

Implementación del teletrabajo en el rendimiento laboral del personal de la Dirección Mantenimiento Institucional de la Caja Costarricense de Seguro Social, según la herramienta FODA, en el periodo 2019 al 2021

Bach. Alba Lara Salas¹

1. Universidad Estatal a Distancia, Escuela Ciencias Exactas y Naturales, Administración de Servicios de Salud, Barrio Cristo Rey, Alajuela, Costa Rica; alba.lara@uned.cr

ABSTRACT

(Implementation of teleworking in the work performance of the staff at the Institutional Maintenance Directorate of the Caja Costarricense de Seguro Social, according to the SWOT tool, in the period 2019 to 2021)

2020 was a decisive year for all public organizations regarding the definition of teleworking; as a consequence of the fact that the pandemic was the impetus to make the final decision to regarding the implementation of that in the activities. In the scope of the Caja Costarricense de Seguro Social during that same period, hard work was carried out to execute actions regarding the implementation of teleworking in the provision of its services; not only from the purely technological aspect, but in those services that it was believed would not have the possibility of teleworking becoming an effective mechanism for the development of health care and for other support services such as administrative tasks of maintenance. Through a mixed research approach, it is possible to analyze the implementation of teleworking in terms of the work performance of the staff of the Institutional Maintenance Directorate of the Caja Costarricense de Seguro Social according to the results of the SWOT tool, in the period 2019 to 2021. Assessments made with the SWOT tool respond to the situation of the study phenomenon by identifying nine strengths obtained from teleworking, six opportunities and the same number for threats; finally, five weaknesses were determined. Likewise, these results allowed knowing factors such as health, technology and work-family relationship, and that from these, in turn, characteristic variables associated with each factor are derived, such as: job satisfaction or dissatisfaction, stress, absenteeism, home care and family, work environment and the Internet; being that this set leads to positive and negative implications of teleworking for the management population; providing stakeholders with objective and timely information for decision making to improve the use of human, economic and technological resources. Although it is true, teleworking has been the subject of multiple investigations in all the contexts of each country; Like generations, it faces constant changes for better or worse, due to technological advances, access to information and the training of new professionals in different disciplines.

Key words: telecommuting, job performance, health, technology, family relationship, SWOT Tool.

RESUMEN

El 2020 fue un año decisivo para todas las organizaciones públicas en lo que respecta a la definición del teletrabajo; como consecuencia de que la pandemia fue el impulso para tomar la decisión definitiva respecto a

la implementación de este en las actividades. En el ámbito de la Caja Costarricense de Seguro Social durante el mismo periodo, se llevó a cabo un trabajo arduo para ejecutar acciones respecto a la implementación del teletrabajo en la prestación de sus servicios; no solamente desde el aspecto meramente tecnológico, sino en aquellos servicios de los que se creía que no tendrían posibilidad de que esta modalidad llegara a ser un mecanismo efectivo tanto para el desarrollo de la atención en salud como para otros servicios de apoyo como las labores administrativas de mantenimiento. Mediante un enfoque mixto de la investigación, se logra analizar la implementación del teletrabajo en cuanto al rendimiento laboral del personal de la Dirección Mantenimiento Institucional de la Caja Costarricense de Seguro Social según los resultados de la herramienta FODA, en el periodo 2019 al 2021. Las valoraciones realizadas con la herramienta FODA dan respuesta a la situación del fenómeno de estudio mediante la identificación de nueve fortalezas obtenidas del teletrabajo, seis oportunidades y mismo número para las amenazas; finalmente, se determinaron cinco debilidades. Así mismo estos resultados permitieron conocer factores como la salud, aspectos tecnológicos y la relación trabajo – familia, y que de estos, a su vez se derivan variables características asociadas a cada factor como lo son: satisfacción o insatisfacción laboral, estrés, ausentismo, atención del hogar y familia, ambiente de trabajo e Internet; siendo que este conjunto conlleva a implicaciones positivas y negativas del teletrabajo para la población de la dirección; brindando a los interesados una información objetiva y oportuna para la toma de decisiones para mejorar en el uso de los recursos humanos, económicos y tecnológicos. Si bien es cierto, este ha sido objeto de múltiples investigaciones en todos los contextos de cada país; al igual que las generaciones, este se enfrenta a constantes cambios para bien o para mal, debido a los avances tecnológicos, accesos a la información y a la formación de los nuevos profesionales de las distintas disciplinas.

Palabras clave: teletrabajo, rendimiento laboral, salud, tecnología, relación familia, Herramienta FODA.

INTRODUCCIÓN

El sector público ha implementado en los últimos 10 años acciones que pretenden optimizar la gestión en la administración y en la prestación de los servicios con el fin de mejorar su calidad, eficiencia y efectividad en el uso de los recursos. Una de las mejoras dirigidas a la persona usuaria consiste en la emisión de leyes como la de simplificación de trámites; otra que ayuda propiamente a las instituciones es la práctica de modalidades de trabajo que permiten el uso eficiente de los recursos físicos, económicos y materiales, tal es el caso de la implementación del teletrabajo.

Las investigaciones realizadas desde inicios del nuevo milenio, como la efectuada por Durante (2002), han demostrado las ventajas y desventajas del teletrabajo, tomando en cuenta un sin número de variables que pueden estar enfocadas desde un aspecto de salud, incluyendo lo psicológico, emocional y familiar; así como en el ámbito laboral, como el clima organizacional, las relaciones interpersonales, interacción con superiores, entre otros; y que consiguen afectar o han influenciado en el desempeño de las personas teletrabajadoras.

La información que aporta Peralta (2016), sobre los beneficios que brinda el teletrabajo, consiste en que ha generado una simplificación en la vida de quienes lo practican. Tal simplificación se denota en aspectos como el tiempo y economía, además, la disminución del estrés motiva y contribuye al aumento en el rendimiento de las personas colaboradoras. No obstante, también se pueden derivar efectos negativos tanto en la salud como en las relaciones de familia, lo cual conllevaría a una disminución de la calidad de vida.

De lo expuesto anteriormente, se considera necesario analizar los factores que han influenciado el rendimiento laboral dentro de la conceptualización del teletrabajo y con ayuda de una herramienta

administrativa, como es el caso de la herramienta FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), que brinde información resumida del contexto al que está sumido.

De este modo, se podrá conocer la maleabilidad del teletrabajo en un ambiente de trabajo particular y cuyas funciones no son solamente tecnológicas, ya que está dedicado a la prestación de servicios de mantenimiento en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), tal es el caso de la Dirección Mantenimiento Institucional (DMI).

MATERIALES Y MÉTODOS

La DMI inició la implementación del teletrabajo partir de abril de 2020, a raíz de la pandemia ocasionada por la COVID-19; por lo que es relevante llevar a cabo una comparación de los efectos del teletrabajo previo y posterior al periodo de implementación. Por tal razón y para que esta sea equitativa y actualizada, se analizó la información desde el periodo 2019 hasta el 2021.

A través de una investigación de enfoque mixto, se recopiló información medible y objetiva para la toma de decisiones en materia de implementación del teletrabajo en la DMI, sin dejar de lado el comportamiento humano ante una situación específica. Este enfoque es apropiado, según lo explican Hernández y Mendoza (2018), porque: “se utiliza evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender el problema en las ciencias” (p. 10).

Queda claro que, al ser una investigación de índole administrativo, la oportunidad presente en el uso de la herramienta FODA garantizó también que la información fuera a la vez precisa y ajustada a la realidad; ya que por ser una herramienta sencilla de aplicación, permitió obtener una perspectiva general de la condición de la organización mediante la evaluación de los factores internos que la afectan positivamente (entendidas como fortalezas y oportunidades), así como aquellos aspectos negativos del exterior (comprendidas como debilidades y amenazas) que también pueden incidir el desempeño de la organización.

Así mismo, se planteó el alcance del objetivo general que se basó en analizar la implementación del teletrabajo en cuanto al rendimiento laboral del personal de la Dirección Mantenimiento Institucional de la Caja Costarricense de Seguro Social según los resultados de la herramienta FODA, en el periodo 2019 al 2021.

Para determinar el tamaño de la muestra, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{NE^2 + Z^2 * p * q}$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza. Comúnmente existen dos niveles de confianza utilizados en las investigaciones (95% y 99%). (Hernández y Mendoza, 2018, p. 203) Para esta se utilizó un 99% de nivel de confianza.

p= Probabilidad de éxito. El porcentaje estimado de la muestra probabilística, si no hay un muestreo previo, es de 50% (Barrantes citado por Quirós, 2019 p. 58).

q= Probabilidad de fracaso. El porcentaje estimado de la muestra probabilística, si no hay un muestreo previo, es de 50% (Barrantes citado por Quirós, 2019 p. 58).

N= Tamaño de la población; que para este estudio es de 59 teletrabajadores.

E= Precisión (error máximo admisible). Se refiere a un porcentaje de error que permite tolerar que la muestra no sea representativa de la población, se recomienda que sea menor a 0.01 (Barrantes citado por Quirós, 2019 p. 58).

$$n = \frac{2.58^2 (0,5) (1-0,5) 59}{59 (0,5)^2 + (2.58)^2 (0,5) (1-0,5)}$$

n= 58,8

Debido a que se tuvo una población finita y manejable de 59 teletrabajadores, pues no representó un mayor uso de recursos ni económicos ni tiempo para su observación y que no difirió en la muestra obtenida del cálculo realizado, se determinó conveniente el uso de la totalidad de la población para el análisis de la productividad según los objetivos planteados; eliminando así los porcentajes de error y utilizando el 100% de nivel de confianza relacionado con la determinación de una muestra.

Con la aplicación de un cuestionario se efectuó la recolección de datos. Este instrumento constó de una serie de preguntas de respuestas cerradas de acuerdo con la percepción de cada persona; se diseñó usando la plataforma de Microsoft Forms. El instrumento se remitió a los sujetos mediante correo electrónico, por lo que pudo ser completado desde la comodidad de sus hogares y fuera de la jornada laboral, además, se les concedió un mes de plazo para que todo el personal pudiera contestar.

Ética, conflicto de intereses y declaración de financiamiento: la autora Alba Lara Salas declara haber cumplido con todos los requisitos éticos y legales pertinentes, tanto durante el estudio como en el manuscrito; que no hay conflictos de interés de ningún tipo, y que todas las fuentes financieras se detallan plena y claramente en la sección de agradecimientos. Asimismo, están de acuerdo con la versión editada final del documento. El respectivo documento legal firmado se encuentra en los archivos de la revista.

Ethical, conflict of interest and financial statements: the author Alba Lara Salas declare that they have fully complied with all pertinent ethical and legal requirements, both during the study and in the production of the manuscript; that there are no conflicts of interest of any kind; that all financial sources are fully and clearly stated in the acknowledgements section; and that they fully agree with the final edited version of the article. A signed document has been filed in the journal archives.

RESULTADOS

La población teletrabajadora de la DMI está conformada mayoritariamente por población femenina con el 54% y la masculina tiene un porcentaje de representación del 46%. En el tema etario, se detectó que la mayoría (50%) está conformada por edades que van de los 31 a los 40 años; caracterizándose por ser una población adulta joven. La demás población está conformada por el 31% que van de los 41-50 años y el 19% son personas teletrabajadoras con más de 50 años.

Con el aporte bibliográfico investigado respecto a la conceptualización de los términos claves como el teletrabajo, definición de productividad, elementos que intervienen en el rendimiento laboral como la salud, y de acuerdo con la aplicación del cuestionario, se efectuó la presentación de la herramienta FODA.

CUADRO 1
Herramienta FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)

		FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
ANÁLISIS INTERNO	Salud	<ul style="list-style-type: none"> - Tendencia a la baja de ausentismo laboral. - Mayor concentración en la ejecución del teletrabajo. - Incremento en los niveles de satisfacción laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en los hábitos alimenticios. - Posibilidad de incrementar la actividad física previo o posterior al teletrabajo.
	Relación trabajo-familia	<ul style="list-style-type: none"> - Respaldo y admiración del núcleo familiar. - Mayor confiabilidad en la persona teletrabajadora. - Adecuada administración del tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de tiempo para atender asuntos de la familia y del hogar. - Mejora la organización y atención de las responsabilidades.
	Disponibilidad de equipos y tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> - Suministro de equipos tecnológicos (laptop, impresoras, otros). - Ilimitado uso de los recursos tecnológicos. - Ilimitado acceso a las redes tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejor conectividad para ejecución de las labores. - Adquisición de conocimiento práctico para el uso de los equipos y tecnologías.
		DEBILIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS EXTERNO	Salud	<ul style="list-style-type: none"> - Aislamiento de la persona teletrabajadora por la limitada comunicación con las jefaturas y demás personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sedentarismo. - Incremento del estrés.
	Relación trabajo-familia	<ul style="list-style-type: none"> - Extensión del horario laboral. - Indiferencia del personal teletrabajador por los asuntos laborales y de familia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de horas efectivas de teletrabajo por atención a temas del hogar y familia. - Sobrecarga de roles en la persona teletrabajadora.
	Disponibilidad de equipos y tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuada disposición de espacios físicos y equipos de oficina. - Inadecuada protección de la información en los equipos tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inoportuna disponibilidad de recursos, materiales o equipos para el teletrabajo. - Ausencia o deficiente mantenimiento de los equipos

Fuente: creación propia, con base en Patrón y Vargas-Hernández (2019), 2022.

El análisis de las variables de acuerdo con el cuadro 1, están ligadas a condiciones de salud, relación trabajo-familia, y, disposición de equipos y tecnología; de ellas se derivan la caracterización de los factores que afectan la productividad en el teletrabajo que son: satisfacción o insatisfacción laboral, estrés, ausentismo, atención del hogar y familia, ambiente de trabajo e Internet; como se muestra en la siguiente figura:

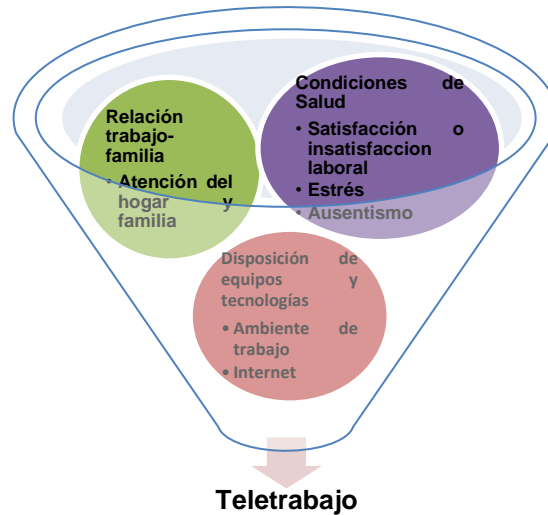


Fig.1 Relación de variables con sus factores

Condiciones de salud

Basado en la conceptualización de la salud, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014), la cual es una condición de bienestar desde todos los ámbitos de la persona (físico, mental, emocional, social, familiar, laboral, entre otros); los aportes del personal teletrabajador evidencian conciencia sobre la importancia en estas condiciones. Expresiones como: “al no desplazarse hasta el trabajo hay menos desgaste” (Anónimo, 2022), “a nivel de salud y psicológico el simple hecho de no pasar una hora en presa para desplazarse 10 km para llegar es una felicidad y sensación de descanso increíble” (Anónimo, 2022), “Tiempo: dispongo de más tiempo para actividades personales, debido a que no me debo trasladar al lugar de trabajo” (Anónimo, 2022); ilustran, reiteradamente desde distintos enfoques de la salud de la persona; como el teletrabajo ha generado un incremento en su sensación de bienestar y mejora en su calidad de vida.

Otros sin percatarse, como parte de los aspectos negativos presentados, pasan un largo tiempo en el computador sin hacer pausas activas; a pesar de que se evidencia conciencia sobre la importancia de mantenerse en movimiento.

Respecto a los factores asociados a las condiciones de salud (Satisfacción o insatisfacción laboral, estrés y ausentismo laboral) en la DMI, se destaca que el 88.5% de la población se encuentra satisfecha por las actividades que desempeñan en el teletrabajo. El 5% de esa población se encuentran entre insatisfecha y al restante 6.5% le es indiferente su nivel de satisfacción o insatisfacción en el teletrabajo, pudiéndose interpretar que su condición emocional no está estrechamente ligada con el rol que desempeña en su trabajo. El 100% de la población mencionó que efectivamente su desempeño laboral es más productivo en el teletrabajo que estando

en la oficina y que este le genera mayor concentración para la atención de las labores; aumentando los niveles de compromiso y seguridad en la realización de las tareas.

En lo cuanto al estrés Otárola (2007) indica que es “Consecuencia de la interacción entre la respuesta y el estímulo. Esta interacción se describe en términos de algún desequilibrio entre la persona y su entorno” (pp. 146-147); por lo que el estrés viene siendo un factor común para determinar los índices de productividad o rendimiento laboral en los colaboradores de la organización.

Para el caso propio de la DMI, el 81% del personal de la DMI tiene la postura de que es menos estresante atender las responsabilidades durante el teletrabajo que asumirlas en la oficina; caso contrario reflejado por el 19% de la población.

Finalmente, en lo que respecta al ausentismo; para las organizaciones que laboran con la modalidad de teletrabajo, de acuerdo con lo que explica García (2016), la presencia del trabajador por definición no es elemental; por consiguiente, miden la asistencia del trabajador por las metas cumplidas más que por las horas laboradas en el sitio donde ejecuta su trabajo.

Para comparar el impacto del teletrabajo en el personal de la DMI, se cuestionó respecto al nivel de ausentismo previo y posterior al teletrabajo; los resultados muestran un aumento significativo en el porcentaje de personal que indica que consideran tuvieron un bajo nivel de ausentismo posterior al teletrabajo (92,3%), con una diferencia del 11,5% respecto al periodo previo al teletrabajo (80,8%). El 7,7% sostuvo una posición regular y no se mostró resultado alguno sobre un alto nivel de ausentismo.

Con el teletrabajo y con la demostración de los datos estadísticos, existe una disminución considerable en el ausentismo del recurso humano, siendo la organización la mayor beneficiada al contar con la disponibilidad y presencia de su personal para la atención de las tareas y cumplimiento de objetivos.

Relación trabajo–familia

En cuanto a la relación trabajo–familia, los valores porcentuales respecto a la afectación positiva o negativa de compartir el espacio de trabajo con la familia, se identifica claramente que el 65% del personal teletrabajador no dispone su tiempo en atender temas del hogar, por ejemplo: cuidado de hijos, preparación de alimentos, quehaceres del hogar, entre otros, con las labores del teletrabajo, y el 35% de la población son de los que sí deben compartir tiempo de teletrabajo con la familia.

A pesar de esta carga adicional a la que se somete la persona teletrabajadora, la satisfacción de disponer tiempo de trabajo para estar presentes en la dinámica del hogar sin abandonar una u otra responsabilidad trae satisfacción en el individuo. Esto se demuestra en los comentarios aportados por la población: “Comparto más tiempo con mi familia” (Anónimo, 2022). “Poder compartir con mi familia y que también valoren y vean como uno trabaja y lo que hace” (Anónimo, 2022). “Puedo compartir mucho más tiempo con mi familia” (Anónimo, 2022). “Ahorro en tiempo de traslado, el cual me hace disfrutar más tiempo con mi familia. Estar con mis hijos y ver su crecimiento y atender las necesidades” (Anónimo, 2022).

De forma muy poco representativa, se presentó una única disconformidad referente al tema: “A veces hay que atender emergencias y distracciones que se presentan a nivel del hogar” (Anónimo, 2022).

No significa que radicalmente el teletrabajo sea una respuesta positiva para resolver temas de hogar, tampoco significa que el teletrabajo sea un problema llevado al núcleo familiar. La modalidad puede ser un arma

de doble filo dependiendo de cada caso en particular; a unas personas la frustración por no lograr equiparar los tiempos de trabajo y del hogar les resultará el teletrabajo una de las imposiciones que trajo caos en su contexto; para otras resultaron ser la solución al descuido familiar al que se veían sometidos y como consecuencia la mejora productiva fue evidente.

Disposición de equipos y tecnología

De acuerdo con el aporte de Arias (2014) cuando se refiere a la tecnología, este concepto implica: “la combinación de infraestructura, dispositivos, contenidos y aplicaciones; y el correcto uso por parte tanto de la organización como del teletrabajador” (p. 12); por lo que se debe recordar que, si bien es cierto, las actividades laborales se deben trasladar al domicilio del teletrabajador el sitio que debe utilizar para poder acogerse al teletrabajo debe cubrir los mismos elementos que se disponen en la oficina y que cumplan con la normativa vigente a seguridad y salud ocupacional.

A pesar de que en los domicilios pueden disponer de cualquier espacio, ya que no existe ningún tipo de verificación por parte del patrono que garantice el cumplimiento de los requisitos mínimos sobre este tema para hacer teletrabajo, el 62% del personal de la DMI tiene un espacio tipo oficina; el 27% del personal efectúa el teletrabajo en el espacio del comedor y el restante 12% dispone de otros espacios para las labores. La categoría “otros espacios” hace referencia al dormitorio, corredor, patio o desayunador de la cocina.

Comportamiento distinto se muestra cuando se consulta respecto a si disponen de los equipos adecuados (escritorio, silla, computador, otros) necesarios para realizar teletrabajo; el 92% del personal teletrabajador de la DMI sí dispone de los equipos adecuados para esta actividad y el 8% restante no tiene a disposición estos equipos.

Un factor de análisis de la variable estudiada es el ambiente laboral en el que debe aprender a desenvolverse la persona teletrabajadora. Uno de los riesgos que se materializan durante el teletrabajo, de acuerdo con lo que mucha teoría ha explicado, es el sentimiento de aislamiento que sufre la persona teletrabajadora por no mantener el contacto diario con los compañeros y jefatura; y estar exento del conocimiento de las novedades y cambios que sufre el ambiente interno de la organización puede llegar a generar ansiedad, descontento y desmotivación.

Al respecto las cifras indican que el 69,2% del personal teletrabajador se comunica como máximo una vez diariamente con la jefatura, pudiéndose entender un alto grado de autosuficiencia y autonomía en la toma de decisiones que existe en el personal de la DMI para ejecutar labores en el teletrabajo.

Los otros porcentajes inferiores aumentan a más de dos veces diarias el contacto que las personas tienen con su jefatura; estos datos reflejan mayor dependencia de los niveles jerárquicos para la solución de temas laborales, sea por temor a cometer errores durante la ejecución de las actividades o porque prefieren un mayor grado de supervisión y control de sus superiores.

El otro factor de análisis es el Internet, parte de los recursos tecnológicos que deben ser aportados por el postulante al teletrabajo es la conexión a Internet; por ello, el 100% del personal que teletrabaja para la DMI cuenta con la conexión a internet de forma efectiva; comentarios como: “en la casa no tengo los problemas de conexión como los tengo en la oficina, pues mi Internet es más estable y de más velocidad que la que tiene la

institución” (Anónimo, 2022), muestra que la organización tiene mayor ganancia con personal teletrabajando que en las oficinas.

DISCUSIÓN

En la utilización de la herramienta FODA, se presentaron ciertas particularidades que son importantes de aclarar, como es el caso de que algunos factores fueron identificados como amenazas, lejos de ser debilidades, por ejemplo: el sedentarismo, el incremento del estrés y la sobrecarga de roles en la persona teletrabajadora.

De acuerdo con las posturas de la población estudiada, aún no han llegado a convertirse en una condición que afecte significativamente el rendimiento en la persona teletrabajadora; esto no significa que no se encuentran presentes en el desarrollo del teletrabajo. No obstante, no se puede descartar la materialización del riesgo por la ausencia de establecer las estrategias apropiadas que contengan que estos factores se trasladen de un cuadrante a otro (de amenaza a debilidad).

Así las cosas, en la siguiente figura, se resumen las cantidades de factores detectados en cada uno de los cuadrantes a lo interno y externo de la organización.

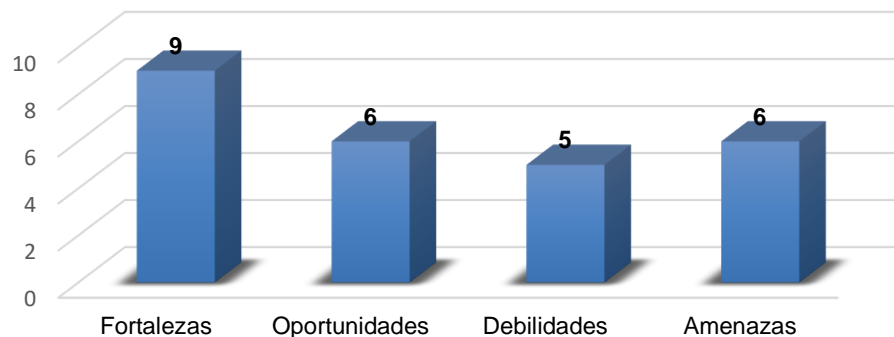


Fig. 2 Cantidad de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas obtenidas en la herramienta FODA, 2022

En las valoraciones obtenidas acerca del estudio del teletrabajo realizado al personal de la DMI, se identifican nueve fortalezas, seis oportunidades y mismo número para las amenazas; finalmente, se determinaron cinco debilidades del teletrabajo; así mismo se obtienen los siguientes aspectos importantes:

- El papel preponderante y vital que juegan los medios y equipos tecnológicos para el desarrollo del teletrabajo.
- La importancia de que el personal conozca y aplique la planificación para el desarrollo de actividades.
- Capacitar, concientizar o informar al personal teletrabajador en temas de autocuidado y gestión en el teletrabajo.
- El personal teletrabajador sostiene poca interacción o comunicación con sus superiores; en la rendición de cuentas, para informarse sobre aspectos que han cambiado en la organización o situaciones que están afectando el desarrollo de las labores.

- Efectivamente, el teletrabajo ha abierto la posibilidad al personal de contar con espacios para la actividad física, tiempos de familia y mejorar los aspectos que afectaban drásticamente al individuo como el estrés laboral y el ausentismo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El teletrabajo ha fomentado la aparición de personas teletrabajadoras que procuran autoaislarse en sus domicilios y evitar el contacto con demás miembros de la organización.
- El teletrabajo ha afectado los horarios laborales haciéndolos más extensos por la falta de respeto a la jornada laboral y delimitación en el cumplimiento de los deberes del hogar y de familia.
- Se evidencia un abandono por parte del personal técnico de las tecnologías de información sobre el seguimiento de las condiciones de los equipos y redes tecnológicas.
- Los análisis efectuados indican que el teletrabajo trae consigo altos niveles de satisfacción, teniendo como resultado un incremento en la eficacia y eficiencia de las labores realizadas en comparación con el periodo 2019, antes de la pandemia.
- La espontaneidad en la implementación del teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 obligó a todo el personal administrativo de la DMI a efectuar cambios en los hábitos de convivencia y de espacios físicos en sus domicilios, sin contar con los recursos o las capacitaciones necesarias para una mejor adaptación.
- El desarrollo del teletrabajo impulsó en el personal una actitud autónoma para la organización de tareas múltiples y en la toma de decisiones, como consecuencia de la baja supervisión ejercida en el teletrabajador.
- La planificación vino a ser una práctica indispensable para la ejecución del teletrabajo.
- Desde el aspecto de la salud, el teletrabajo ha aportado mejora en los estilos de vida (sean alimenticios, familiares y psicosociales) del personal teletrabajador.

RECOMENDACIONES

Se recomienda transmitir mayor confianza en el personal teletrabajador dejando atrás los roles de jefaturas y transformándolos en nuevos líderes que promueven el trabajo en equipo y no la individualización de las actividades.

Es recomendable que, para realizar teletrabajo, el individuo debe hacer uso de distintos canales de comunicación para informar a todos los involucrados de su disponibilidad de horario.

La estabilidad de los datos y los dispositivos debería transformarse en una prioridad mayor, con el fin de asegurar la información generada y la posibilidad de que los equipos sufran algún tipo de ataque cibernético.

Se recomienda calendarizar reuniones virtuales con el fin de tener un acercamiento y conocer las ideas e iniciativas que puedan ser puestas en marcha para promover aún más las capacidades de la persona teletrabajadora.

Se recomienda estandarizar, para concienciar al personal sobre su importancia, las condiciones mínimas de espacios y equipos del teletrabajo para su uso adecuado.

Se recomienda incentivar la buena y correcta actitud de la persona teletrabajadora ante la responsabilidad de rendir cuentas.

Es importante aprovechar las distintas oportunidades de formación o capacitación que tiene disponible la institución en lo referente a la administración de los recursos.

Se recomienda crear una cultura de autocuidado integral de la persona teletrabajadora.

REFERENCIAS

- Arias, L. A. (2014). *El teletrabajo, como modalidad formal de trabajo, mejora la productividad laboral y calidad de vida para los trabajadores en Colombia*. (Tesis inédita de especialidad). Universidad Militar El Nueva Granada. Colombia. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/143453686.pdf>
- Durante, M. (2002). *El Teletrabajo*. (Trabajo final de graduación). UNED. San José. Recuperado de <https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/1416/El%20teletrabajo.pdf?sequence=1>
- García, V. (2016). Ausentismo laboral y salud: estudio de su importancia en el teletrabajo. *Revista Retos*. 11(1), pp.13-25. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5967025>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, Ch. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Organización Mundial de la Salud (2014). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- Otálora, G. (2007). La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*. 20(34), 139-160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503407.pdf>
- Patrón, O. E., Vargas-Hernández, J. G. (2019). Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado. *Revista Libre Empresa*, 16(1), 64-78. Recuperado de [Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de product...: EBSCOhost \(uned.ac.cr\)](#)
- Peralta, M. (2016). Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas. (Tesis inédita de bachillerato). Instituto Tecnológico de Costa Rica. San José. Recuperado de <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/10681>
- Quirós, V. (2019). *Análisis de las estrategias didácticas implementadas por el personal docente con los egresados de la Ingeniería en Producción Industrial del Tecnológico de Costa Rica para la formación de futuros profesionales en la adaptabilidad laboral al teletrabajo, durante el periodo 2019*. (Trabajo Final de Graduación inédito) Universidad Estatal a Distancia, San José. Recuperado de [UP7GR8K96B4915UE535VUJ4CC9RJTT.pdf \(uned.ac.cr\)](https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1416/UP7GR8K96B4915UE535VUJ4CC9RJTT.pdf)