantidad como la calidad del trabajo realizado" (p.185). Los

indicadores cuantitativos pueden incluir métricas como el número de tareas completadas, la puntualidad en la entrega de proyectos, y el volumen de producción. Estos indicadores son fáciles de medir y proporcionar datos objetivos sobre la eficiencia y productividad de los funcionarios.

Por otro lado, los indicadores cualitativos evalúan aspectos como la calidad del trabajo, la creatividad, la resolución de problemas y la capacidad de trabajo en equipo. Estos indicadores son más subjetivos y requieren una evaluación más detallada, a menudo basada en observaciones, retroalimentación de colegas y supervisores, y autoevaluaciones. Chiavenato (2021) señala que "los indicadores cualitativos son esenciales para comprender el impacto del desempeño en el contexto más amplio de la organización y la satisfacción del cliente" (p.185).

Además, es necesario adaptar los métodos de evaluación de desempeño al teletrabajo. Chiavenato (2021) menciona que "los métodos de evaluación de desempeño deben ser adaptados para reflejar las nuevas realidades del teletrabajo, utilizando herramientas tecnológicas y técnicas de retroalimentación específicas para el trabajo remoto" (p.185). Esto puede incluir el uso de plataformas de gestión de proyectos para monitorear el progreso, reuniones virtuales de retroalimentación y la implementación de encuestas de satisfacción laboral. La retroalimentación continua y el ajuste regular de los objetivos y expectativas son cruciales para mantener la alineación y la motivación en un entorno de teletrabajo.

2.1.14.2 Comparación entre el Desempeño en Teletrabajo y en el Entorno

Tradicional

La comparación entre el desempeño en teletrabajo y en el entorno tradicional revela diferencias significativas en la productividad y la calidad del trabajo. Un estudio reciente de Vinuesa-Cabezas et al. (2022) encontró que "los teletrabajadores reportaron condiciones laborales justas, un espacio de trabajo dedicado y una fácil adaptación a este modo de trabajo, mientras que hubo evidencia de mayor productividad percibida entre los trabajadores presenciales en comparación con otras modalidades" (p.20). La disminución de las distracciones

típicas del entorno de oficina, como reuniones no planificadas y conversaciones informales, permite a los funcionarios enfocarse mejor en sus tareas y completar su trabajo de manera más eficiente.

Sin embargo, la calidad del trabajo también puede verse afectada por las condiciones laborales específicas del teletrabajo. Según Cho, Lee y Park (2023), "el teletrabajo puede llevar a emociones negativas como la envidia entre los trabajadores de oficina, impactando su satisfacción laboral y desempeño debido a las disparidades percibidas en las situaciones de trabajo, lo que puede llevar a una mayor intención de rotación" (p.7). La falta de interacción cara a cara con colegas y supervisores puede afectar la colaboración y la cohesión del equipo, lo que a su vez puede influir en la calidad del trabajo. Además, la dificultad para establecer límites entre el trabajo y la vida personal puede llevar a un agotamiento y una disminución de la motivación, afectando negativamente el desempeño a largo plazo.

La calidad del entorno de trabajo en casa también es un factor crucial que influye en el desempeño en el teletrabajo. Kurniawan (2023) encontró que "los funcionarios que trabajan en un entorno de teletrabajo bien equipado y cómodo son más productivos y tienen menos problemas de salud relacionados con el trabajo, como el estrés y la fatiga" (p.4). Un entorno de trabajo adecuado en casa puede mejorar tanto la productividad como la calidad del trabajo realizado.

Las condiciones laborales en el teletrabajo también influyen en otros aspectos del desempeño, como la adaptabilidad y la capacidad de innovación. Los funcionarios que tienen un entorno de trabajo bien equipado y acceso a recursos adecuados tienden a ser más capaces de adaptarse a los cambios y desarrollar soluciones innovadoras. Bloom et al. (2015) observan que "los funcionarios en teletrabajo que tienen acceso a las herramientas y recursos necesarios son más capaces de mantener altos niveles de desempeño y contribuir de manera significativa a la innovación y el crecimiento de la organización" (p. 165).

Para evaluar de manera efectiva el desempeño en teletrabajo, es crucial considerar tanto los indicadores cuantitativos como cualitativos, y adaptar los métodos de evaluación a las nuevas realidades del trabajo remoto. Las organizaciones deben proporcionar el apoyo necesario para superar los desafíos específicos del teletrabajo, como el aislamiento social y la falta de una separación clara entre el trabajo y la vida personal. Esto incluye fomentar una comunicación abierta y constante, ofrecer oportunidades de interacción social y apoyo emocional, y establecer políticas claras que promuevan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual es basado en las definiciones o conceptos importantes que abarcan el tema que se está investigando.

Teletrabajo. Chiavenato (2021) lo define como

Una modalidad de trabajo en la que las tareas se realizan fuera de las instalaciones del empleador, utilizando tecnologías de la información y la comunicación para mantener la comunicación y la coordinación con la empresa implica la flexibilidad en el lugar y el horario de trabajo, permitiendo a los funcionarios trabajar desde cualquier lugar que tenga conexión a internet (p.150).

Productividad Laboral. Según Chiavenato (2021) indica que:

La productividad laboral es un concepto central en la gestión de las organizaciones y se refiere a la eficiencia con la que los funcionarios realizan sus tareas y alcanzan los objetivos establecidos, se mide a través de indicadores como las horas trabajadas, las tareas completadas y los resultados obtenidos (p.185).

Autonomía, según un estudio de Slyke et al. (2022), consiste en “La capacidad para gestionar su propio tiempo y tomar decisiones sobre cómo realizar sus tareas tiene un impacto

significativo en su productividad, ajustando su entorno de trabajo según sus necesidades y preferencias, mejorando así su rendimiento” (p.23).

Ambiente de Trabajo como lo indica Kurniawan (2023) es:

El conjunto de condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales en las que los funcionarios desarrollan sus actividades laborales. Este concepto abarca tanto los aspectos tangibles, como el espacio físico, el mobiliario y las herramientas tecnológicas, como los intangibles, como el ambiente emocional, la cultura organizacional y las relaciones entre compañeros y superiores (p.34).

Herramientas Tecnológicas, según Chaudhuri (2018),

Las herramientas tecnológicas son los medios que permiten a las organizaciones y a los individuos optimizar sus procesos de trabajo, mejorar la eficiencia y adaptarse a las demandas del entorno digital. Estas herramientas han transformado la manera en que se realizan las actividades laborales, permitiendo mayor flexibilidad y conectividad (p. 90).

SopORTE Gerencial, los autores Cho, Lee y Park (2023) se refiere:

Al apoyo, orientación y recursos que los gerentes proporcionan a sus funcionarios para facilitar el desempeño de sus tareas y promover un ambiente de trabajo productivo. Este concepto incluye la supervisión directa, la toma de decisiones estratégicas, la resolución de problemas y el acceso a recursos necesarios para la ejecución del trabajo (p.54).

Resiliencia Slyke et al. (2022) “la resiliencia es la capacidad de las personas para enfrentarse a la adversidad, superarla y salir fortalecidos de la experiencia, esta capacidad es clave para manejar el estrés, la presión y los cambios inesperados que pueden surgir” (p.67)

Bienestar Chaudhuri (2018) define el bienestar como "un estado de equilibrio y satisfacción general que abarca la salud física, emocional y social. En el trabajo, el bienestar está

relacionado con la percepción de que las condiciones laborales son favorables para el desarrollo personal y profesional" (p. 112)

Inspección de Trabajo, según el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2020) consiste en:

La inspección de trabajo es una función esencial para garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y proteger los derechos de los funcionarios y empleadores. En el contexto del teletrabajo, las responsabilidades y métodos de los inspectores de trabajo requieren adaptaciones significativas para abordar los desafíos específicos que presenta esta modalidad laboral. A continuación, se detallan las funciones de los inspectores de trabajo y sus responsabilidades en el contexto del teletrabajo. (p.12)

Asesoría. El autor Méndez (2020) señala que "la asesoría es un proceso de guía y apoyo profesional que ayuda a las personas u organizaciones a tomar decisiones más informadas, basadas en el conocimiento experto y la experiencia en un campo específico" (p.55).

Asistencia. Chaudhuri (2018) define la asistencia como "el conjunto de acciones que se llevan a cabo para proporcionar la ayuda necesaria a individuos o grupos en la ejecución de sus tareas o en la resolución de problemas específicos" (p. 118).

Supervisión a Distancia. Vargas (2021) destaca que:

Métodos de supervisión a distancia para garantizar el cumplimiento de las normativas laborales, debiendo adaptar sus métodos y herramientas para llevar a cabo actividades remotas efectivas, utilizando tecnologías de la información y la comunicación para supervisar el cumplimiento en un entorno virtual, incluye el uso de video conferencias, y la revisión de registros electrónicos (p. 75).

Contexto Empresarial, Labrado et al. (2022) consiste en

Conjunto de condiciones y factores tanto internos como externos que influyen en el funcionamiento y desarrollo de una empresa. Estos factores incluyen el entorno económico, social, tecnológico, político y legal en el que opera la organización, así como las características propias de la empresa, como su cultura organizacional, recursos, estructura y estrategias. (p. 90).

Productividad Laboral, Chiavenato (2021) lo define como:

La cantidad de trabajo producido en un periodo determinado. Este concepto se enfoca en los resultados tangibles y cuantificables del trabajo realizado por los funcionarios. la productividad laboral como "la medida de la cantidad de trabajo completado en relación con el tiempo y los recursos funcionarios. En otras palabras, la productividad evalúa la eficiencia operativa de los funcionarios, considerando cuánto producen en un periodo específico y con qué recursos. La productividad es esencial para determinar la eficiencia de los procesos y la utilización de los recursos dentro de una organización. (p. 185).

Desempeño Laboral Crawford (2022) menciona que

Se enfoca en la calidad del trabajo realizado, las habilidades demostradas y el cumplimiento de las expectativas establecidas por la organización, abarca tanto los resultados cuantitativos como cualitativos, considerando no solo la cantidad de trabajo producido, sino también la calidad y el impacto del trabajo realizado. (p. 14).

Medición Conjunta, Chiavenato (2021) sugiere que

La medición integral que considere tanto la cantidad como la calidad del trabajo realizado. La combinación de indicadores cuantitativos y cualitativos proporciona una visión completa del rendimiento de los funcionarios, permitiendo a las

organizaciones identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para optimizar el rendimiento. (p.185)

Trabajo remoto según Labrado et al. (2022) se refiere a

La realización de tareas laborales fuera de la oficina tradicional, pero no necesariamente desde el hogar. definen el trabajo remoto como trabajo realizado fuera de la oficina, que puede ser en cualquier ubicación alternativa que no sea el domicilio del empleado, como cafés, espacios de coworking o cualquier otro lugar con conexión a internet. (p. 75).

Trabajo Flexible, según Crawford (2022) lo define como:

Una modalidad laboral que permite a los funcionarios ajustar sus horarios y lugares de trabajo según sus necesidades personales y profesionales, el trabajo flexible como una modalidad que permite a los funcionarios adaptar sus horarios de trabajo y ubicaciones, brindándoles la posibilidad de equilibrar mejor sus responsabilidades laborales y personales. (p. 4).

2.3 MARCO CONTEXTUAL

La población seleccionada para llevar esta investigación a cabo esta ubicada en Perez Zeledón Costa Rica en la provincia de San Jose. El estudio se desarrolla en las oficinas del ministerio de trabajo en la localidad brunca en Perez Zeledón. Donde la mayor parte de individuos de su estructura son inspectores de trabajo.

2.3.1 Marco Estratégico

2.3.1.1 Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) es una institución pública rectora y ejecutora de la política laboral y Seguridad Social, la cual tiene como principal función poder buscar una responsabilidad social de las empresas. El MTSS (2011), “esta

institución tiene como objetivo generar empleos de calidad, con derechos y garantías a la protección social, esto con la finalidad de poder mejorar en entorno laboral de muchas empresas, ya sean estas públicas o privadas” (MTSS, 2011, p.15).

2.3.1.2. Visión

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social tiene como principal visión ser reconocido y transparente con la sociedad, ya que busca la protección de los grupos vulnerables dentro del mundo laboral. (MTSS, 2011, p.15).

2.3.1.3 Misión

La presente institución (MTSS) fomenta el trabajo, al igual que garantiza el cumplimiento de los derechos laborales, tanto en empresas públicas como privadas salvaguardando las garantías de los trabajadores. (MTSS, 2011, p.15).

2.3.1.4 Valores

Los principales valores que se pueden encontrar dentro del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social son el respeto, la transparencia, la solidaridad, la calidez, y la responsabilidad, todos estos aspectos enfocados en un único propósito el cual es salvaguardar las garantías sociales de los trabajadores.

Compromiso: Busca promover las oportunidades laborales dignas, responsables y sin ningún tipo de discriminación.

Solidaridad: Capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma efectiva a los demás, buscando la justicia y el bien social laboral.

Respeto: Reconocer, entender, aceptar y valorar los distintos casos de forma parcial buscando el bien común. (MTSS, 2011, p.17).

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) de Costa Rica es la entidad gubernamental encargada de la regulación y supervisión del cumplimiento de las leyes

laborales y de seguridad social en el país. Según Directriz DMT-014 (2014) “La Inspección Laboral es una de las funciones clave del MTSS y se enfoca en garantizar que los empleadores cumplan con las normativas laborales y de seguridad social en beneficio de los trabajadores” (MTSS, 2011, p.15).

2.3.2 Dirección nacional de inspección de trabajo en Costa Rica

La Dirección Nacional de Inspección de Trabajo es una institución fundamental en cualquier sistema laboral. Desempeña un papel esencial en la supervisión de las condiciones laborales y la aplicación de la ley laboral, a fin de promover un entorno de trabajo seguro y justo (Ley 31/1995).

2.3.3 Funciones generales

Una de las funciones primordiales de la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo según Directriz DMT-014 (2014)

Es fiscalizar la aplicación de las leyes laborales existentes. Esto podría incluir la supervisión de cuestiones como las horas de trabajo, las condiciones laborales, la seguridad en el lugar de trabajo y garantizar que se están estableciendo y manteniendo condiciones de trabajo equitativas para todos los funcionarios (p.26)

La Dirección Nacional de Inspección de Trabajo también puede estar encargada de resolver disputas laborales que surjan entre empleadores y

La Dirección Nacional de Inspección de Trabajo “es un organismo gubernamental crucial que juega un papel fundamental en la gestión y supervisión del ambiente laboral en un país” (MTSS,2020:15). En este caso, nos centraremos en la función e importancia de este organismo en Costa Rica.

2.3.4 Funciones y responsabilidades

Uno de los deberes primordiales de la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo según Directriz DMT-014 (2014) “es garantizar el cumplimiento de las leyes laborales por parte de los

empleadores” (P.8). Esto puede implicar la supervisión de aspectos como las horas de trabajo, las condiciones laborales, la seguridad en el lugar de trabajo y la garantía de condiciones de empleo equitativas para todos los trabajadores

Además, la Dirección tiene la responsabilidad de mediar en las disputas laborales que surgen entre los empleadores y los funcionarios, procurando garantizar que se cumplan los derechos laborales de los individuos. De esta forma, actúa como un órgano imparcial que busca el bienestar de los trabajadores sin perjudicar los intereses legítimos de los empleadores.

2.3.5 Importancia de la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo

La importancia de la Dirección se deriva de su papel como guardiana de los derechos de los trabajadores. Al garantizar que las leyes laborales se cumplan de manera consistente, la Dirección juega un papel crítico en la promoción de ambientes de trabajo seguros y justos.

Además, la intervención de la Dirección en las disputas laborales garantiza un trato justo a los trabajadores, garantizando que no sean tratados de manera injusta por los empleadores. Esto, a su vez, contribuye a mejorar la productividad y la moral de los trabajadores.

2.3.6 Desafíos y oportunidades

La Dirección Nacional de Inspección de Trabajo según MTSS (2023) enfrenta una serie de desafíos en el cumplimiento de sus funciones (p.11). Estos pueden incluir la limitada cantidad de recursos para llevar a cabo inspecciones de trabajo, la resistencia de algunos empleadores a cumplir con las leyes laborales, y la necesidad de mantenerse al día con las cambiantes leyes y reglamentos laborales.

A pesar de estos desafíos, la Dirección también tiene la oportunidad de mejorar la equidad laboral en el país. Por ejemplo, puede trabajar para garantizar que las leyes laborales se apliquen de manera uniforme a todos los trabajadores, independientemente de su género, raza, religión u orientación sexual.

2.3.7 Inspección de Trabajo en la Región Brunca de Costa Rica

La Inspección de Trabajo en la Región Brunca es una parte esencial de la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo. Esta organización se dedica a la supervisión y aplicación de las leyes laborales, la promoción de las buenas prácticas en el entorno de trabajo y la resolución de disputas laborales en la región.

La Región Brunca en Costa Rica, según el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, conocido por sus siglas MIDEPLAN (2003) que incluye las provincias de Puntarenas y San José, está compuesta por una mezcla diversa de industrias que incluye el sector agroexportador, lo que implica la necesidad de una legislación laboral sólida y su cumplimiento (p12)

Las responsabilidades clave de los inspectores de trabajo en la Región Brunca incluyen garantizar el cumplimiento de las normativas laborales vigentes en el país. En su trabajo, se esfuerzan por asegurar que tanto los empleadores como los funcionarios cumplan con sus obligaciones y derechos según lo estipulan las leyes laborales de Costa Rica. En su misión, los inspectores de trabajo también se esfuerzan por prevenir las condiciones de trabajo inseguras y mejorar la equidad y la justicia en el entorno de trabajo.

Además, durante los últimos años, los inspectores de trabajo de la Región Brunca han fortalecido sus capacidades con el objetivo de ofrecer servicios más eficientes y efectivos a su comunidad. Estas mejoras en las competencias y habilidades de los inspectores son indicativos de una política laboral cada vez más sólida en la región.

Por su labor y dedicación, la Inspección de Trabajo en la Región de Brunca se convierte en una pieza esencial para garantizar ambientes de trabajo seguros, productivos y justos, demostrando el compromiso de Costa Rica con el bienestar de sus trabajadores.

El sistema Inspectivos en Costa Rica funciona a través del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), específicamente por medio de la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo. Según Directriz DMT-014 (2014) "este organismo se encarga de garantizar el

cumplimiento de las leyes laborales vigentes y asegurar un ambiente de trabajo seguro y equitativo para todos los trabajadores” (p.15).

Los ciclos inspectivos se pueden considerar como la esencia de la labor inspectiva. Son una serie de etapas progresivas que conforman el proceso de inspección, desde la planificación hasta la finalización.

Los inspectores de trabajo desempeñan un papel fundamental en el proceso de inspecciones laborales. Según Directriz DMT-014 (2014)

Son los encargados de realizar visitas a empresas y lugares de trabajo para verificar el cumplimiento de las normativas laborales y garantizar el respeto de los derechos de los trabajadores. Estos profesionales serán entrevistados para obtener información directa sobre sus experiencias, necesidades y expectativas en relación con la posible integración de chatbots en el sistema de control de inspecciones. (p.23)

Su perspectiva será crucial para comprender cómo esta tecnología podría mejorar la eficiencia y comunicación en su trabajo diario.

3. CAPÍTULO III.MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico de esta investigación establece las directrices para llevar a cabo un análisis riguroso y sistemático de los beneficios del teletrabajo y su impacto en el desempeño de los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca. En este capítulo se define el enfoque metodológico, el alcance, el diseño, las unidades de análisis y las técnicas de recolección y análisis de datos que serán utilizadas en el estudio. Al seguir una metodología cuantitativa, se busca obtener datos objetivos y medibles que permitan establecer correlaciones claras entre las variables.

3.1 ENFOQUE

Para abordar el tema del enfoque en una investigación, es crucial comprender algunos conceptos fundamentales, como qué es una investigación y qué se entiende por enfoque. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018):

La investigación es un proceso sistemático y riguroso que busca obtener conocimientos nuevos o comprobar teorías a través de la recopilación y análisis de datos. Este proceso sigue métodos establecidos que permiten obtener resultados válidos y confiables. La investigación puede clasificarse en varios tipos según su propósito, metodología, y alcance. (p.4)

El enfoque, por otro lado, se refiere a la perspectiva metodológica desde la cual se aborda la investigación. En términos generales, existen tres enfoques principales: el cuantitativo, el cualitativo y el mixto. Cada uno de estos enfoques tiene características particulares y es adecuado para distintos tipos de estudios dependiendo del objetivo de la investigación y el tipo de datos que se desee obtener.

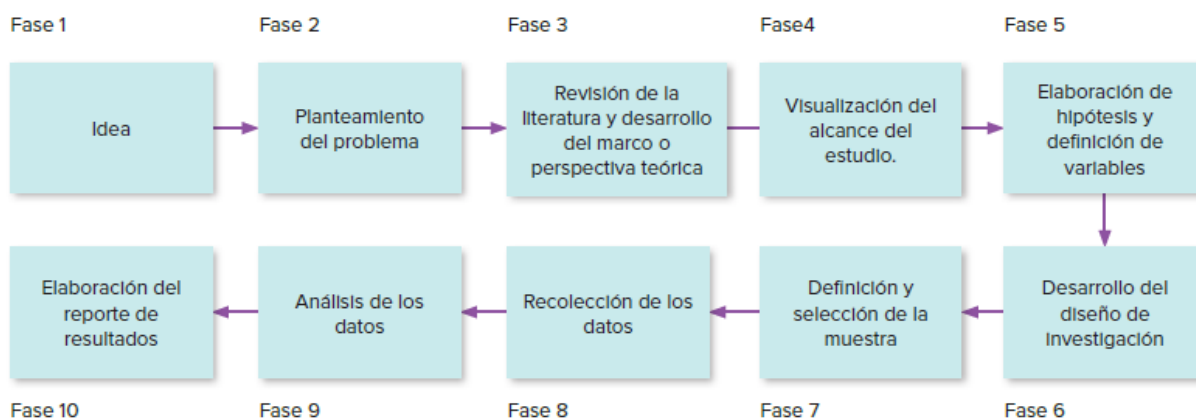
3.1.1 Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección y el análisis de datos numéricos. Este enfoque mide las variables mediante herramientas estadísticas para analizar la información.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que "el enfoque cuantitativo se basa en la medición numérica y en el análisis estadístico para establecer patrones y probar teorías" (p. 40). En este tipo de investigación, el investigador adopta una postura objetiva, buscando minimizar su influencia en los datos.

El enfoque cuantitativo es útil cuando se desea estudiar fenómenos que pueden ser medidos y generalizados a partir de muestras representativas. Las fases de una investigación cuantitativa suelen incluir la formulación del problema, la recolección de datos a través de instrumentos estandarizados, y el análisis de los datos mediante técnicas estadísticas. Este enfoque será el principal utilizado en la presente investigación, ya que se busca obtener datos objetivos y medibles sobre los beneficios del teletrabajo y su relación con el desempeño de los Inspectores de Trabajo.

Figura 1. Proceso Cuantitativo



Fuente: Hernández y Mendoza (2018, p. 6).

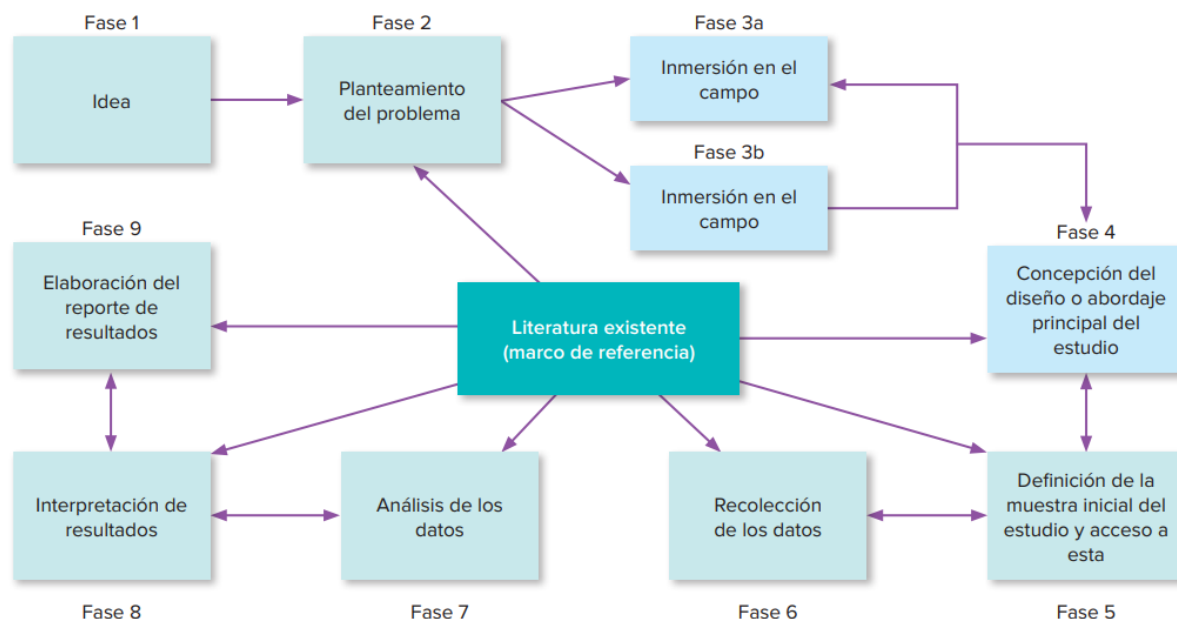
3.1.2 Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo, en contraste, se enfoca en la recolección de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones o documentos. Este enfoque se utiliza para comprender

fenómenos complejos desde la perspectiva de los participantes, explorando sus significados y contextos. Según Hernández y Mendoza (2018), "el enfoque cualitativo se orienta a la exploración de los significados que las personas otorgan a sus experiencias, su significado y al contexto en el que estas ocurren" (p. 9). El investigador, en este caso, es un instrumento clave en la recolección y análisis de los datos, interactuando directamente con los participantes.

Este enfoque es apropiado para investigaciones exploratorias donde se busca una comprensión profunda y detallada de un fenómeno específico. Aunque no será el enfoque principal de esta investigación, es importante reconocer su valor en contextos donde el objetivo es explorar experiencias subjetivas y significados particulares.

Figura 2. Proceso Cuantitativo



Fuente: Hernández y Mendoza (2018, p. 8).

3.1.3 Enfoque Mixto

Finalmente, el enfoque mixto combina elementos tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo. Este enfoque es utilizado cuando se desea obtener una visión más completa y rica

del fenómeno en estudio, aprovechando las fortalezas de ambos enfoques. Como señalan Hernández y Mendoza (2018), "el enfoque mixto integra la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, buscando obtener una comprensión más completa del fenómeno" (p.10). Este enfoque es ideal para investigaciones complejas que requieren tanto la medición precisa de variables como la exploración de contextos y significados.

En la presente investigación, se aplica el enfoque cuantitativo como principal metodología debido a que el objetivo es analizar de manera objetiva y medible los beneficios del teletrabajo en relación con el desempeño de los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca. Este enfoque permite recopilar datos concretos que puedan ser analizados estadísticamente para establecer patrones y relaciones entre las variables de interés.

3.2 ALCANCE

El alcance de una investigación define el nivel de profundidad con el que se abordará el problema de estudio, estableciendo los límites de lo que se investigará. En términos generales, el alcance de una investigación puede ser exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, dependiendo de los objetivos que persiga el investigador. Para esa investigación, se ha decidido adoptar un alcance correlacional y explicativo, los cuales se mencionan de la siguiente manera:

Alcance Correlacional

El alcance correlacional implica que la investigación se centrará en determinar la relación entre dos o más variables sin necesariamente establecer una causalidad directa entre ellas. Hernández y Mendoza (2018) explican que:

El alcance correlacional mide la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular. Aunque no se busca probar causalidad, este tipo de estudio permite establecer si existe o no una asociación significativa entre los fenómenos investigados (p. 109).

El objetivo principal del enfoque correlacional es identificar patrones o tendencias en los datos que puedan sugerir relaciones entre las variables, lo cual es fundamental en investigaciones donde no se puede manipular directamente las variables de interés

Alcance Explicativo

El alcance explicativo va un paso más allá del correlacional, ya que no solo se enfoca en describir y relacionar variables, sino en explicar las razones o mecanismos detrás de estas relaciones. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), “La investigación explicativa busca encontrar las causas de los eventos o fenómenos y, por lo tanto, está dirigida a responder el porqué de estos. En este tipo de estudios, se desarrollan hipótesis que son probadas para verificar su validez” (p.112).

La presente investigación busca determinar si existen correlaciones significativas entre la implementación del teletrabajo y el rendimiento de los funcionarios, sin intervenir directamente en las condiciones laborales de estos, así como también, por lo que se va a utilizar los dos alcances mencionados. Se escogió el alcance correlacional porque nos permite identificar asociaciones entre el teletrabajo y desempeño laboral. Por otro lado, el alcance explicativo nos ayuda a profundizar en las causas de esas relaciones permitiendo desarrollar una comprensión más completa de cómo el teletrabajo afecta el rendimiento de los Inspectores de Trabajo en la Región Brunca.

3.3 DISEÑO

El diseño de una investigación se refiere al plan o estrategia que adopta el investigador para responder las preguntas planteadas en el estudio. Este plan organiza y estructura el proceso de investigación, guiando cómo se recolectarán y analizarán los datos. Hernández y Mendoza (2018) explican que:

El diseño de investigación es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se desea; incluye la descripción de cómo se llevará a cabo el estudio,

especificando los procedimientos a seguir para obtener la información necesaria y el análisis que se realizará para contestar las preguntas de investigación (p. 150).

De esta manera, el diseño proporciona un marco que asegura la coherencia y la validez de la investigación, permitiendo que los resultados sean interpretados de manera correcta.

Dentro de los distintos tipos de diseño, se encuentra el diseño no experimental, diseño experimental, los cuales se definen de la siguiente manera:

Diseño Experimental

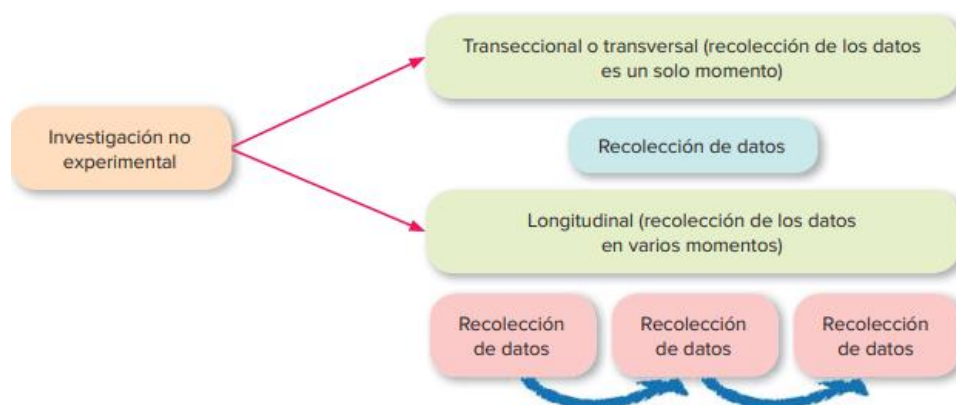
Este diseño según Hernández y Mendoza (2018) "se utiliza cuando se quiere establecer el posible efecto de una causa que se manipula, debiendo cubrir varios requisitos" (p.152)

Diseño No Experimental

El diseño no experimental se caracteriza por la ausencia de manipulación de las variables por parte del investigador. En este tipo de diseño, el investigador observa los fenómenos tal como ocurren naturalmente, sin intervenir en ellos. Hernández y Mendoza (2018) afirman que "en el diseño no experimental, las variables no se manipulan intencionalmente, sino que se observan tal como ocurren en su contexto natural" (p. 174). Este diseño es adecuado cuando el objetivo es describir o analizar relaciones entre variables sin alterar el entorno natural de los sujetos de estudio.

Existen diferentes subtipos de diseños no experimentales, los cuales se clasifican en diseño transversal o transaccional y diseños longitudinal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 3. Clasificación de los diseños cuantitativos no experimentales.



Fuente: Hernández y Mendoza (2018, p. 176).

El diseño transversal uno de los más utilizados. Este diseño se basa en la recolección de datos en un solo momento o en un período corto de tiempo, permitiendo analizar las variables en un punto específico. Según Hernández y Mendoza (2018), "el diseño transversal consiste en recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p. 176). Este enfoque es ideal cuando se busca obtener una "fotografía" del fenómeno en estudio, proporcionando una visión instantánea de las relaciones entre las variables.

Por otro lado, el diseño longitudinal implica la recolección de datos a lo largo del tiempo, permitiendo observar los cambios en las variables de estudio. En este tipo de diseño, el investigador realiza mediciones repetidas a lo largo de un período para analizar cómo evolucionan las variables. Hernández y Mendoza (2018) explican que "el diseño longitudinal recoge datos a través del tiempo, por lo que permite analizar la evolución de las variables y cómo éstas cambian a lo largo de periodos específicos" (p. 180). Este diseño es particularmente útil cuando se desea observar tendencias o cambios a lo largo del tiempo.

En la esta investigación se va a utilizar un diseño de investigación de tipo no experimental transversal o transaccional. El mismo implica la no intervención o manipulación de las variables, así como aplicar un instrumento para la recopilación de datos en un momento específico.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

La unidad de análisis en una investigación se refiere al "quién" o "qué" será estudiado. Es decir, puede tratarse de individuos, grupos, organizaciones o incluso eventos que serán objeto de estudio para responder las preguntas de investigación. Según Hernández y Mendoza (2018), la unidad de análisis es "el elemento básico sobre el cual se centran las observaciones o mediciones en la investigación, ya sean personas, organizaciones o fenómenos" (p.197).

En esta investigación, la unidad de análisis está compuesta por los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que trabajan en la Región Brunca, Costa Rica.

Los Inspectores de Trabajo representan un grupo clave para esta investigación debido a su rol en la implementación y evaluación de las políticas de teletrabajo.

3.4.1 Población

La población en una investigación se refiere al conjunto completo de sujetos o elementos que cumplen con ciertos criterios y sobre los cuales se desea hacer inferencias. Hernández y Mendoza (2018) definen la población como "el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 199).

En este caso, la población está conformada por 15 funcionarios que laboran como Inspectores de Trabajo en la Región Brunca del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social ubicada en la provincia de San José, Costa Rica. Esta población incluye tanto a hombres como a mujeres, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Distribución de la Población

Descripción	Género	Frecuencia
<i>Distribución de la población</i>	Mujeres	9
	Hombres	6
TOTAL		15

Fuente: Elaboración propia basada en datos obtenidos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

3.4.2 Muestra

La muestra es una selección de elementos de la población que se utiliza para representar a dicha población en la investigación, como lo mencionan Hernández y Mendoza (2018) se le conoce como muestra “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196)

Actualmente la muestra se subdivide en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas y se definen a continuación:

Muestra probabilística:

Hernández y Mendoza (2018) consideran muestra probabilística a:

Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo o análisis (p. 200)

Muestra no probabilística:

En la muestra no probabilística, la elección de los componentes no se basa en la probabilidad, sino en los elementos vinculados a las características del estudio u objetivos del investigador.

Según Hernández y Mendoza (2018) “El proceso no es automático ni tampoco se fundamenta en formulas estadísticas sino lo determina el investigador y la toma de decisiones de este, así como también las muestras escogidas obedecen a otros criterios” (p.200).

En la presente investigación se aplicó un muestreo de tipo probabilístico, ya que se trabajó con el total de la población, en la cual se integra por 15 funcionarios Inspectores de Trabajo de la Región Brunca. A continuación, se destacan las siguientes características dentro del grupo de funcionarios:

- Género: Mujeres y hombres
- Edades: Entre los 25 y 60 años
- Etnia: Costarricenses
- Escolaridad: Licenciado Universitario y Master Universitario
- Nivel Socioeconómico: Medio

3.4.3 Criterios de Inclusión y Exclusión de la Muestra

Los criterios de inclusión aseguran que los sujetos seleccionados para la investigación sean representativos del grupo de interés, mientras que los criterios de exclusión eliminan a aquellos que no cumplen con las condiciones necesarias para participar en la investigación. La aplicación de estos criterios contribuye a la validez y confiabilidad de los resultados a obtener.

Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Funcionarios inspectores de trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de la Región Brunca, con más de 6 meses en el puesto de trabajo y que hayan sido evaluados mediante la norma de evaluación del desempeño	Funcionarios que no son Inspectores del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de la Región Brunca. Funcionarios Inspectores del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de la Región Brunca de Trabajo en la Región Brunca, con menos de 6 meses en el puesto de trabajo y que no hayan sido evaluados mediante la norma de evaluación del desempeño

Fuente: Elaboración propia (2024)

3.4.4 Consideraciones éticas

En la presente investigación, se toma en cuenta a los funcionarios Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo en la Región Brunca con el propósito exclusivo de obtener datos relevantes y específicos que contribuyan a la comprensión de los objetivos de la investigación. A los mismos se les solicitó colaboración para el llenado de un cuestionario realizado específicamente para el contexto del estudio.

Los resultados obtenidos a partir de este cuestionario se presentarán de manera grupal, sin revelar las respuestas individuales ni las identidades de los participantes, para asegurar la integridad y veracidad de la información proporcionada por los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Es esencial resaltar que toda la información obtenida será manejada con la máxima discreción y se empleará exclusivamente para propósitos académicos y de investigación. El objetivo es promover la transparencia y asegurar que la participación en el cuestionario sea voluntaria, mientras se protege la privacidad de cada participante.

La investigadora responsable se compromete a llevar a cabo la investigación de manera ética y responsable a lo largo del proceso para crear un ambiente seguro para los funcionarios en participación permitiendo información exacta y fidedigna.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de datos es un proceso clave en toda investigación, ya que implica la obtención de información necesaria para responder las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos planteados. Este proceso es esencial para garantizar que los datos recopilados sean válidos y confiables, permitiendo así un análisis riguroso y fundamentado. Hernández y Mendoza (2018) señalan que:

La recolección de datos es el conjunto de procedimientos que permiten obtener la información relevante para un estudio. Incluye la selección de las fuentes de datos, el

diseño de los instrumentos de medición y la implementación de estos procedimientos en el campo (p. 226).

Hay diversos tipos de herramientas para la recolección de datos que permiten obtener información de manera objetiva y cuantitativa. En esta investigación se utilizó el instrumento del cuestionario conformado por preguntas semiabiertas, abiertas y cerradas permitiendo una combinación de respuestas y la posibilidad de explorar las opiniones más detalladas.

Cuestionario

Este consiste en un conjunto de preguntas estructuradas que son respondidas por los participantes de manera escrita o digital. Según Tamayo (2018), "el cuestionario es un instrumento de recolección de datos que permite obtener respuestas precisas sobre los temas investigados. A través de preguntas claras y directas, se busca medir las percepciones, opiniones y comportamientos de los participantes" (p. 67). El cuestionario se caracteriza por su capacidad para recopilar una gran cantidad de datos en un tiempo relativamente corto, lo que lo convierte en una herramienta eficaz en estudios con poblaciones amplias.

Preguntas cerradas

Son aquellas en las que los participantes deben elegir entre un conjunto limitado de opciones de respuesta predefinidas. Estas preguntas son útiles para obtener datos cuantificables y comparables. Hernández y Mendoza (2018) explican que "las preguntas cerradas proporcionan respuestas estandarizadas que facilitan el análisis estadístico de los datos. Estas preguntas permiten comparar las respuestas de los participantes y establecer patrones y relaciones entre las variables" (p. 251).

Preguntas abiertas

Permiten a los participantes responder con sus propias palabras, proporcionando respuestas más elaboradas y detalladas. Según Chaudhuri (2018), "las preguntas abiertas ofrecen la ventaja de explorar las percepciones y opiniones de los participantes de manera más

profunda. Aunque su análisis es más complejo, estas preguntas son fundamentales para obtener una comprensión completa del fenómeno estudiado" (p. 75).

El cuestionario diseñado para esta investigación consta de 18 preguntas en total, con una combinación de preguntas abiertas, semiabiertas y cerradas como parte de nuestro instrumento. Las preguntas cerradas permiten recolectar datos cuantitativos en una manera más sencilla de analizar. Por otro lado, las preguntas abiertas permiten respuestas detalladas lo que proporciona una comprensión más profunda del tema investigado. Ambos tipos brindan una visión más completa de los datos y enriquece el análisis e interpretación del resultado.

3.6 VARIABLES

En el contexto de la investigación científica, las variables son aspectos o características que pueden tomar diferentes valores y que son objeto de estudio. Las variables representan el vínculo entre el fenómeno en estudio y la medición de sus características o efectos. Según Hernández y Mendoza (2018), una variable es "una característica o propiedad que puede asumir diferentes valores, permitiendo al investigador analizar su variación o su relación con otras variables" (p. 125).

Tabla 3. Cuadro de operacionalización de las variables.

Objetivo Específico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operativa
1. Identificar las ventajas y desventajas del teletrabajo aplicado a los inspectores de trabajo de la Región Brunca con el fin de conocer a la percepción de los funcionarios.	Teletrabajo	Ventajas y Desventajas	El teletrabajo es una modalidad de empleo que permite a los trabajadores desempeñar sus funciones fuera de las instalaciones del empleador. (p.14)	Cuestionario aplicado a los inspectores de trabajo del Ministerio de Trabajo de la Región Brunca, de la pregunta 5 a la 7

2. Determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño de los Inspectores de Trabajo en la Región Brunca con el fin de verificar si están cumpliendo con los objetivos laborales.	Teletrabajo	Influencia del Desempeño	El teletrabajo es una modalidad de empleo que permite a los trabajadores desempeñar sus funciones fuera de las instalaciones del empleador. (p.14)	Cuestionario aplicado a los inspectores de trabajo del Ministerio de Trabajo de la Región Brunca, de la pregunta 8 a la 20
3. Elaborar recomendaciones para los Inspectores de Trabajo en la Región Brunca. con el fin de mejorar el teletrabajo y su influencia en el desempeño.				

Fuente: Elaboración propia, 2024

3.7 ESTRATEGIAS PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

El análisis de los datos recopilados es una fase crucial en toda investigación, ya que permite interpretar la información obtenida para responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos propuestos. En esta investigación, los datos se recopilarán mediante un cuestionario que ha sido revisado y validado por la tutora de la investigación. Este cuestionario se traslada a una plataforma digital, como Google Forms, para facilitar la recolección de respuestas por parte de los participantes.

El cuestionario digitalizado se enviará a los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca, a través de un enlace que será gestionado por el jefe de área. Esta modalidad no solo simplifica el proceso de recolección de datos, sino que también garantiza una mayor participación al permitir a los encuestados responder en el

momento que les resulte más conveniente. La utilización de una plataforma digital también permite una recolección de datos más organizada y sistemática, reduciendo el margen de error en la tabulación manual de las respuestas.

Una vez que se reciban todas las respuestas, se procederá a revisar los datos obtenidos para corroborar su completitud. Esta verificación es fundamental para asegurar que los datos reflejen con precisión las percepciones y experiencias de los participantes respecto al teletrabajo y su desempeño laboral. El análisis de los datos se realizará utilizando herramientas estadísticas que permitan identificar patrones, relaciones y tendencias en las respuestas.

Para la presentación de los resultados, se generarán gráficos y tablas que faciliten la comprensión de los datos. Los gráficos se diseñarán utilizando colores monocromáticos para garantizar la formalidad, claridad en la representación visual de la información y facilita la formulación de conclusiones fundamentadas.

4. CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES.

En este capítulo, se presentan de manera exhaustiva los resultados derivados del análisis de la información recopilada a través de la encuesta realizada a los funcionarios del Ministerio trabajo y seguridad en la región brunca de nuestro país. La recopilación de datos relevantes sobre diversos aspectos que influyen durante el teletrabajo y su desempeño son de suma importancia para brindar recomendaciones sobre la implementación del teletrabajo y como demuestra una influencia positiva dentro de los colaboradores.

A continuación, se muestra el análisis de los datos obtenidos por medio del instrumento aplicado a un total de 15 colaboradores, los cuales se acoplan a los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos.

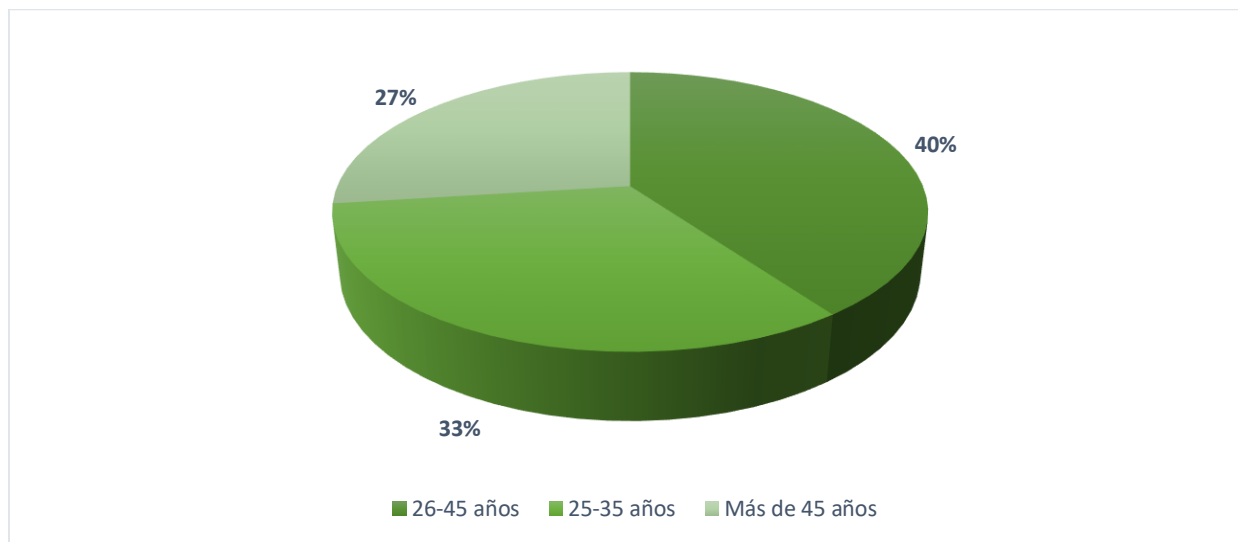
4.2 ENCUESTA APLICADA

4.2.1 Datos generales

Tabla 4. ¿En qué rango de edad se encuentra?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Rango de Edad	26-45 años	6	40%
	25-35 años	5	33%
	Más de 45 años	4	27%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 4. ¿En qué rango de edad se encuentra?

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

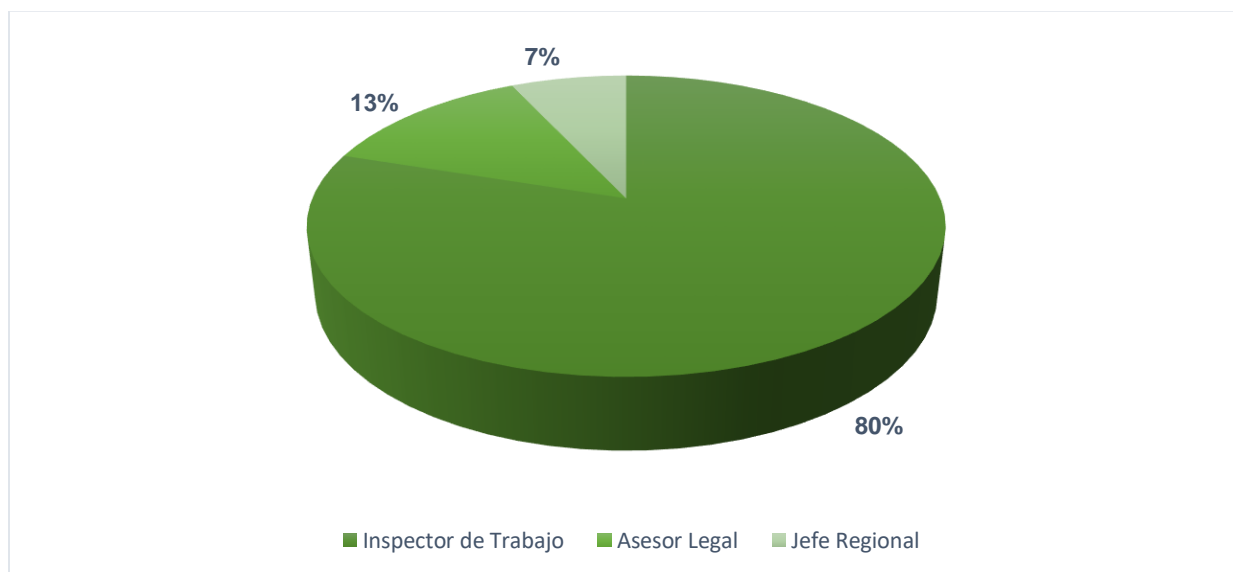
Según los resultados obtenidos, se puede observar una distribución de los encuestados en términos de sus rangos de edad. El 40% de los funcionarios corresponde a personas entre 26 y 45 años, el 33% poseen entre 25-35 años y el 27% con más de 45 años de edad. De acuerdo a lo anterior las edades que predominan dentro de los participantes es de 26 a 45 años.

Tabla 5. ¿Cuál es su puesto dentro de la Inspección de Trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Puestos de trabajo	Inspector de Trabajo	12	80%
	Asesor Legal	2	13%
	Jefe Regional	1	7%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 5. ¿Cuál es su puesto dentro de la Inspección de Trabajo?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

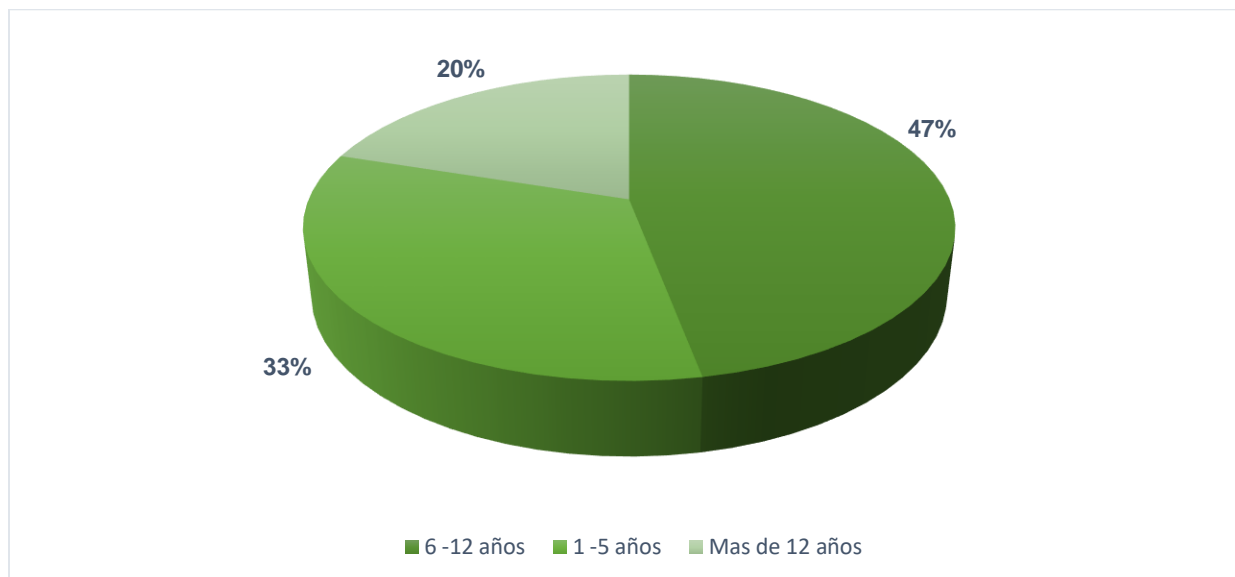
Según el total de la población que participó el 80% de los funcionarios ocupan el puesto de Inspector de Trabajo, el 13% realizan el puesto de Asesor legal y por último el 7% son jefe regional. Por lo cual se determina que la mayor parte de los funcionarios se desempeñan como Inspectores de Trabajo.

Tabla 6. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su actual puesto?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo laborado en el actual puesto	6 -12 años	7	47%
	1 -5 años	5	33%
	Mas de 12 años	3	20%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 6. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su actual puesto?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

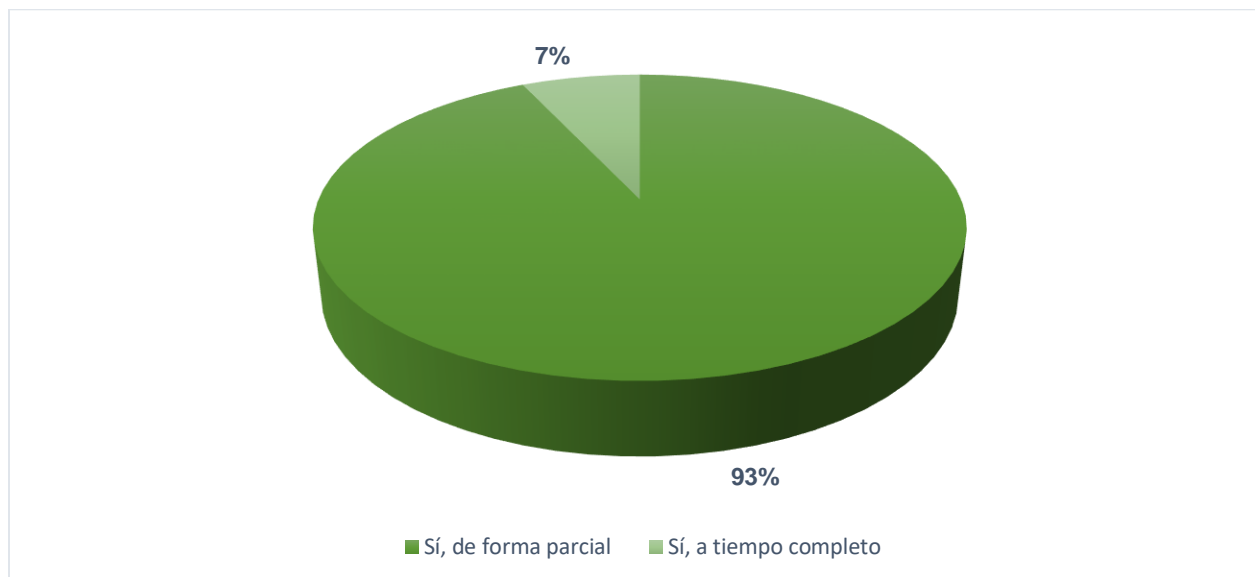
Con base a los resultados, se puede observar que el mayor porcentaje obtenido es de un 47% en donde los funcionarios han estado laborando en su puesto actual entre 6 y 12 años. Además, un 33% ha trabajado en su puesto entre 1 y 5 años, y por último un 20% lleva más de 12 años en su puesto de trabajo. Se observa un predominio actual de colaboradores que poseen entre 6 y 12 años laborando en su puesto actual con un mayor porcentaje a las otras opciones.

Tabla 7. ¿Se encuentra actualmente en modalidad de teletrabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Modalidad de teletrabajo	Sí, de forma parcial	14	93%
	Sí, a tiempo completo	1	7%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 7. ¿Se encuentra actualmente en modalidad de teletrabajo?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Según los datos obtenidos, se puede observar que el 93% de los encuestados se encuentra trabajando de forma parcial en modalidad de teletrabajo. Por otro lado, el 7% de los encuestados trabaja a tiempo completo bajo esta modalidad.

4.2.2 VARIABLE 1. TELETRABAJO

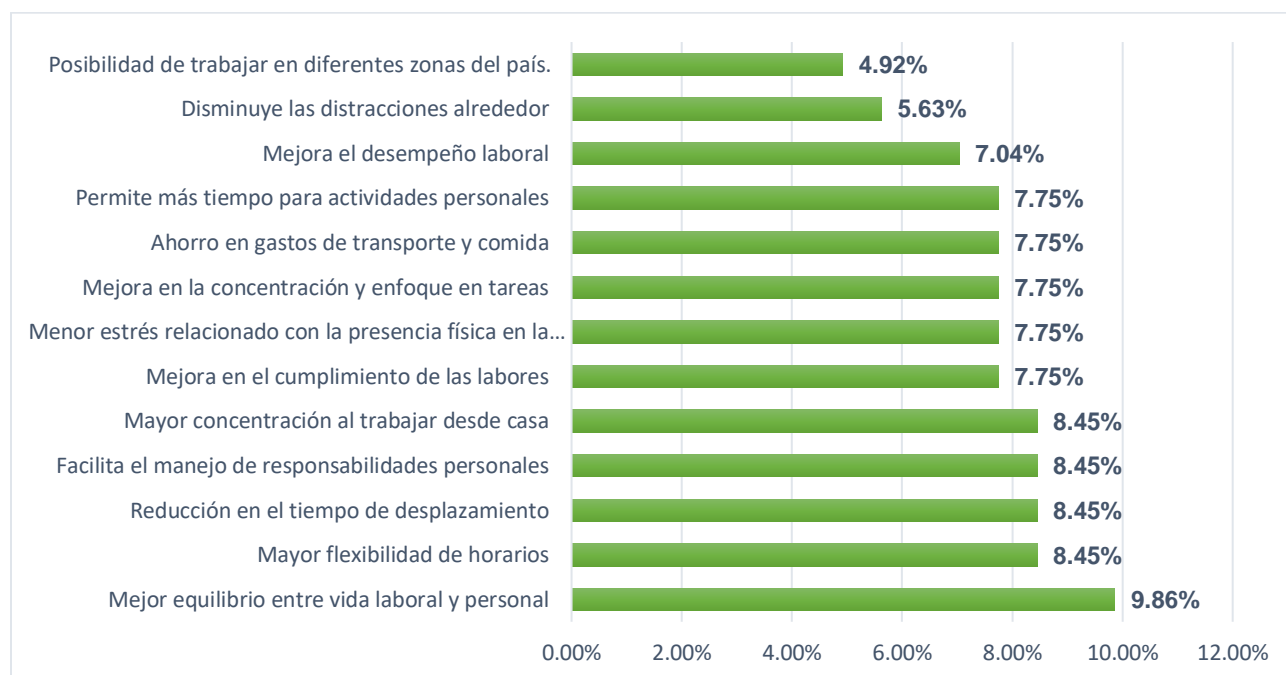
4.2.2.1. INDICADOR 1: VENTAJAS

Tabla 8. ¿Cuáles de las siguientes ventajas del teletrabajo, considera usted que son relevantes en su experiencia personal? Puede escoger más de una opción

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Ventajas del teletrabajo	Mejor equilibrio entre vida laboral y personal	14	9.86%
	Mayor flexibilidad de horarios	12	8.45%
	Reducción en el tiempo de desplazamiento	12	8.45%
	Facilita el manejo de responsabilidades personales	12	8.45%
	Mayor concentración al trabajar desde casa	12	8.45%
	Mejora en el cumplimiento de las labores	11	7.75%
	Menor estrés relacionado con la presencia física en la oficina	11	7.75%
	Mejora en la concentración y enfoque en tareas	11	7.75%
	Ahorro en gastos de transporte y comida	11	7.75%
	Permite más tiempo para actividades personales	11	7.75%
	Mejora el desempeño laboral	10	7.04%
	Disminuye las distracciones alrededor	8	5.63%
	Posibilidad de trabajar en diferentes zonas del país.	7	4.92%
	Total		142

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 8. ¿Cuáles de las siguientes ventajas del teletrabajo, considera usted que son relevantes en su experiencia personal?. Puede escoger más de una opción



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

De acuerdo con los resultados mostrados, en base a las ventajas del teletrabajo donde los participantes podían seleccionar más de una opción, se determinó que el 9.86% de los funcionarios consideran que hay un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, el 8,45% de los participantes señalaron que hay mayor flexibilidad de horarios, reducción en el tiempo de desplazamiento, facilita el manejo de responsabilidades personales y que hay una mayor concentración al trabajar desde casa, todas las anteriores con el mismo porcentaje. Además, con un 7,75% destacan que permite más tiempo para actividades personales, ahorro en gastos de transporte y comida, mejora en la concentración y enfoque en tareas, poseen menor estrés relacionado con la presencia física en la oficina y mejora el cumplimiento de las labores, las respuestas anteriores con el mismo porcentaje de participación. También el 7.04% señaló que mejora el desempeño laboral, así como el 5,63% menciona que disminuye las distracciones

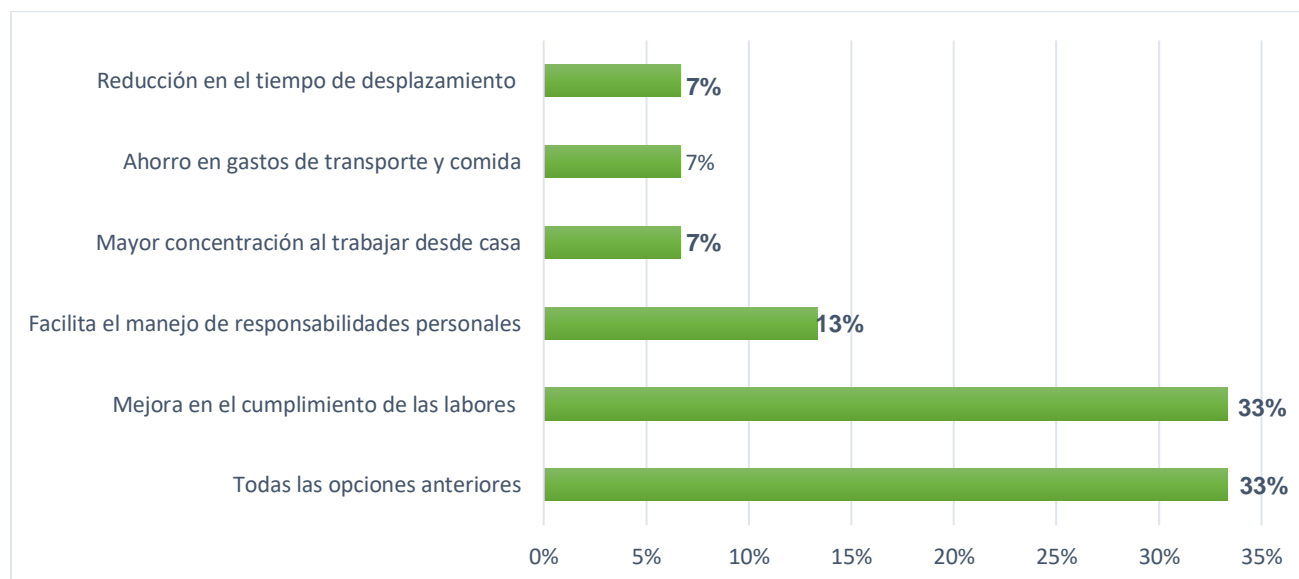
alrededor, por último, con un 4,93% destacó la posibilidad de trabajar en diferentes zonas del país

Tabla 9. ¿Cuáles de las ventajas seleccionadas anteriormente, considera que han influido en su desempeño laboral? Justifique su respuesta

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Ventajas que han influido en el desempeño laboral	Todas las anteriores	5	33%
	Mejora en el cumplimiento de las labores	5	33%
	Facilita el manejo de responsabilidades personales	2	13%
	Mayor concentración al trabajar desde casa	1	7%
	Ahorro en gastos de transporte y comida	1	7%
	Reducción en el tiempo de desplazamiento	1	7%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 9. ¿Cuáles de las ventajas seleccionadas anteriormente, considera que han influido en su desempeño laboral? Justifique su respuesta



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

De las ventajas que han influido en el desempeño laboral, se determinó que el 33,33% de los funcionarios consideran todas las opciones anteriores y la mejora en el cumplimiento de las labores son las que más influyen en su desempeño laboral ambas opciones con el mismo porcentaje. También el 13% menciona que se le facilita el manejo de responsabilidades personales. Finalmente, el 7% dijo que existe una mayor concentración al trabajar desde casa, ahorro en gastos de transporte y comida y que hay reducción en el tiempo de desplazamiento, todas las anteriores con el mismo porcentaje de participación.

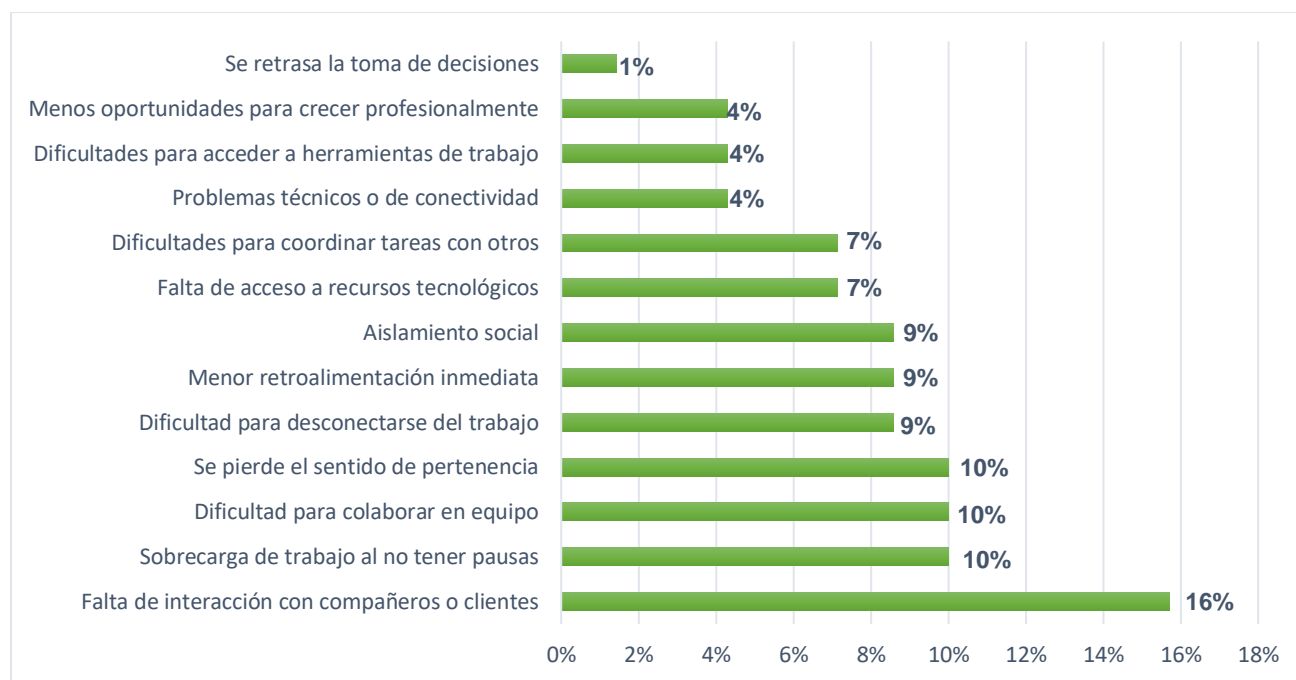
4.2.2.2. INDICADOR 2: DESVENTAJAS

Tabla 10. Seleccione todas las desventajas que considera se le han presentado durante el teletrabajo. Puede escoger más de una opción

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Desventajas del teletrabajo	Falta de interacción con compañeros o clientes	11	16%
	Sobrecarga de trabajo al no tener pausas	7	10%
	Dificultad para colaborar en equipo	7	10%
	Se pierde el sentido de pertenencia	7	10%
	Dificultad para desconectarse del trabajo	6	9%
	Menor retroalimentación inmediata	6	9%
	Aislamiento social	6	9%
	Falta de acceso a recursos tecnológicos	5	7%
	Dificultades para coordinar tareas con otros	5	7%
	Problemas técnicos o de conectividad	3	4%
	Dificultades para acceder a herramientas de trabajo	3	4%
	Menos oportunidades para crecer profesionalmente	3	4%
	Se retrasa la toma de decisiones	1	1%
Total		70	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 10. Seleccione todas las desventajas que considera se le han presentado durante el teletrabajo. Puede escoger más de una opción.



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

En cuanto a las desventajas presentadas durante el teletrabajo, se logró identificar que el 16% de los funcionarios mencionan que la falta de interacción con compañeros o clientes es la principal desventaja del teletrabajo. Mientras un 10% consideran que se pierde el sentido de pertenencia, hay dificultad para colaborar en equipo y existe sobrecarga de trabajo al no tener pausas, las desventajas mencionadas anteriormente todas con el mismo porcentaje. También el 9% destacan que hay aislamiento social, menor retroalimentación inmediata y dificultad para desconectarse del trabajo. El 7% hablan de dificultades para coordinar tareas con otros y falta de acceso a recursos tecnológicos. Por otro lado, el 4% dicen que hay menos oportunidades para crecer profesionalmente, problemas técnicos o de conectividad y dificultades para acceder a herramientas de trabajo. Finalmente, solo el 1% considera que se retrasa la toma de decisiones.

4.2.3 VARIABLE 2. TELETRABAJO

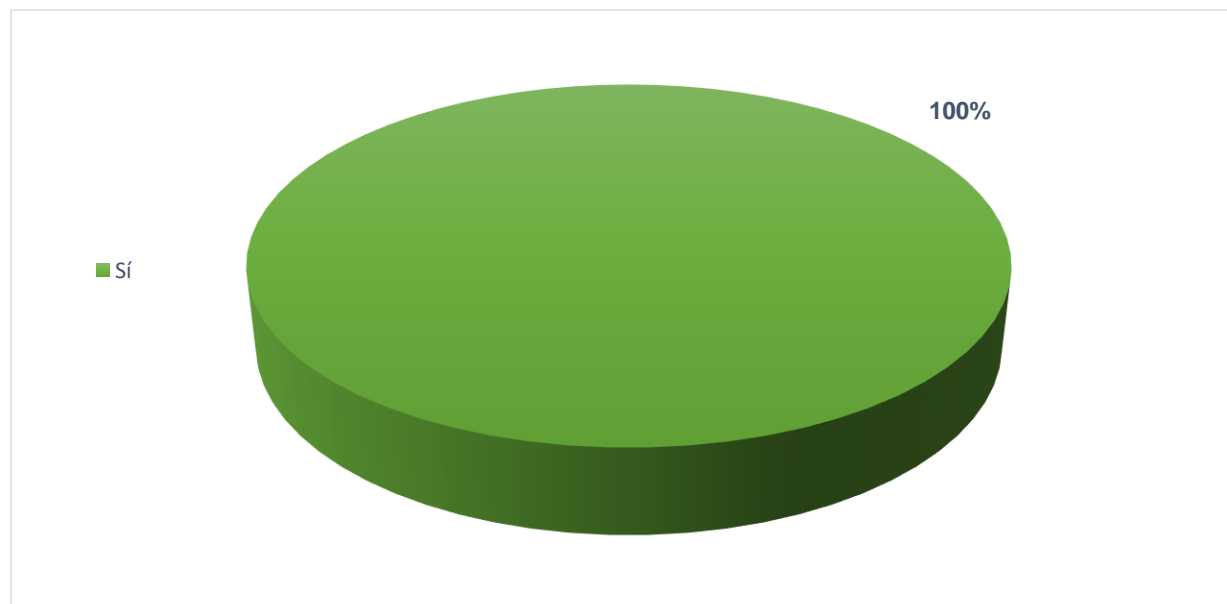
4.2.3.1. INDICADOR 1. INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO

Tabla 11. ¿Considera que el teletrabajo ha contribuido a mejorar su desempeño en comparación con el trabajo en oficina?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El teletrabajo ha contribuido a la mejora del desempeño	Sí	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 11. ¿Considera que el teletrabajo ha contribuido a mejorar su desempeño en comparación con el trabajo en oficina?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

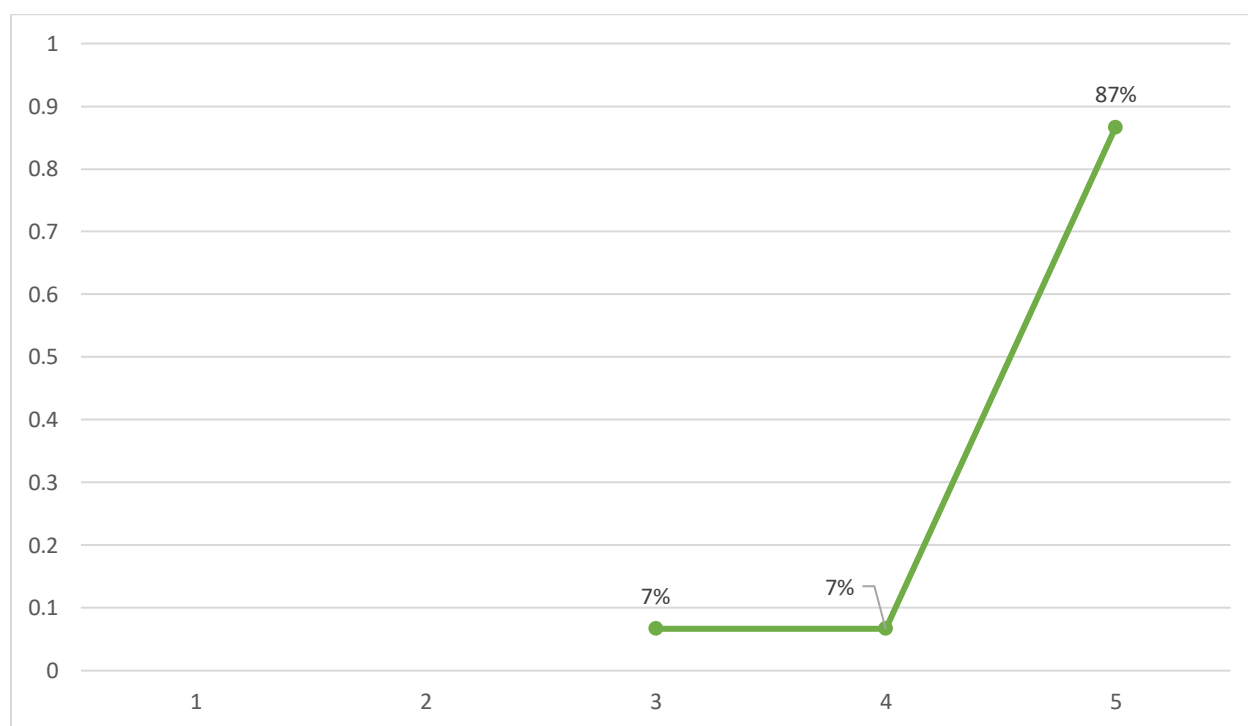
Según los resultados obtenidos, el 100% de los funcionarios encuestados mencionan que el teletrabajo ha contribuido a mejorar su desempeño en comparación con el trabajo en oficina.

Tabla 12. ¿En una escala del 1 al 5 siendo 1 muy difícil y 5 muy sencillo, le ha resultado sencillo alcanzar los objetivos laborales mientras teletrabaja?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Escala de alcanzar los objetivos laborales mientras teletrabaja	5	13	87%
	4	1	7%
	3	1	7%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 12. ¿En una escala del 1 al 5 siendo 1 muy difícil y 5 muy sencillo, le ha resultado sencillo alcanzar los objetivos laborales mientras teletrabaja?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

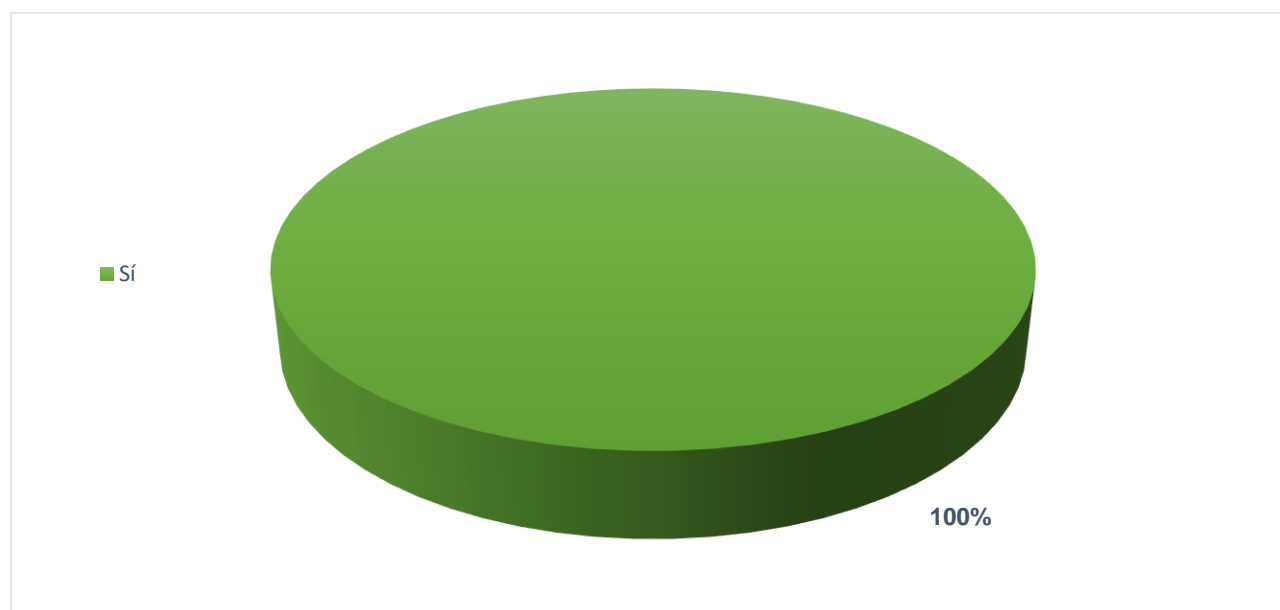
En una escala del 1 al 5, donde 5 representa muy sencillo y 1 muy difícil, se preguntó a los funcionarios si les era sencillo alcanzar los objetivos mientras teletrabajan. Con base a las respuestas, el 87% mencionó que ha sido muy sencillo alcanzar los objetivos con la puntuación más alta, en este caso un 5. Sin embargo, el 7% opinó que es relevante en un nivel intermedio asignando una puntuación de 3 y 4.

Tabla 13. ¿Considera que el teletrabajo ha influido positivamente su capacidad para colaborar con su equipo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El teletrabajo ha influido positivamente la capacidad de trabajar en equipo	Sí ¿Por qué?	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 13. ¿Considera que el teletrabajo ha influido positivamente su capacidad para colaborar con su equipo?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

El 100% de los funcionarios indicaron han tenido una influencia positiva en su habilidad para colaborar en equipo a la hora de teletrabajar. Los mismos respaldaron sus respuestas con los comentarios a continuación:

- Permite tener más flexibilidad y concentración, lo que mejora la colaboración con el equipo por medios digitales.

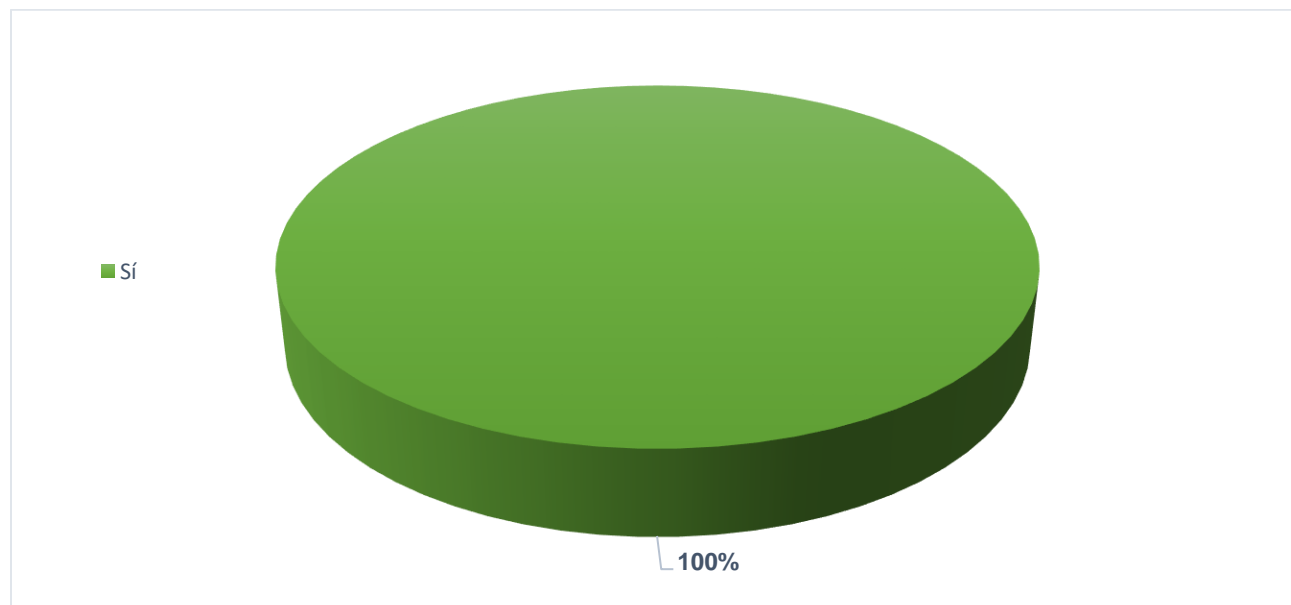
- Permite la participación en reuniones y brindar ideas sin limitaciones de tiempo.
- Han fomentado métodos para la interacción en equipo a distancia.

Tabla 14. ¿Se ha evaluado el desempeño laboral de los colaboradores durante el periodo que se ha implementado el teletrabajo en la organización?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Evaluación del desempeño durante el teletrabajo	Sí ¿De qué Manera?	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 14. ¿Se ha evaluado el desempeño laboral de los colaboradores durante el periodo que se ha implementado el teletrabajo en la organización?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

El 100% de los funcionarios encuestados indicó que ha sido evaluado sobre su desempeño laboral en la organización durante el teletrabajo. Los mismos que mencionaron haber sido evaluados a la hora que teletrabajan respaldan sus respuestas a continuación:

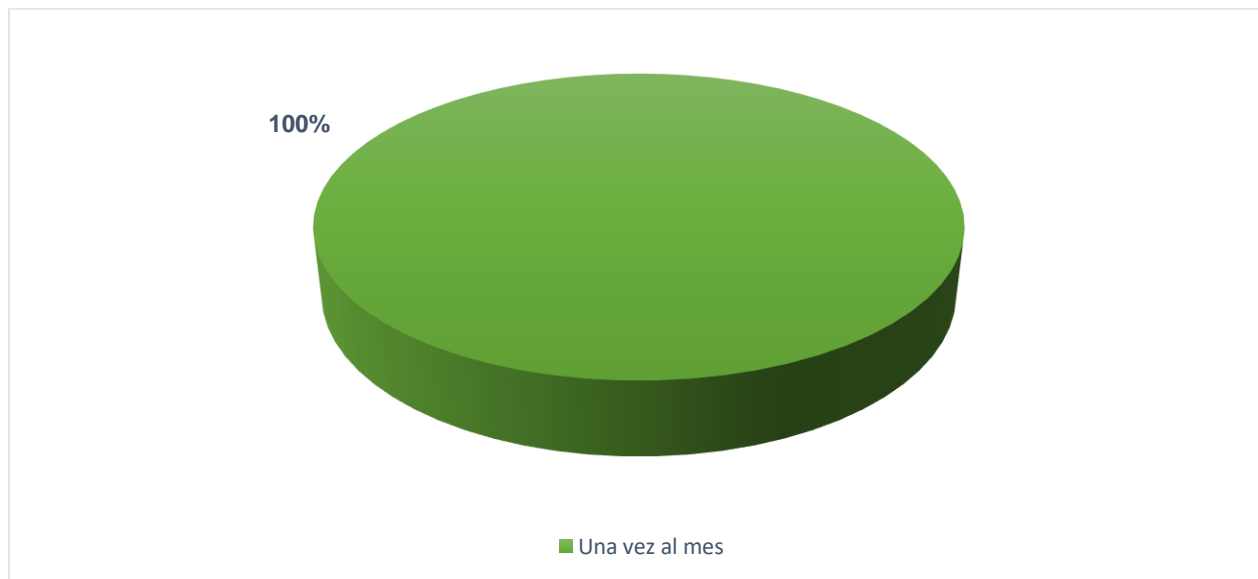
- Por medio de evaluación de desempeño
- Por medio de metas mensuales

Tabla 15. ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño laboral en la organización?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Frecuencia con que se realizan evaluaciones de desempeño	Una vez al mes	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 15. ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño laboral en la organización?



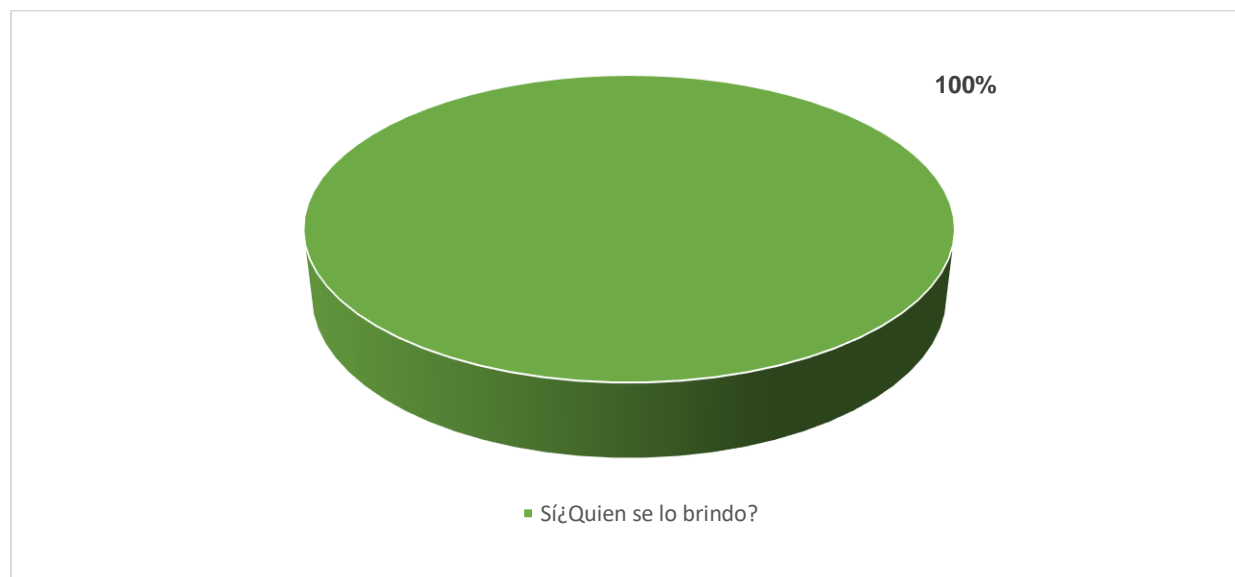
Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Con respecto a la frecuencia con la cual la organización evalúa el desempeño de los funcionarios, al 100% los evalúan de forma mensual con el fin de medir su rendimiento.

Tabla 16. ¿Ha recibido retroalimentación sobre su desempeño laboral durante el teletrabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Retroalimentación sobre el desempeño a la hora del teletrabajo	Sí ¿Quién se lo brindó?	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 16. ¿Ha recibido retroalimentación sobre su desempeño laboral durante el teletrabajo?

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

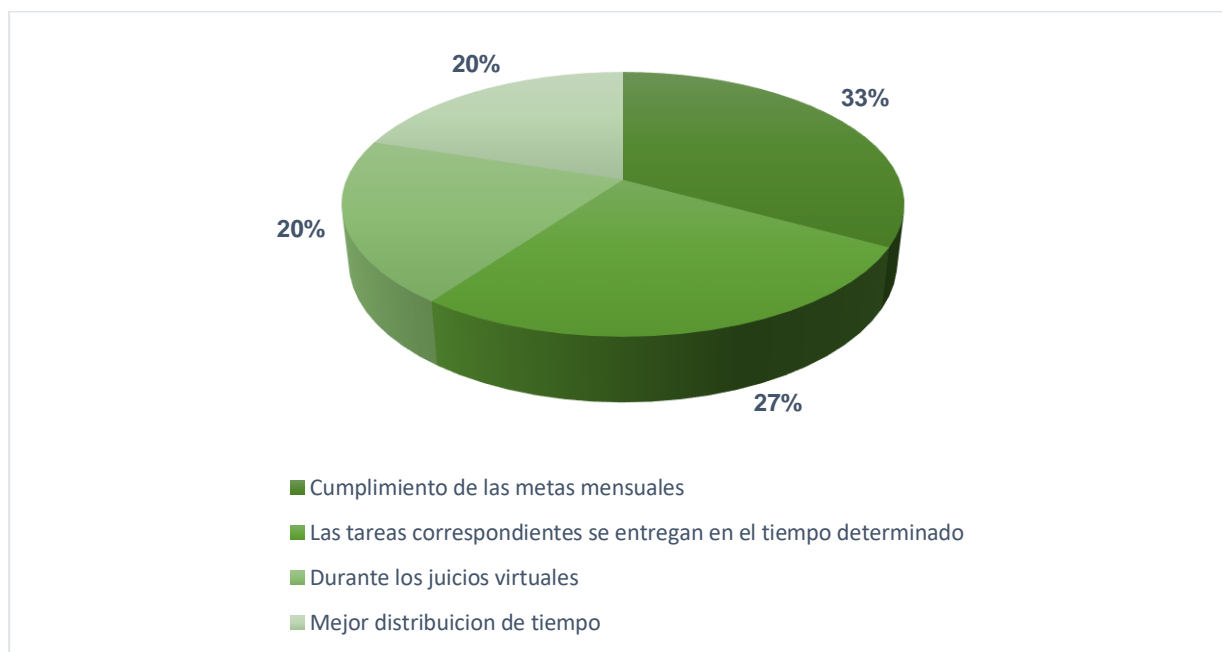
A la consulta realizada anterior sobre la retroalimentación de su desempeño laboral a la hora de teletrabajar. El 100% de las respuestas obtenidas siendo estas la totalidad de los funcionarios mencionan que su desempeño laboral ha sido evaluado durante el teletrabajo. Se destacó que la persona que les brinda la retroalimentación es la jefatura directa de cada colaborador.

Tabla 17. ¿Explique una situación en la que haya estado satisfecho/a con su desempeño al teletrabajar?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Situaciones en la que haya estado satisfecho/a con su desempeño al teletrabajar	Cumplimiento de las metas mensuales	5	33%
	Las tareas correspondientes se entregan en el tiempo determinado	4	27%
	Durante los juicios virtuales	3	20%
	Mejor distribución de tiempo	3	20%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 17. ¿Explique una situación en la que haya estado satisfecho/a con su desempeño al teletrabajar?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

En relación con el gráfico anterior sobre una situación a la hora de teletrabajar en donde haya sido de su agrado el rendimiento obtenido. El 33% de los funcionarios explicó que el cumplimiento de sus metas mensuales, el 27% mencionó que las tareas correspondientes se

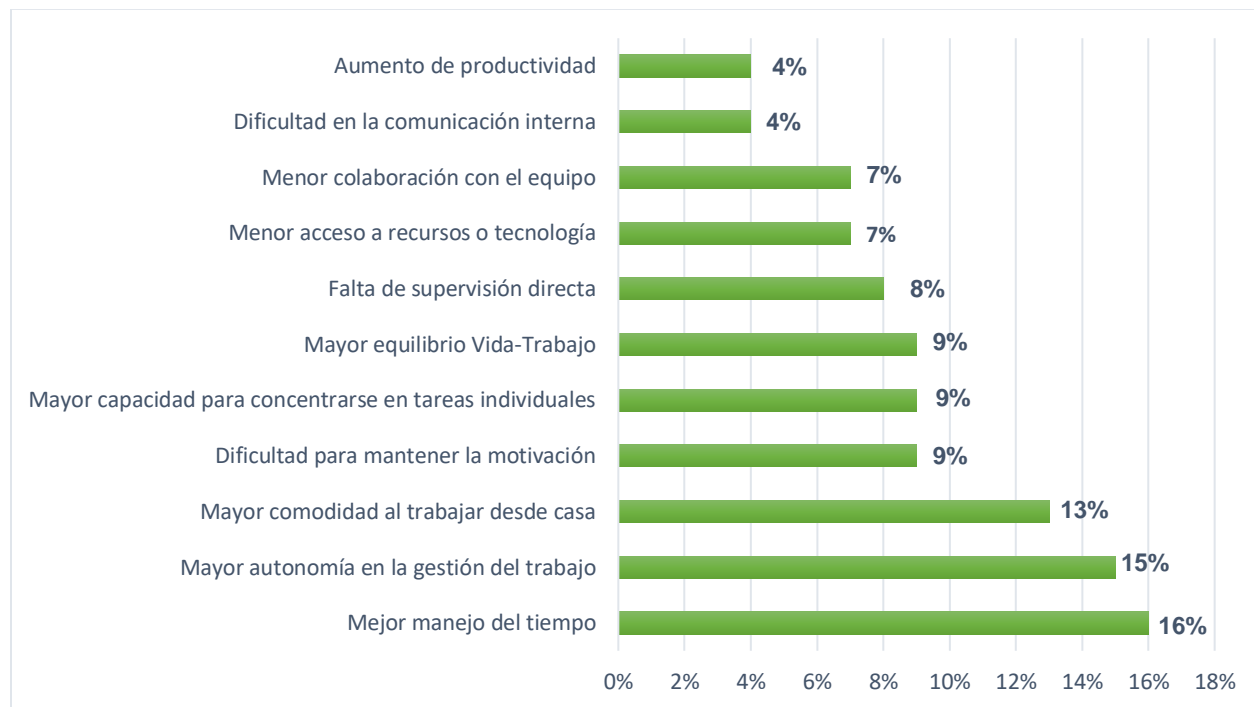
entregan en el tiempo determinado y por último el 20% destacó que durante los juicios virtuales y que hay una mejor distribución de tiempo.

Tabla 18. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted han influido en su desempeño durante el teletrabajo? Puede escoger más de una opción

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Aspectos que han influido en el desempeño durante el teletrabajo	Mejor manejo del tiempo	15	16%
	Mayor autonomía en la gestión del trabajo	14	15%
	Mayor comodidad al trabajar desde casa	12	13%
	Dificultad para mantener la motivación	8	9%
	Mayor capacidad para concentrarse en tareas individuales	8	9%
	Mayor equilibrio Vida-Trabajo	8	9%
	Falta de supervisión directa	7	8%
	Menor acceso a recursos o tecnología	6	7%
	Menor colaboración con el equipo	6	7%
	Dificultad en la comunicación interna	4	4%
	Aumento de productividad	4	4%
Total		92	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 18. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted han influido en su desempeño durante el teletrabajo?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

El 16% de los funcionarios consideran que hay un mejor manejo del tiempo, el 15% mencionan que hay una mayor autonomía en la gestión del trabajo y con el 13% que existe una mayor comodidad al trabajar desde casa, siendo estas tres opciones las de mayores porcentajes en las respuestas. También se pudo observar que tres posibilidades tienen el mismo porcentaje donde consideran que hay mayor equilibrio vida-trabajo, mayor capacidad para concentrarse en tareas individuales y que se puede encontrar una mayor dificultad para mantener la motivación, todos los anteriores con un porcentaje del 9%. Así mismo el 8% de los encuestados dijo que hay falta de supervisión directa, el 7% indicó que hay una menor colaboración en equipo y menor acceso a recursos o tecnología. Finalmente, con un 4% de los encuestados consideran que hay

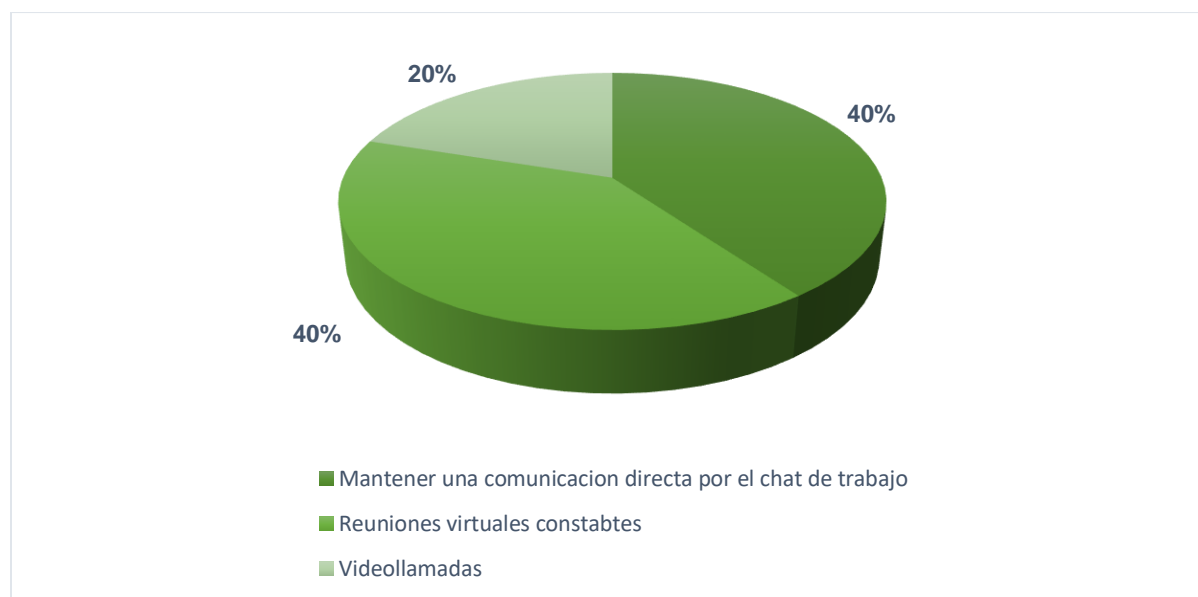
aumento de la productividad y al mismo tiempo dificultad en la comunicación interna de la organización.

Tabla 19. ¿Qué recursos adicionales le han ayudado a mejorar su desempeño laboral en el teletrabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Recursos adicionales que han ayudado a la mejora del desempeño	Mantener una comunicación directa por el chat de trabajo	6	40%
	Reuniones virtuales constantes	6	40%
	Videollamadas	3	20%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 19. ¿Qué recursos adicionales le han ayudado a mejorar su desempeño laboral en el teletrabajo?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

En cuanto a los recursos que les han ayudado a mejorar su desempeño durante el teletrabajo, el 40% de los funcionarios indicó que es mantener una comunicación directa por el chat de trabajo y las

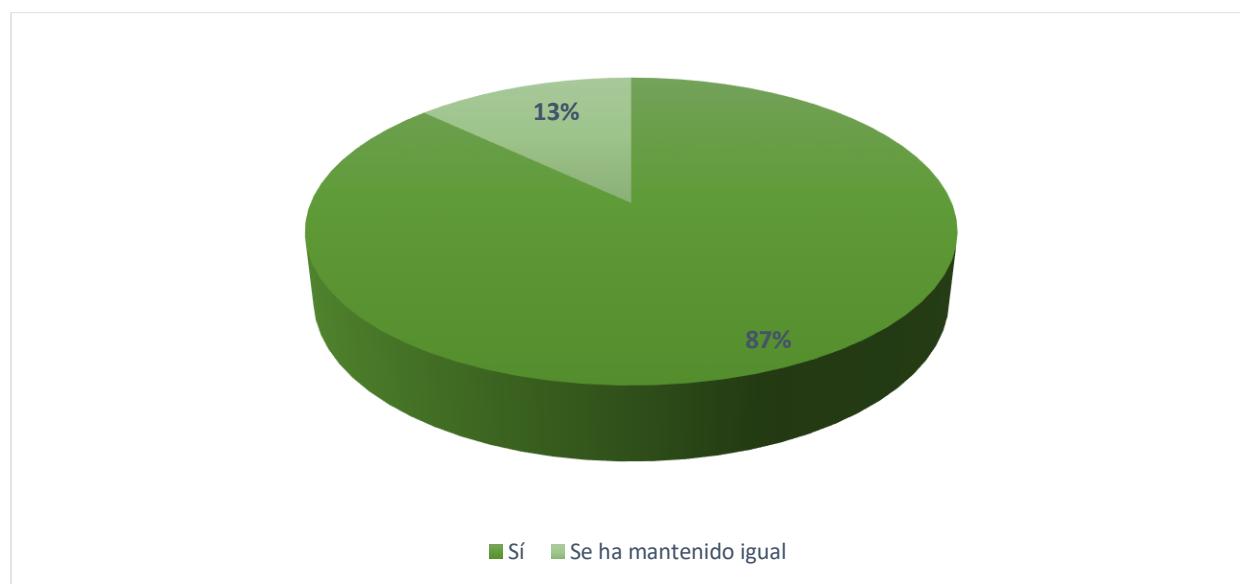
reuniones virtuales constantes. Por último, el 20% menciono que las videollamadas han colaborado a la mejora de su rendimiento.

Tabla 20. ¿Considera usted que su desempeño ha aumentado o disminuido con el teletrabajo en comparación con los resultados esperados o planificados?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral ha disminuido o aumentado con el teletrabajo	Sí	13	87%
	Se ha mantenido igual	2	13%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 20. ¿Considera usted que su desempeño ha aumentado o disminuido con el teletrabajo en comparación con los resultados esperados o planificados?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

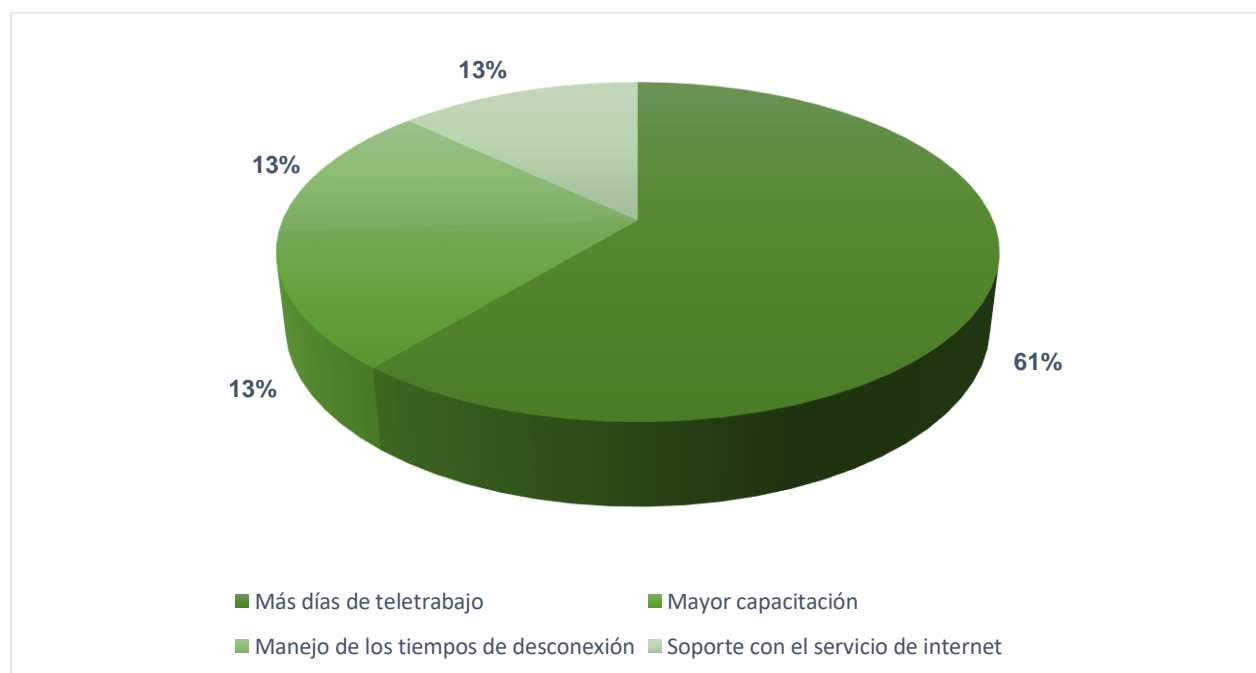
El 87% de los encuestados indicó que su desempeño ha aumentado durante el teletrabajo en comparación con los resultados esperados o planificados. Un 13% señaló que su desempeño se ha mantenido igual.

Tabla 21. ¿Qué aspectos del teletrabajo considera que se pueden mejorar en la organización para optimizar su rendimiento?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Aspectos de mejora en la organización en base al teletrabajo y optimizar rendimiento.	Más días de teletrabajo	9	61%
	Mayor capacitación	2	13%
	Manejo de los tiempos de desconexión	2	13%
	Soporte con el servicio de internet	2	13%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 21. ¿Qué aspectos del teletrabajo considera que se pueden mejorar en la organización para optimizar su rendimiento?



Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

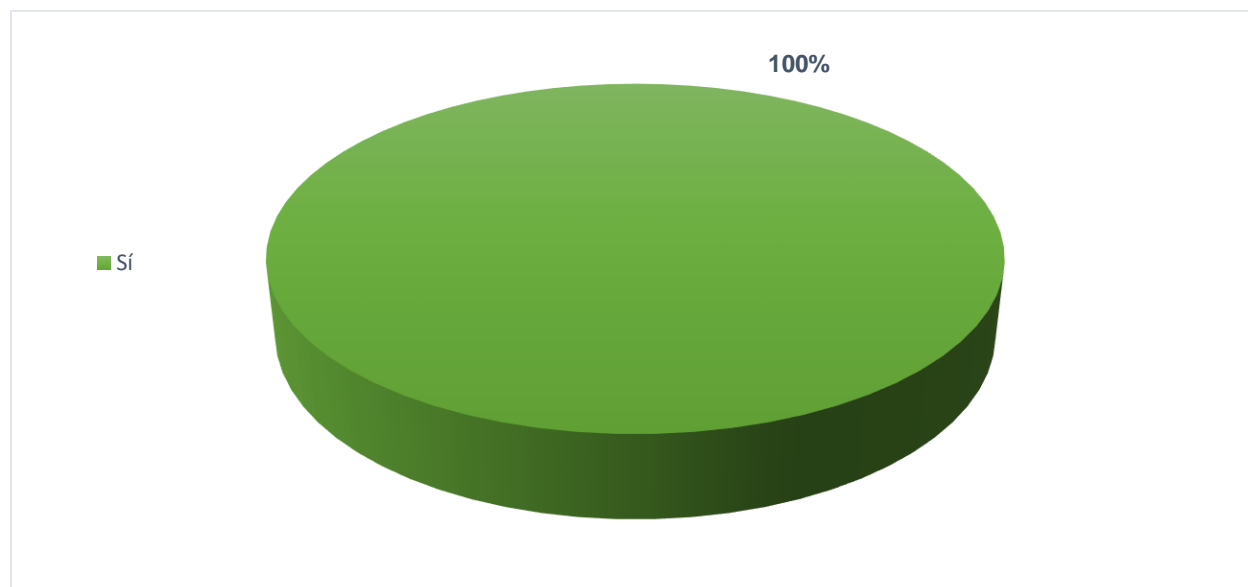
En relación a los aspectos de mejora en la organización en base al teletrabajo, el 61% de los funcionarios encuestados mencionó el adquirir más días de teletrabajo, también el 13% indicó el tener una mayor capacitación, manejar los tiempos de desconexión y que la empresa les brinde soporte con el servicio de internet.

Tabla 22. ¿Recomendaría a la organización continuar con la práctica del teletrabajo considerando su influencia en el desempeño laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Recomendación de continuar con el teletrabajo	Sí	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 22. ¿Recomendaría a la organización continuar con la práctica del teletrabajo considerando su influencia en el desempeño laboral?



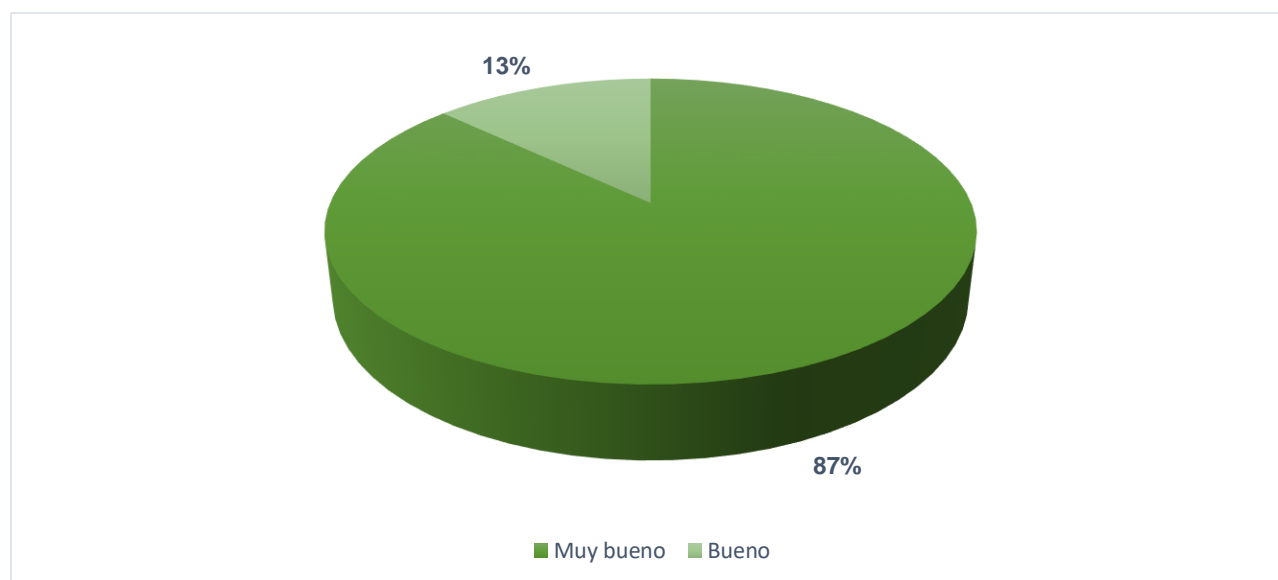
Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

El 100% de los encuestados recomendó continuar con la práctica del teletrabajo en la organización, considerando su influencia positiva en el desempeño laboral.

Tabla 23. ¿Cómo calificaría su desempeño durante el teletrabajo?

Descripción	Comentarios	Frecuencia	Porcentaje
Calificación individual de su desempeño laboral al teletrabajar	Muy bueno	13	87%
	Bueno	2	13%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Figura 23. ¿Cómo calificaría su desempeño durante el teletrabajo?

Fuente: elaboración propia, encuesta aplicada a los funcionarios del Ministerio de Trabajo, setiembre, 2024.

Basados en los resultados mostrados anteriormente, el 87% de los encuestados calificó su desempeño durante el teletrabajo como "muy bueno" y el 13% restante lo califica "bueno".

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En este capítulo, se presentan las conclusiones derivadas de la investigación realizada, enfocándose en los principales hallazgos sobre los beneficios y retos del teletrabajo en el desempeño de los inspectores de trabajo de la región Brunca. A partir del análisis de los datos obtenidos, se elaboran recomendaciones prácticas que pueden servir de guía para optimizar esta modalidad laboral en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, contribuyendo a mejorar la satisfacción y el desempeño laboral de los funcionarios en sus labores diarias.

Con relación a la pregunta de investigación ¿Cómo influyen los beneficios de la implementación de la modalidad de teletrabajo en el desempeño de los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca, ubicada en Pérez Zeledón, San José, ¿durante el año 2023?, se concluye que la implementación del teletrabajo ha influido en de manera positiva en el desempeño laboral de los inspectores de trabajo.

A continuación, se exponen las conclusiones obtenidas de los objetivos específicos planteados en la investigación, con el propósito de expandir los hallazgos obtenidos a partir del instrumento de investigación utilizado

El objetivo específico uno se centra en identificar las ventajas y desventajas del teletrabajo aplicado a los inspectores de trabajo de la Región Brunca con el fin de conocer la percepción de los funcionarios, por lo cual se concluye que:

1. De los resultados de la tabla 8, se puede determinar que la ventaja más relevante del teletrabajo es la mejora en el equilibrio entre la vida laboral y personal. Esta modalidad permite a los empleados tener una mayor flexibilidad sus horarios, reducir el tiempo dedicado a desplazamientos y concentrarse mejor en sus tareas y la facilidad del manejo de responsabilidades personales.
2. Entre las ventajas que más influyen al desempeño laboral destacan la mejora en el cumplimiento de las labores, facilita el manejo de responsabilidad personales, mayor

concentración al trabajar desde casa, ahorros en gastos de transporte y comida y reducción en el tiempo de desplazamiento, visible en la tabla 9. Estas ventajas permiten a los funcionarios mantener un buen desempeño laboral lo que beneficia su desarrollo individual y el cumplimiento de objetivos de la organización.

3. La principal desventaja identificada en el teletrabajo es la falta de interacción con compañeros o cliente de acuerdo con la tabla 10. También incluyen la sobrecarga de trabajo derivada de la falta de pausas estructuradas, dificultad para colaborar en equipo, el sentido de permanencia se pierde y la dificultad para desconectarse del trabajo, menor retroalimentación y aislamiento social lo que puede impactar el bienestar emocional de los colaboradores. Además, algunos funcionarios enfrentan obstáculos técnicos, como problemas de conectividad y acceso a recursos tecnológicos, que dificultan la ejecución eficiente de sus tareas. Estas desventajas señalan áreas críticas que deben ser abordadas para optimizar la modalidad de teletrabajo.

Para el objetivo específico dos que radica en determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño de los Inspectores de Trabajo en la Región Brunca con el fin de verificar si están cumpliendo con los objetivos laborales. Se establecen las siguientes conclusiones:

4. La totalidad de los inspectores de trabajo indicaron que el teletrabajo sí ha contribuido en la mejora del desempeño en comparación con el trabajo en la oficina y la mayoría indicó que fue muy sencillo alcanzar los objetivos laborales mientras teletrabaja, según la tabla 11 y 12.
5. De acuerdo con la tabla 13, la totalidad de los funcionarios consideran que el teletrabajo ha influido positivamente en la capacidad para poder trabajar en equipo porque permite tener más flexibilidad y concentración lo que mejora la colaboración con el equipo por medios digitales, les permite la participación en reuniones y brindar ideas sin limitaciones de tiempo y han fomentado métodos para la interacción en equipo a distancia.

6. La totalidad de los funcionarios indicaron que sí se les evaluó el desempeño durante el periodo de la implementación del teletrabajo por medio de la evaluación del desempeño y por metas mensuales. Las evaluaciones se realizaron una vez al mes y la retroalimentación fue brindada por la jefatura directa de cada funcionario, según la tabla 14,15 y 16.
7. Los funcionarios mencionan haber estado satisfechos con su desempeño en el teletrabajo al lograr cumplir con sus metas mensuales, la entrega de tareas en el tiempo determinado, durante los juicios virtuales y con una mejora en la distribución de tiempo como se aprecia en la tabla 17. Esto destaca cómo la modalidad remota no solo permite un trabajo efectivo, sino que también genera un sentido de logro personal y profesional en los colaboradores.
8. Aspectos clave como el manejo del tiempo, mayor autonomía en la gestión del trabajo y la comodidad al trabajar desde casa han emergido como los principales catalizadores del buen desempeño en el teletrabajo, de acuerdo con la tabla 18. Sin embargo, factores como la falta de supervisión, menor colaboración con el equipo, dificultad en la comunicación interna son los que se muestran con una influencia negativa en el desempeño.
9. Según la tabla 19, la utilización de herramientas digitales como las videollamadas de trabajo y las reuniones virtuales constantes, así como la comunicación por medio de los chats laborales son recursos que les han ayudado para la mejora del desempeño a la hora de teletrabajar. Estos recursos no solo mejoran la comunicación, sino que también crean un entorno de trabajo más dinámico y adaptado a las necesidades de los equipos.
10. La mayor parte de los funcionarios consideran que su desempeño ha aumentado con el teletrabajo en comparación con los resultados esperados mientras que una minoría mencionan que se ha mantenido igual, de acuerdo a la tabla 20. Esto refleja que los funcionarios se encuentran satisfechos trabajando bajo esta modalidad.

11. En la tabla 21, se identifican diferentes aspectos que los funcionarios consideran que la organización puede mejorar para optimizar el rendimiento de cada persona como la ampliación de los días bajo esta modalidad, mayor capacitación, el manejo de los tiempos de desconexión y soporte con el servicio de Internet. Estas sugerencias pueden consolidar aún más la eficiencia y buen desempeño del equipo de trabajo.
12. La totalidad de los funcionarios recomiendan continuar con la práctica de la modalidad del teletrabajo ya que si consideran que influye en el desempeño laboral. Así mismo la mayoría de los funcionarios califican su desempeño como muy bueno y la minoría lo consideran bueno, según la tabla 22 y 23.

5.2 LIMITACIONES

Durante la investigación se presentó un retraso en la recolección de datos debido a la demora en las respuestas de los inspectores al instrumento de medición. Este aspecto influyó directamente en el cronograma de la investigación, prolongando el tiempo necesario para obtener la información y analizar los datos.

5.3 RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan una serie de recomendaciones basadas en las conclusiones mencionadas anteriormente, con el fin de proponer mejoras en la implementación del teletrabajo en el Ministerio de Trabajo específicamente para los Inspectores de Trabajo. Estas recomendaciones buscan generar un impacto positivo y duradero en la continuidad y efectividad de la modalidad, optimizando el desempeño de los funcionarios como el bienestar de la organización.

Con relación al primer objetivo específico que consiste en identificar las ventajas y desventajas del teletrabajo aplicado a los inspectores de trabajo de la Región Brunca con el fin de conocer la percepción de los funcionarios, se recomienda lo siguiente:

1. Continuar promoviendo y optimizando la modalidad de teletrabajo para los funcionarios dando prioridad a la flexibilidad horaria y la reducción de tiempos de desplazamiento, ya que estas ventajas influyen en la mejora del equilibrio entre la vida laboral y personal. También implementar políticas de incentivos basados en metas para reforzar la continua mejora en las tareas que brinda mayor productividad y satisfacción laboral.
2. Establecer programas de apoyo y seguimiento que ayuden a los funcionarios a gestionar de manera efectiva su equilibrio entre la vida laboral y personal. La creación de espacios de desarrollo profesional para mantener el compromiso asegurando que el teletrabajo se mantenga como una modalidad efectiva para la mejora del desempeño laboral y de los resultados de la organización.
3. En cuanto a las desventajas del teletrabajo es importante desarrollar dinámicas virtuales de equipo como reuniones semanales y actividades de integración en línea para mantener la cohesión entre compañeros. Adicionalmente, establecer un horario estructurado con pausas activas obligatorias que puede ayudar a reducir la sobrecarga y promover el bienestar emocional. También invertir en infraestructura tecnológica, como soporte técnico dedicado y soluciones de conectividad, será esencial para garantizar fluidez y eficiencia.

Con respecto al objetivo específico dos, que tiene como propósito determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño de los Inspectores de Trabajo en la Región Brunca con el fin de verificar si están cumpliendo con los objetivos laborales, se establecen las siguientes recomendaciones:

1. Mantener y reforzar la modalidad de teletrabajo ya que es un factor clave para la mejora del desempeño laboral de los inspectores de trabajo ya que les ha facilitado alcanzar sus objetivos de manera sencilla. También se podría establecer una retroalimentación de forma regular para garantizar que el teletrabajo siga siendo una modalidad efectiva para el cumplimiento de los objetivos laborales y manteniendo la calidad del trabajo.
2. Se recomienda reforzar prácticas del teletrabajo y potenciar aún más la efectividad del trabajo colaborativo a distancia. Además, fomentar la creación de espacios virtuales para la colaboración continua en equipo asegurando que puedan seguir trabajando de manera eficiente e innovadora sin limitaciones de tiempo
3. El departamento de recursos humanos debe modificar los instrumentos de evaluación del desempeño que aplican actualmente con el fin de evaluar competencias, y que la misma se realice una vez al año con un seguimiento mínimo a los meses. Como las evaluaciones actuales se aplican de forma mensual, solo se evalúan metas y una evaluación de desempeño además de metas debe evaluar competencias.
4. Implementar un sistema de autoevaluación del desempeño para los funcionarios periódicamente con criterios claros y específicos que permita medir su progreso de forma objetiva. Esta evaluación permite reflexionar sobre su propio desempeño, identificar fortalezas y áreas de mejora, puede complementar las evaluaciones realizadas por la jefatura directa, promoviendo una mayor autoconciencia y responsabilidad en el cumplimiento de metas.
5. Para mitigar los factores negativos identificados en los resultados, se deben implementar herramientas tecnológicas que fomenten una comunicación efectiva y la colaboración entre el equipo, así como establecer un sistema de supervisión flexible que permita a los funcionarios mantener su buen desempeño sin sentirse aislado. Estos aspectos ayudarán

a optimizar el desempeño durante el teletrabajo, pero también mejorar la satisfacción de los colaboradores.

6. Continuar explorando y adaptando las herramientas que faciliten la comunicación y que promuevan una colaboración activa en el equipo. Es de suma importancia que las reuniones virtuales y el uso de los chats sean de manera estratégica evitando la saturación de los funcionarios y garantizar que sean empleadas de forma eficiente y con el balance necesario.
7. Se recomienda a la organización reforzar esta modalidad e implementar nuevas estrategias para el desarrollo profesional de los funcionarios como una formación continua, flexibilidad en horarios y oportunidades de crecimiento dentro del entorno remoto. También realizar un seguimiento continuo con las personas que mencionan que su desempeño se ha mantenido igual, con el fin de identificar sus necesidades y ajustarlas acorde para asegurar un impacto positivo y sostenible en el desempeño de los funcionarios
8. Se sugiere a la organización valorar la posibilidad de ampliar los días de teletrabajo dependiendo del desempeño de los funcionarios y las funciones que realizan. También fomentar programas de capacitación en diferentes temas que ayuden al crecimiento profesional y la importancia de la desconexión una vez terminada la jornada laboral.

Referências bibliográficas

Abilash, K., & Siju, N. M. (2021). Telecommuting: An Empirical Study on Job Performance, Job Satisfaction and Employees Commitment during Pandemic Circumstances. [Enlace al estudio](#).

Angelina, I., & Meilani, Y. F. C. P. (2023). The Influence of Motivation, Work Environment, Competence on Job Satisfaction and Job Performance. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 7(2), 1163. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku2182>

Apriani, Y., Siregar, Z., & Nasution, S. (2023). The Influence of Transformational Leadership, Work Motivation and Work Discipline on Employee Performance at PT. SMA Aek

- Nabara. Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation, 13(2), 6915.
<https://doi.org/10.25139/sng.v13i2.6915>
- Arce, L., & Rojas, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica.
<https://dx.doi.org/10.22458/urj.v12i2.3141>
- Azizan, S., Ismail, R., Baharum, A., & Mat Zain, N. H. (2021). Exploring The Factors That Influence the Success of Digitalization In An Organization's IT Department. IEEE International Conference on Robotics and Automation in Industry (ICRAIE).
<https://dx.doi.org/10.1109/ICRAIE52900.2021.9704018>
- Bayazitova, R., Kaishatayeva, A., & Vasilyev, A. (2023). Working from Home, Telework, Equality and the Right to Privacy: A Study in Kazakhstan. Social Sciences, 12(1), 42.
<https://doi.org/10.3390/socsci12010042>
- Beltrám, E., y Villalta, K. (2020). Implementación de las políticas de teletrabajo en la empresa Valor Global Information Technologies Costa Rica Ltda. durante el segundo semestre del año 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97390>.
- Bergeaud, A., Cette, G., & Drapala, S. (2023). Telework and productivity: Insights from an original survey. Applied Economics Letters.
<https://dx.doi.org/10.1080/13504851.2023.2209307>
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does Working from Home Work? Evidence from a Chinese Experiment. Quarterly Journal of Economics, 130(1), 165-218. <https://doi.org/10.1093/qje/qju032>
- Bravo, J. D., & Auquilla, D. D. (2024). Impacto del teletrabajo en el desempeño laboral de trabajadores de Latinoamérica. Universidad del Azuay.
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/14018>

- Brueggen, A., Feichter, C., & Haesebrouck, K. (2019). The Effect of Telecommuting on Productive Effort and Reporting Behavior. [Enlace al estudio](#).
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2020). Informe sobre la implementación del teletrabajo en la CCSS. <https://www.ccss.sa.cr/>
- Centeno, G., García, D., y Hernández, Y. P. (2024). Implicaciones en el rendimiento de los trabajadores del Negocio de Tecnología e Infocomunicaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) en relación con la implementación del teletrabajo debido al impacto de la pandemia Covid-19.
- Chaudhuri, S. (2018). *Investigación cuantitativa en ciencias sociales: Métodos y aplicaciones*. McGraw-Hill.
- Cheng, J., & Zhang, C. (2023). Telecommuting and job performance during the COVID-19 pandemic: The mediating role of psychological detachment from work. [Enlace al estudio](#).
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión del desempeño laboral en tiempos de teletrabajo*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2021). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (10ª ed.). McGraw Hill.
- Chinchano, D. F. (2022). Teletrabajo y rendimiento laboral en los servidores de la sede central del Instituto Nacional Penitenciario 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97390>.
- Cho, J., Lee, S., y Park, B.-R. (2023). Can COVID-19 mark a tipping point for home-based telework? Conflict between untact technology and rigid institutions in Korea. *Frontiers in Public Health*, 11, 1289809. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1289809>
- Chudinovskikh, M. (2022). Regulation of Telework in BRICS: Lessons from the Pandemic. *BRICS Law Journal*, 9(2), 72-93. <https://doi.org/10.21684/2412-2343-2022-9-2-72-93>

Concha Barco, E. D., & López Ruiz, F. B. (2020). Teletrabajo y desempeño laboral en una caja municipal de ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58733>.

Crawford, J. (2022). Working from Home, Telework, and Psychological Wellbeing? A Systematic Review. *Sustainability*, 14(19), 11874. <https://doi.org/10.3390/su141911874>

Directriz no. DMT-014-2014). Ref. N°015-2015-MTSS DECRETO N° 39225-MP-MTSS-MICITT.

https://www.mtss.go.cr/documentos/manuales/manual_inspeccion_2015.pdf

El Hajal, G. (2022). Teleworking and the jobs of tomorrow. <https://dx.doi.org/10.1080/22243534.2022.2080953>

Gajendran, R. S., Harrison, D., & Delaney-Klinger, K. (2015). Are Telecommuters Remotely Good Citizens? Unpacking Telecommuting's Effects on Performance Via I-Deals and Job Resources. [Enlace al estudio](#).

García-Salirrosas, E. E., & Millones-Liza, D. Y. (2023). Aceptación de la tecnología y su relación con el desempeño laboral de los teletrabajadores. <https://dx.doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.13>

Gómez, P., & Vargas, R. (2020). Teletrabajo en Costa Rica: Implementación y Regulaciones. *Revista de Políticas Laborales*, 15(4), 50-65. <https://doi.org/10.32917/2617-1256-2021-11-3-1-22>

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

- INEC. (2020). Censo Nacional de Población y Vivienda 2011. <https://www.inec.cr/censos/censo-2011>
- Jaafar, N. A., & Rahim, R. (2022). Telecommuting and employee productivity: Mediating role of work-family conflict and autonomy. *Proceedings*, 82(1), 84. <https://doi.org/10.3390/proceedings2022082084>
- Keyes, S., & Gardner, A. (2023). Autonomy lessons: Tips and tricks for building self-determination through the lens of a first-time principal investigator. *Medical Teacher*, 45(3), 219-2860. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2023.2192860>
- Khan, F. F. P., Mohammed, N., & Mohamed Harith, N. H. (2018). The Relationship Between the Impacts of Telecommuting Engagement and Employee Performance in Oil and Gas Industry in Kuantan, Pahang. [Enlace al estudio](#).
- Korkeakunnas, T., Heiden, M., Lohela-Karlsson, M., & Rambaree, K. (2023). Managers' Perceptions of Telework in Relation to Work Environment and Performance. *Sustainability*, 15(7), 5845. <https://doi.org/10.3390/su15075845>
- Kurniawan, V. K. (2023). Determinan work from home dan flexible work arrangements terhadap employee performance PT CTI. *Jurnal Manajemen Bisnis Krishnadwipayana*, 7(2), 23366. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i2.23366>
- Labrado, M., Rodríguez-Ruiz, Ó., & Fernández Menéndez, J. (2022). A time after time effect in telework: an explanation of willingness to telework and self-reported productivity. *International Journal of Manpower*. <https://doi.org/10.1108/ijm-05-2022-0238>
- Labrado, S., et al. (2022). *La evolución del teletrabajo y sus impactos organizacionales*. Editorial Universitaria.
- Margaretha, J., & Sudibjo, N. (2024). Pengaruh Intrinsic Motivation, Perceived Autonomy Support, dan Job Crafting Terhadap Innovative Work Behavior di TK-SD XYZ

- Tangerang Selatan. Pendidikan Jurnal Indonesia, 20(1), 6550.
<https://doi.org/10.19166/pji.v20i1.6550>
- Méndez, R. (2020). Puntarenas y su Diversidad Económica. *Revista Regional de Desarrollo*, 10(2), 45-58. <https://doi.org/10.5678>
- Ministerio de Educación Pública. (2020). Informe Anual de Educación en Costa Rica.
<https://www.mep.go.cr/>
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2003). *Plan regional de desarrollo, 2003-2006*. http://www.mideplan.go.cr/cedop/2003/Plan_Regional_Brunca.pdf
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2021). Informe de Desarrollo de la Región Brunca. <https://www.mideplan.go.cr/region-brunca>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2011). *Historia*.
<https://www.mtss.go.cr/historia.html>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2015). *Manual de procedimientos legales de la Inspección de Trabajo (según Directriz no. DMT-017-2013,*
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2020). Decreto 42083-MP-MTSS: Reglamento del Teletrabajo. <https://www.mtss.go.cr/>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2023). *Plan estratégico institucional (2023-2027)*.
https://www.mtss.go.cr/documentos/pei/PEI_2023_2027.pdf
- Monachos, K., & Fragouli, E. (2023). Remote Work and New Employment Models in the Post Covid-19 Era: A Case Study of Greece. *European Journal of Teaching and Education Studies*, 1(5), 13. [https://doi.org/10.59324/ejtas.2023.1\(5\).13](https://doi.org/10.59324/ejtas.2023.1(5).13)
- Nizar, S. F., Shekh Zain, R., Mohd Razali, M. F., Ibrahim, I., & Nik Abdullah, N. A. (2021). The Association between the Impacts of Telecommuting Work Arrangement and Employee Performance during Covid-19 Pandemic: A Case Study in Private Sector. [Enlace al estudio](#).

- Plekhov, D. (2021). International legal regulation of remote work as one of the forms of non-standard employment. *Visnyk National University of Internal Affairs*, 3, 87-100. <https://doi.org/10.32631/v.2021.3.05>
- Rañeses, M. S., Nisa, N. U., Bacason, E. S., & Martir, S. (2022). Investigating the Impact of Remote Working on Employee Productivity and Work-life Balance: A Study on the Business Consultancy Industry in Dubai, UAE. *International Journal of Business Administration and Studies*, 8(1), 2. <https://doi.org/10.20469/ijbas.8.10002-2>
- Romo, M. F., Acosta, S. C., y Pedraza, E. M. (2021). Teletrabajo, modalidad que demanda compromiso y fiabilidad en los funcionarios. <https://dx.doi.org/10.29057/est.v7i13.7303>
- Saputra, N., & Sutanto, H. (2023). Verifying the Effect of Digital Leadership, Motivation, and Performance Management as Predictors of Work Productivity. *IEEE International Conference on Information Management and Computer Science*, 10348991. <https://doi.org/10.1109/ICIMCIS60089.2023.10348991>
- Slyke, C. V., Lee, J., Duong, B., Ma, X., & Lou, H. (2022). Telework Distress and Eustress Among Chinese Teleworkers. *Journal of Global Information Management*, 30(4), 1-20. <https://dx.doi.org/10.4018/jgim.304063>
- Tam, N., Watanabe, T., & Hai, N. L. (2022). Measuring Work Autonomy and Its Role in Enhancing Labour Productivity: The Case of the Vietnamese Construction Industry. *Buildings*, 12(9), 1477. <https://doi.org/10.3390/buildings12091477>
- Tamayo, M. (2018). *Elaboración de cuestionarios en investigación social*. Editorial Trillas.
- Vargas, L. (2021). San José y sus Cantones: Una Visión Regional. *Revista de Estudios Urbanos*, 12(1), 70-85. <https://doi.org/10.6789/>

- Viernes, J., & Pasco, M. (2023). Work from home, wellness, and well-being: The effects on the teachers' individual work performance in the new normal. *Beda Journal of Education*, 8(1), 49. <https://doi.org/10.58870/berj.v8i1.49>
- Vinueza-Cabezas, A., Osejo-Taco, G., Unda-López, A., Paz, C., & Hidalgo-Andrade, P. (2022). A Comparison of Working Conditions and Workers' Perceptions among On-Site, Telework, and Hybrid Workers in Ecuador during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(21), 14337. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114337>
- Wrzesniewski, Amy y Jane E. Dutton. "Crafting a Job: Revisioning Employees as Active Crafters of their Work" (Elaboración de un trabajo: revisión de los funcionarios como artesanos activos de su trabajo). *AMRO*, vol. 26, no. 2, Academy of Management, 1 de abril de 2001, pp. 179-201, doi:10.5465/amr.2001.4378011.
- Yakovlyev, O. A., & Vandzhurak, M. (2020). Theoretical and legal aspects of the development and introduction of background and remote work in modern realities. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Series: Law*, 2(15), 89-95. [https://doi.org/10.37772/2309-9275-2020-2\(15\)-9](https://doi.org/10.37772/2309-9275-2020-2(15)-9)

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO PARA PERSONAS COLABORADORAS

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS



Objetivo del instrumento:

El objetivo del presente instrumento de medición es analizar los beneficios de la implementación de la modalidad de teletrabajo y el desempeño de los Inspectores de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca, ubicada en Pérez Zeledón, San José, durante el año 2023.

Este cuestionario forma parte de una investigación académica orientada a obtener el grado de Bachillerato en Administración de Negocios con especialización en Recursos Humanos.

Instrucciones:

Estimados _____ colaboradores,
Mi nombre es Michelle Guevara estoy realizando una investigación enfocada en los beneficios de la implementación del teletrabajo, les solicito su colaboración para participar en la siguiente encuesta. Su participación es completamente voluntaria y todas las respuestas serán

confidenciales y anónimas. La información recopilada se utilizará exclusivamente con fines académicos. Agradecemos de antemano su tiempo y honestidad.

I DATOS GENERALES

- 1) ¿En qué rango de edad se encuentra?
 - Menos de 25 años
 - 25 - 35 años
 - 36 - 45 años
 - Más de 45 años

 - 2) ¿Cuál es su puesto de trabajo dentro de la Inspección de Trabajo?
 - Inspector de trabajo
 - Asesor Legal
 - Jefe Regional
 - Otro, especifique: _____

 - 3) ¿Cuánto tiempo lleva laborando en su actual puesto?
 - 0 de 6 meses (si marcó este ítem, no continuar con el cuestionario)
 - 6 meses a 1 año
 - 1 - 5 años
 - 6 - 12 años
 - Más de 12 años

 - 4) ¿Se encuentra actualmente en modalidad de teletrabajo?
 - Sí, a tiempo completo
 - Sí, de forma parcial
 - No
-

II. VARIABLE 1: TELETRABAJO

A. INDICADOR 1: VENTAJAS

Ventajas del Teletrabajo

5) Cuáles de las siguientes ventajas del teletrabajo, considera usted que son relevantes en su experiencia personal. Puede escoger más de una opción

- Mayor flexibilidad de horarios
- Reducción en el tiempo de desplazamiento
- Mejora en el cumplimiento de las labores
- Mejor equilibrio entre vida laboral y personal
- Menor estrés relacionado con la presencia física en la oficina
- Mejora en la concentración y enfoque en tareas
- Ahorro en gastos de transporte y comida
- Permite más tiempo para actividades personales.
- Facilita el manejo de responsabilidades familiares.
- Mayor concentración al trabajar desde casa.
- Posibilidad de trabajar en diferentes zonas del país.
- Disminuye las distracciones alrededor
- Mejora el desempeño laboral
- Otro, especifique: _____

6) ¿Cuáles de las ventajas seleccionadas anteriormente, considera que han influido en su desempeño laboral? Justifique su respuesta

B. INDICADOR 2: DESVENTAJAS**Desventajas del Teletrabajo**

- 7) Seleccione todas las desventajas que considera se le han presentado durante el teletrabajo. Puede escoger más de una opción
- Aislamiento social
 - Falta de interacción con o de trabajo
 - Dificultad para desconectarse del trabajo
 - Problemas técnicos o de conectividad
 - Sobrecarga de trabajo al no tener horarios definidos
 - Dificultad para colaborar en equipo
 - Dificultades para acceder a herramientas de trabajo necesarias
 - Menor retroalimentación inmediata.
 - Se pierde el sentido de pertenencia al equipo.
 - Falta de acceso a recursos tecnológicos adecuados.
 - Dificultades para coordinar tareas en equipo.
 - Menos oportunidades para compartir ideas y recibir apoyo.
 - Se retrasa la toma de decisiones conjuntas.
 - Otro, especifique: _____

III. VARIABLE 2: TELETRABAJO

C. INDICADOR 1: INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO

Cumplimiento de Objetivos

8) ¿Considera que el teletrabajo ha contribuido a mejorar su desempeño en comparación con el trabajo en oficina?

Si

No ¿Por qué? _____

9) ¿En una escala del 1 al 5 siendo 1 muy difícil y 5 muy sencillo, le ha resultado sencillo alcanzar los objetivos laborales mientras teletrabaja?

1

2

3

4

5

10) ¿Considera que el teletrabajo ha influido positivamente su capacidad para colaborar con su equipo?

Si, ¿Por qué? _____

No

11) ¿Se ha evaluado el desempeño laboral de los colaboradores durante el periodo que se ha implementado el teletrabajo en la organización?

Si. ¿De qué manera? _____

No

12) ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de desempeño laboral en la organización?

13) ¿Ha recibido realimentación sobre su desempeño laboral durante el teletrabajo?

Si ¿Quién se lo brindó? _____

No

14) Explique una situación en la que haya estado satisfecho/a con su desempeño al teletrabajar.

Aspectos de Influencia

15) ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted han influido en su desempeño durante el teletrabajo? Puede escoger más de una opción

Mayor autonomía en la gestión de tareas

Mejor manejo del tiempo

Falta de supervisión directa

Mayor comodidad al trabajar desde casa

Dificultad para mantener la motivación

Menor colaboración con el equipo

Menor acceso a recursos o tecnología

Mayor capacidad para concentrarse en tareas individuales

Dificultad en la comunicación interna

Mayor equilibrio Vida-Trabajo

Aumento de productividad

Otro, especifique: _____

16) Que recursos adicionales le han ayudado a mejorar su desempeño laboral en el teletrabajo

17) ¿Considera usted que su desempeño ha aumentado o disminuido con el teletrabajo en comparación con los resultados esperados o planificados?

- Si
- No
- Se ha mantenido
- Ha disminuido

18) ¿Qué aspectos del teletrabajo considera que se pueden mejorar en la organización para optimizar su rendimiento?

19) ¿Recomendaría a la organización continuar con la práctica del teletrabajo considerando su influencia en el desempeño laboral?

- Si
- No ¿Por qué? _____

20) ¿Como calificaría su desempeño durante el teletrabajo?

- Muy bueno
- Bueno

() Regular

() Malo

¡Muchas gracias!

ANEXO 2. DECLARACIÓN JURADA

FORMATO DE DECLARACION JURADA

Yo, Michelle Guevara Cedeño, mayor de edad, cedula de identidad numero 1-1655-0919, en condición de egresada de la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado "Los beneficios de la implementación de la modalidad de teletrabajo y el desempeño de los inspectores de trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad social en la región brunca en Perez Zeledón, San Jose durante el 2023" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, numero 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta numero 226 del 25 de noviembre de 1982, especialmente el numero 70 de dicha Ley en el que establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original"

Así mismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante un Notario Público, Firmo, en de lo anterior en la ciudad de Alajuela, Guácima el 7 de Diciembre del año dos mil veinticuatro.



Michelle Guevara Cedeño

Cedula de Identidad: 1-1655-0919

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



11 de junio del año, 2024

Señorita
Michelle Guevara Cedeño
Estudiante Universidad Hispanoamericana

Asunto: Aceptación de investigación

"LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO Y EL DESEMPEÑO DE LOS INSPECTORES DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN LA REGIÓN BRUNCA EN PEREZ ZELEDÓN, SAN JOSE DURANTE EL 2023".

Estimada;

Michelle Guevara Cedeño

Me dirijo a usted en calidad de Jefe Regional de la Inspección de Trabajo en la Región Brunca, para formalizar la aceptación de la investigación titulada "LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO Y EL DESEMPEÑO DE LOS INSPECTORES DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN LA REGIÓN BRUNCA EN PEREZ ZELEDÓN, SAN JOSE DURANTE EL 2023". que ha sido analizado e impulsado para ser aplicado en nuestra región durante el año 2024.

Después de una revisión exhaustiva y una evaluación detallada por parte de la suscrita del tema a investigar, resulta imperativo para esta representada, conocer a fondo los detalles de la misma, una vez que concluya la misma.

Por lo tanto, en nombre de la Dirección Nacional de Inspección de Trabajo en la Región Brunca, acepto formalmente la investigación y reconozco su contribución significativa a nuestra misión y objetivos.

Esperamos continuar con la implementación de las recomendaciones y trabajar juntos para mantener y mejorar esta valiosa herramienta en nuestro sistema.

Atentamente,
BETSY GARCIA
CHARPENTIER
(FIRMA)
Máster Betsy García Charpentier
Jefe Regional de la Inspección de Trabajo
Región Brunca, Pérez Zeledón
Betsy.garcia@mtss.go.cr
27719673

Firmado digitalmente por
BETSY GARCIA CHARPENTIER
(FIRMA)
Fecha: 2024.06.11 09:43:54
+05'00'

ANEXO 4. CARTA APROBACIÓN TUTORA

Heredia, 13 de diciembre 2024

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La estudiante **Michelle Guevara Cedeño**, cédula de identidad número 1-1655-0919, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO Y EL DESEMPEÑO DE LOS INSPECTORES DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN LA REGIÓN BRUNCA EN PEREZ ZELEDÓN, SAN JOSE DURANTE EL 2023", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato 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 a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

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

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

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: 2024.12.13
22:51:53 -06'00'

Susana Araya Zamora
Cédula de identidad 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

ANEXO 5. CARTA APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE LECTOR

8 de enero de 2025

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **MICHELLE GUEVARA CEDEÑO**, cédula de identidad **0X** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Los beneficios de la implementación de la modalidad de teletrabajo y el desempeño de los inspectores de trabajo del Ministerio de trabajo y Seguridad Social en la Región Brunca en Perez Zeledón, San Jose durante el 2023”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato 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: 2025.01.08 19:55:01 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

ANEXO 6. LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO.



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

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

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

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

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



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

San José, viernes, 24 de enero de 2025.

Señores:

Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **Michelle Guevara Cedeño**, con número de identificación 1-1655-0919, autor (a) del trabajo de graduación titulado LOS BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO Y EL DESEMPEÑO DE LOS INSPECTORES DE TRABAJO DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN LA REGION BRUNCA EN PEREZ ZELEDON, SAN JOSE DURANTE EL 2023, presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos, SÍ / NO autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

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

Cordialmente,

Michelle Guevara Cedeño
1-1655-0919