

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

**Implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los Administradores de
Oficinas pertenecientes a instituciones de la Dirección Regional de Educación de Pérez
Zeledón, durante el periodo 2020-2021**

Integrantes

Rodríguez Valverde Karla

Araya Marín Félix Lorenzo

Espinoza Leiva Katherine

Rojas Gamboa Melissa

Varela Solís Lesly Paola

Campus Pérez Zeledón, San José

29 de febrero del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL
SEDE REGIONAL BRUNCA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

**Implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los Administradores de
Oficinas pertenecientes a instituciones de la Dirección Regional de Educación de Pérez
Zeledón, durante el periodo 2020-2021**

Integrantes

Rodríguez Valverde Karla

Araya Marín Félix Lorenzo

Espinoza Leiva Katherine

Rojas Gamboa Melissa

Varela Solís Lesly Paola

Campus Pérez Zeledón, San José

29 de febrero del 2024

Tribunal examinador

Trabajo final de graduación presentado el _____ de _____ del 2023, en la ciudad de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, Costa Rica, como requisito para optar al grado del Licenciatura en Administración de Oficinas.

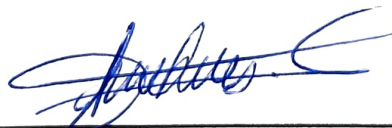
El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.



M.A. Yaille Jiménez Olivares
Decana, Sede Región Brunca



M.Sc. Josué Naranjo Cordero
Director Académico, Sede Región Brunca



M.Sc. Lissiloth Quesada Zúñiga
Tutor Trabajo Final Graduación

Dr. Lena Barrantes Elizondo PhD
Asesora

M.Sc. Alexander Gamboa Martínez
Asesor

Dedicatoria

A Dios primeramente porque es quién me dio la sabiduría para poder seguir adelante y no desistir en muchas ocasiones, también a toda mi familia porque han sido de gran apoyo en todo este proceso que no ha sido fácil, a mi hijo que ha sido mi inspiración y fuerza constante para poder culminar mis metas, a mis compañeros de trabajo final de graduación, por la dedicación constante, han sido el soporte firme que todos necesitamos en una investigación así. Finalmente, a todos los profesores que fueron parte de este proceso y nos incentivaban a cumplir nuestro objetivo.

Rodríguez Valverde Karla

Primeramente, dedico este trabajo a Dios por darme la salud, las capacidades y la fortaleza para poder hacer las cosas con esmero y paciencia. A mi pareja Katherine por su ayuda y apoyo en todo momento, por motivarme a ser una mejor persona cada día. A mis padres, familiares, que siempre me apoyan para seguir adelante con cada uno de los proyectos que Dios pone en mi camino. Y a la Universidad Nacional por darme la oportunidad de poder estudiar en una universidad Pública y de prestigio.

Araya Marín Félix Lorenzo

Dedico este trabajo a Dios, que es mi motor, y el que me llena de sabiduría. Agradezco de todo corazón a Lorencito por ser mi apoyo incondicional en todo este proceso. A mis padres y hermanas, por su apoyo y motivación. Y a la UNA, por ser mi segunda casa en su momento y por permitirme ser lo que hoy soy.

Espinoza Leiva Katherine

Esta tesis está dedicada a las personas que han sido mi soporte e inspiración, apoyo y amor incondicional. A mi hijo, este logro es para ti, para que sepas que, con dedicación y esfuerzo, los sueños se hacen realidad. A mi madre, cuyo legado sigue vivo en mi corazón y cuyo espíritu perdura en cada logro de mi vida. A Cristhian, que ha sido mi compañero en este viaje y cuyo amor ha sido mi motor. A mi familia, por ser mi red de seguridad y mi refugio en los momentos de dificultad. A mis profesores y mentores, gracias por su guía y sabiduría. Esta tesis es un tributo a todos ustedes, quienes han hecho posible este logro.

Rojas Gamboa Melissa

Primeramente, a Dios que me dio fortaleza y determinación a lo largo del camino de este proceso, a mi familia por el apoyo constante, especialmente a mis hijos Derek y Sofía, a mi madre Yorleny Varela que nunca dejó de creer en mí y me impulsó a estudiar sin importar las circunstancias.

Varela Solís Lesly

Agradecimientos

Agradecer a Dios por ser el guía y dador de sabiduría para poder realizar este trabajo final de graduación y por darnos vida para poder culminarlo, también a mi familia que ha sido un apoyo constante en tiempos difíciles y a toda la Universidad Nacional, especialmente al personal docente que nos brindó su conocimiento para poder mejorar cada día más nuestro trabajo.

Rodríguez Valverde Karla

Primeramente, le agradezco a Dios, que ha sido mi guía y fiel compañía durante todo este proceso. A la Universidad, por los maravillosos profesores y compañeros en el desarrollo de esta carrera. A Kathe, mi pareja, por el apoyo incondicional y haberme dado la motivación para seguir estudiando y lograr conseguir el título de Licenciatura. A mis padres por creer en mí desde el primer día y darme el apoyo para estudiar y salir adelante.

Araya Marín Félix Lorenzo

Quiero comenzar expresando mi profundo agradecimiento a Dios, cuya guía y sabiduría me han llevado con éxito hasta el final de esta carrera. A mis padres y hermanas, por cada consejo brindado y su apoyo incondicional. A Lore, mi pareja, por ser mi apoyo constante y confidente, gracias por cada paso que dimos en este proceso. Agradezco a cada uno de los integrantes de este equipo de trabajo, la colaboración y dedicación de cada uno ha contribuido significativamente a nuestro éxito. Por último, deseo expresar mi profunda gratitud a la Universidad Nacional, por abrirme sus puertas y ofrecerme la invaluable oportunidad de convertirme en profesional. Gracias a la profe Lissi, Lena y Alexander por toda la paciencia y apoyo.

Espinoza Leiva Katherine

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han desempeñado un papel fundamental en el éxito de mi tesis. En primer lugar, a mi esposo Cristhian, cuyo apoyo inquebrantable y amor constante han sido mi mayor fuente de fortaleza a lo largo de este desafiante viaje. A mi querido hijo, quien ha sido mi inspiración para superar obstáculos y alcanzar mis metas. A mi familia, por su apoyo incondicional. También quiero agradecer a mis compañeros de tesis, porque sin este equipo de trabajo esto no fuese posible, a mis estimados profesores y mentores, cuyas enseñanzas y orientación me han llevado a este momento.

Rojas Gamboa Melissa

Agradezco a Dios por haberme puesto en esta vida y en este momento para cumplir uno de mis objetivos; a mis compañeros de seminario, que sin ellos no hubiese podido culminar este proceso y definitivamente gracias a la Universidad Nacional por brindarme la oportunidad de educación de calidad.

Varela Solís Lesly

Tabla de contenidos

Tribunal examinador	0
Dedicatoria.....	2
Agradecimientos	3
Índice de figuras.....	7
Lista de abreviaturas.....	10
Resumen ejecutivo	11
Capítulo I	12
Introducción	12
Tema.....	14
Planteamiento del problema	15
Pregunta de Investigación	16
Objetivo General	16
Objetivos Específicos	16
Justificación.....	17
Contexto de la investigación.....	18
Antecedentes	21
Antecedentes históricos	21
Antecedentes teóricos.....	23
Antecedentes metodológicos	24
Capítulo II	27
Marco Teórico.....	27
Modalidad de teletrabajo	28
Desempeño laboral en la modalidad de teletrabajo	29
Desempeño emocional en la modalidad de teletrabajo.....	30

Aspectos socioemocionales presentes en la modalidad de teletrabajo.....	31
Aspectos socioeconómicos presentes en la modalidad de teletrabajo.....	32
Recursos físicos en la modalidad del teletrabajo	33
Recursos tecnológicos en la modalidad del teletrabajo	34
Nativos digitales y su impacto en el teletrabajo	35
Inmigrantes digitales y su adaptación a la modalidad del teletrabajo.....	36
Consecuencias en la modalidad de teletrabajo.....	37
Espacio físico en la modalidad de teletrabajo.....	39
Modalidad de teletrabajo en las oficinas del MEP.....	40
Administrador de Oficinas.....	41
Capítulo III	43
Marco Metodológico.....	43
Enfoque de Investigación	44
Paradigma de Investigación	45
Tipo de Investigación.....	46
Sujetos y Fuentes de Información	46
Población.....	46
Muestra.....	47
Técnicas y descripción de los Instrumentos	47
Categorías de análisis.....	49
Desempeño laboral.....	49
Teletrabajo.....	50
Consecuencias de la modalidad de teletrabajo	51
Subcategorías	51
Desempeño Laboral.....	51
Función laboral	52

Acondicionamiento en el espacio físico de trabajo	52
Tecnología	53
Factores de estrés	53
Objetivos organizacionales	54
Capítulo IV	55
Análisis e interpretación de datos	55
Capítulo V	87
Conclusiones y recomendaciones.....	87
Conclusiones.....	88
Recomendaciones.....	91
VI	94
Referencias.....	94
Referencias Bibliográficas	95
VII	99
Anexos.....	99
Anexo #1. Entrevista	100
Anexo #2. Formulario de Google Forms	101
Anexo #3. Constancia del filólogo.....	107

Índice de figuras

FIGURA 1 ORGANIGRAMA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE PÉREZ ZELEDÓN	20
FIGURA 2 PORCENTAJE DE CAPACITACIÓN AL IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO DE MANERA CORRECTA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	56
FIGURA 3 ASPECTOS NEGATIVOS EN EL ÁREA PROFESIONAL SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	58
FIGURA 4 ASPECTOS NEGATIVOS EN EL ÁREA PERSONAL SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	60
FIGURA 5 ASPECTOS NEGATIVOS EN AL ÁREA SOCIAL SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	61
FIGURA 6 ASPECTOS POSITIVOS EN EL ÁREA PROFESIONAL SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	63
FIGURA 7 IMPACTOS POSITIVOS EN EL ÁREA PERSONAL SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	65
FIGURA 8 IMPACTOS POSITIVOS EN EL ÁREA SOCIAL SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	67
FIGURA 9 CONSIDERACIONES DEL BENEFICIO DEL TELETRABAJO EN LOS COLABORADORES SEGÚN LA	

OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	69
FIGURA 10 CONSIDERACIONES DEL BENEFICIO DEL TELETRABAJO EN LA INSTITUCIÓN SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020.....	70
FIGURA 11 CONSIDERACIONES DE LA ADAPTACIÓN A LA MODALIDAD DE TELETRABAJO SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020.....	72
FIGURA 12 ESTIMACIÓN DE HORAS LABORADAS SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	74
FIGURA 13 HABILIDADES CONSIDERADAS INDISPENSABLES PARA EL DESEMPEÑO EN EL TELETRABAJO SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	75
FIGURA 14 NIVEL DE CONCENTRACIÓN ALCANZADO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES LABORALES SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	77
FIGURA 15 ADECUACIONES EN EL HOGAR SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	78
FIGURA 16 RECURSOS BRINDADOS POR LAS EMPRESAS SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	79
FIGURA 17 GASTOS REALIZADOS PARA EJECUTAR EL TELETRABAJO DE MANERA SATISFACTORIA SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	81

FIGURA 18 NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	82
FIGURA 19 PORCENTAJE DE EQUILIBRIO ENTRE FUNCIONES LABORALES Y FAMILIARES SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	84
FIGURA 20 AFECTACIONES EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS OFICINISTAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA QUE ESTUVIERON EN MODALIDAD DE TELETRABAJO DURANTE EL AÑO 2020	85

Lista de abreviaturas

MEP	Ministerio de Educación Pública
DRE	Dirección Regional de Educación
DREPZ	Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón
DDO	Departamento de Desarrollo
DGDR	Dirección de Gestión y de Desarrollo Regional
UNED	Universidad Estatal a Distancia
OMS	Organización Mundial de la Salud
TIC	Tecnologías de información y comunicación
MMSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Resumen ejecutivo

Esta investigación tuvo como propósito analizar las implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los administradores de oficinas de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, durante el periodo 2020. Fue basada en un tipo de investigación descriptiva y un enfoque cualitativo, ya que, se pretendió tener un acercamiento con estos funcionarios y de esta forma conocer las vivencias, emociones e implicaciones a las que se enfrentaron durante la ejecución de sus labores.

Se sustentó teóricamente con referencias de diversas fuentes confiables como investigaciones anteriores, bases de datos y tomando en cuenta la situación sanitaria del país en su momento. Estas referencias permitieron conocer conceptos fundamentales, como lo es el uso de herramientas tecnológicas, el descubrimiento de nuevas habilidades, administrar el tiempo entre trabajo y hogar, recursos físicos, consecuencias del teletrabajo, y aspectos socioemocionales que se ven involucrados con el desempeño laboral de estos funcionarios.

Para esta investigación se llevaron a cabo 25 entrevistas, de estas 18 se hicieron de manera presencial. Estas entrevistas se llevaron a cabo con una guía de 20 preguntas abiertas (ver anexo 2) y tuvieron una duración de alrededor de media hora a una hora. Los datos de las respuestas fueron recolectados tomando nota y haciendo resumen. Cabe mencionar que, debido a la emergencia sanitaria siete participantes decidieron dar la información y responder las preguntas por medio de un formulario diseñado en la plataforma Google Forms. Creándose así un cuestionario en esta plataforma, con las mismas veinte preguntas abiertas utilizadas en la entrevista presencial, esto para poder obtener el criterio de los oficinistas. Para ese momento de la pandemia algunas de las personas no se sentían cómodas ni tenían el conocimiento para utilizar plataformas como Microsoft Teams, Zoom o algún otro medio que permitiera llevar a cabo una entrevista virtual.

Capítulo I
Introducción

En el año 2020 el país y el mundo entero sufrió un cambio en la ejecución de las actividades diarias, incluyendo la modificación en la forma tradicional en la que se realizan las funciones laborales, situación que se ha podido evidenciar en diferentes empresas e instituciones. La transmisión del virus SRAS-CoV-2, ha promovido el teletrabajo en instituciones y empresas del país como medida para reducir el mínimo riesgo posible a exposición del virus en funcionarios, sin que estos dejen de realizar de manera satisfactoria sus funciones laborales.

Este es el caso específico del Ministerio de Educación Pública, quién vela por la educación de los estudiantes del país, y a raíz de la crisis requirió de una modalidad de trabajo diferente a la que se realizaba anteriormente. Esta institución tuvo que adaptarse de manera urgente en la creación de estrategias laborales y educativas que le permitieran al país obtener una educación a distancia, siendo este el mismo caso para los trabajadores de oficinas del MEP, quienes desempeñaron sus funciones laborales desde sus hogares.

Además, hubo que buscar estrategias que le permitieran a los funcionarios lograr una gestión productiva y sin ninguna amenaza a la salud, por lo que las medidas a tomar tenían que estudiarse de manera profesional y pensando siempre en el bienestar y protección de las personas que forman parte del MEP. Es importante mencionar que cuando se piensa en el teletrabajo, en muchas ocasiones se da por un hecho que es el trabajo realizado desde el hogar, sin embargo, el teletrabajo puede ejecutarse desde cualquier lugar mientras este sea diferente a la oficina o empresa en la que se trabaja habitualmente.

El teletrabajo, según su definición, es un acuerdo de empleo en el que el empleado trabaja fuera de la oficina del empleador. A menudo, esto significa trabajar desde casa o en un lugar cercano a la casa, como una cafetería, una biblioteca o un espacio de trabajo compartido. (Cortés, 2021, párr. 1). En esta investigación, se analizan a fondo varios aspectos clave que son importantes para entender el contexto de manera completa. Estos puntos son esenciales para llevar a cabo el proceso de investigación de manera efectiva y comprensiva, permitiendo

así descubrir las implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los administradores de oficinas. Primeramente, se desarrolló un capítulo introductorio, el cual permitió conocer el contexto de la investigación, así como la contextualización, se entendió la problemática y se justificó la importancia de desarrollar dicho tema.

Por otro lado, en el segundo y tercer capítulo se plasmaron aspectos muy relevantes tanto de la DRE, como, criterios o conceptos que dieron paso al desarrollo de conocimientos en relación con la problemática establecida, se analizaron teorías, estudios previos y, además, se buscaron conceptos que sustentaron una base sólida para el enriquecimiento de la investigación. El cuarto capítulo se centró en identificar y describir de manera detallada cuáles fueron los procesos o metodologías por utilizar para poder llevar a cabo la investigación, en otras palabras, se estableció el enfoque de estudio, la población y muestra clave para la obtención de los datos y, además, se complementaron con el capítulo cinco, en donde se creó y se determinó el instrumento que mejor se adaptó a la investigación.

Por último, se debe de mencionar el capítulo seis, que fue uno de los más importantes de la investigación, acá se pudieron evidenciar los análisis e interpretaciones de datos, para ello se utilizaron gráficos, o recursos visuales que permitieron una mejor contextualización de los datos recolectados. Cabe mencionar que, los capítulos anteriormente explicados llevaron a un apartado de conclusiones, donde se detallaron y discutieron las implicaciones o hallazgos más relevantes en relación con las preguntas de la investigación, además, de las recomendaciones, sumamente necesarias para proporcionar sugerencias a la institución, a los profesionales y a los mismos estudiantes interesados en el tema de investigación.

Tema

Implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los administradores de oficinas de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, durante el periodo 2020- 2021.

Planteamiento del problema

En el marco del crecimiento y adaptación que se presenta en el mundo actual de la tecnología, se considera necesario llevar a cabo un estudio de la transformación en los sistemas de organización, reintegración y comunicación que se presentan en el MEP. Además, es importante mencionar que, en esta transformación debe de mantenerse bajo una modalidad innovadora y competitiva para lograr enfrentarse a cualquier circunstancia, como lo fue en su momento el estado de pandemia y confinamiento que existió a nivel mundial, y que a nivel nacional se convirtió en una situación de cambios, retos, posibilidades y peligros, viéndose afectados de cierta manera los profesionales de la rama de administración de oficinas, los cuales tuvieron que enfrentarse a cambios drásticos en su entorno de trabajo.

Siendo lo anterior la causa principal para realizar esta investigación, este estudio busca conocer cuáles fueron las implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los administradores de oficinas de la DREPZ, durante el año 2020. Así mismo, este problema se enfocó en determinar las implicaciones que se presentan en la realización del teletrabajo, tomando en cuenta el uso constante de tecnologías de información y métodos de trabajo tradicionales que influyen en el desenvolvimiento y desempeño de los administradores de oficinas en su nuevo contexto laboral.

Esta inquietud surgió debido al cambio radical que se da ante una situación de salud en la cual las personas no podían tener una comunicación cercana. Como consecuencia, las organizaciones o instituciones se vieron obligadas a buscar nuevas formas de funcionamiento ante una población que depende de sus servicios. Gracias al continuo avance de las tecnologías digitales que permiten un funcionamiento adecuado en una sociedad moderna, y a las diversas circunstancias de salud, se contempló que este problema debía ser analizado de manera profunda y de esta manera conocer las distintas implicaciones que se presentan en el teletrabajo de estos profesionales.

Pregunta de Investigación

En esta investigación, se pretende indagar lo siguiente:

¿Determinar las implicaciones sociales, económicas y laborales presentadas en el teletrabajo y el desempeño laboral de los administradores de oficinas de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, durante el periodo 2020-2021?

Objetivo General

Evaluar las implicaciones del teletrabajo con el fin de conocer el desempeño laboral de los administradores de oficinas de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, durante el periodo 2020-2021.

Objetivos Específicos

1. Describir los aspectos generales sobre la implementación del teletrabajo en los funcionarios administradores de oficinas de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón.
2. Identificar aspectos económicos que intervienen en el desempeño laboral de los funcionarios de oficina en la modalidad de teletrabajo de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón.
3. Determinar las consecuencias de salud integral, que enfrentan los administradores de oficinas con respecto a la ergonomía presente en su lugar de trabajo en el hogar para la ejecución de sus funciones laborales en la modalidad de teletrabajo.

Justificación

El teletrabajo ha surgido como una modalidad actualizada en donde los empleados o colaboradores de una empresa o institución pueden desenvolverse de una manera virtual o no presencial, dando paso a el uso de avances tecnológicos o bien, a cambios en los procesos administrativos que se realizan en la institución. Esta investigación muestra las implicaciones que tiene el teletrabajo en las y los administradores de oficinas (secretarios(as) de las instituciones, tomando en cuenta que es una modalidad que permite ejecutar diferentes actividades laborales desde cualquier lugar sin necesidad de asistir a una oficina física.

El teletrabajo fue implementado por las empresas como una alternativa ante la necesidad de que el trabajo no se detenga frente a alguna eventualidad. Con esta investigación, se buscó conocer aspectos, características y consecuencias de más impacto en los trabajadores al realizar sus labores mediante la modalidad de teletrabajo, y de este modo, crear un insumo informativo que permita ser utilizado por las empresas en futuras situaciones similares a la que se vivió por la crisis epidemiológica y donde se deba implementar nuevamente el teletrabajo.

El teletrabajo no solamente implica realizar el trabajo en casa, sino que también conlleva otros aspectos importantes para lograr alcanzar los objetivos organizacionales, los cuales se pueden categorizar por medio de necesidades físicas, tecnológicas y emocionales. Por esto, fue fundamental indagar sobre la realidad que han enfrentado los administradores de oficina que laboran en el MEP, durante la pandemia por Covid-19. Para poder abordar el tema de manera más relevante es importante considerar que el teletrabajo se fundamenta en sus grandes beneficios, desafíos, y aspectos asociados al impacto social, económico, psicológico y hasta familiar que se pueda desarrollar en los profesionales que se desenvuelven en esta modalidad de trabajo.

De igual forma, esta investigación funcionará como una base de información importante

para conocer cuáles fueron las implicaciones del profesional en administración de oficinas en relación con su adaptación a este sistema de teletrabajo, no solamente en momentos en los que se puedan presentar problemas sanitarios, como lo fue la pandemia, sino también en futuras eventualidades a las que se enfrenten las organizaciones. Además, de poder visualizar esta modalidad del teletrabajo como una opción laboral para las futuras funciones administrativas, ya que, de cierta manera puede resultar potencial para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus funciones en relación con una visión más flexible.

Contexto de la investigación

El estudio sobre las implicaciones del teletrabajo está contextualizado en la situación en particular que enfrentaron las instituciones de la Dirección Regional de Educación Pública de Pérez Zeledón, concretamente en el cantón de Pérez Zeledón, cuyas organizaciones están dedicadas a la formación de estudiantes en la zona. Se contó con el apoyo de funcionarios de esta institución, con la disposición de colaborar para la investigación, un total de 25 funcionarios de las distintas instituciones, que en el capítulo de análisis serán concretamente explicados. En estas instituciones siempre se trata de trabajar en una mejora continua, como se menciona en el siguiente párrafo según el MEP (2022):

El Departamento de Desarrollo Organizacional de la Dirección de Gestión y Desarrollo Regional, promueve la mejora continua en desarrollo organizacional de las Direcciones Regionales de Educación, que facilite el cumplimiento de sus funciones y la mejora de su planificación. Además, brinda apoyo a las DRE para que desarrollen los procesos de prevención y atención de conflictos en centros educativos públicos. (párr.45)

El MEP es una institución gubernamental que se encarga de regular, impartir y vigilar la educación de la niñez y la adolescencia en Costa Rica, dictando programas, contenidos, objetivos y regulaciones para que se brinde una educación de calidad a la población

costarricense.

Cabe destacar que, además de ser una fuente de trabajo y nombramientos a docentes, maestros y administrativos para que estas funciones se vean realizadas en el periodo establecido por el MEP, es un ente que permite el desarrollo educativo de los estudiantes, tomando en cuenta que, desde una edad temprana, hasta casi alcanzar la mayoría de edad. De acuerdo con el MEP (2021), se deja claro lo siguiente:

La creación se da bajo La Ley No.3481 y establece la función del MEP de administrar todos los elementos que lo integran, para la ejecución de las disposiciones pertinentes del Título Séptimo de la Constitución Política de la Ley Fundamental de Educación de las leyes conexas y de los respectivos reglamentos.

Además de La Ley No.2160 que menciona la importancia de regular los derechos de los habitantes de la siguiente manera: regula el derecho que posee todo habitante de la República a la educación y la obligación que tiene el Estado de procurar ofrecerla en la forma más amplia y adecuada. (párr. 23) Las DRE tienen como principio orientador el reconocimiento de la educación, por lo que es de suma importancia contar con una estructura organizacional que permita un buen funcionamiento y desarrollo de esta. Lo anterior se da a conocer por el Artículo 2 Ley No.2160 del 25 de setiembre de 1957, “es un derecho fundamental de todos los habitantes del país, a cuya satisfacción concurren el Estado, la familia y la comunidad para la consecución de los fines establecidos en la Ley Fundamental de Educación” (p.34).

Cabe destacar que, la conformación geográfica de cada una de las Direcciones Regionales de Educación con las que cuenta el país, son debidamente establecidas con la finalidad de organizar la prestación de servicios de educación y facilitar la atención de las comunidades educativas. Actualmente a nivel de país se han conformado un total de veintisiete DRE, las mismas son distribuidas en las diferentes provincias de Costa Rica. Para este seminario de investigación, se toma en cuenta la DREPZ, la cual, cuenta con varios

departamentos mismos que se detallan en el siguiente organigrama. (Figura 1).

Figura 1

Organigrama Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón



Nota: Como se puede ver en la figura 1, la Dirección Regional de Educación cuenta con supervisiones de circuito, las cuales se dividen en diez (circuito 01 al circuito 10), cada una con dieciocho o más instituciones a cargo, entre escuelas y colegios de modalidad diurna o nocturna. (Espinoza, 2021).

En la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, (DRE PZ) se contemplan varias instituciones educativas, las mismas se encuentran ubicadas en los distritos cantonales de Pérez Zeledón, entre ellos se mencionan los siguientes: San Isidro de El General, Daniel Flores, General, Rivas, San Pedro, Platanares, Pejibaye, Cajón, Barú, Río Nuevo, Páramo y La Amistad. En la DRE PZ se busca trabajar de manera eficaz y coherente en la promoción de la educación en la región. Según el MEP (2021) se tiene como misión institucional la siguiente:

Como ente rector de todo el Sistema Educativo, al Ministerio de Educación Pública le

corresponde promover el desarrollo y consolidación de un sistema educativo de excelencia, que permita el acceso de toda la población a una educación de calidad, centrada en el desarrollo integral de las personas y en la promoción de una sociedad costarricense integrada por las oportunidades y la equidad social. (párr. 1)

Se deja claro que el MEP desea contar con un papel crucial como entidad que supervisa el sistema educativo en Costa Rica, buscando no solo ofrecer educación de calidad, sino también promover el desarrollo personal de los estudiantes y la equidad en toda la sociedad costarricense. Por otro lado, según el MEP (2021), se considera la siguiente visión, que tiene la finalidad de identificar lo deseado por esta institución:

Un Ministerio de Educación Pública renovado y moderno, al servicio de los estudiantes y sus familias, de los docentes, de los directores de centros educativos y en general, de las comunidades. Un Ministerio caracterizado por una gestión administrativa eficiente, oportuna y transparente, que promueve el desarrollo integral del ser humano y las capacidades humanas necesarias para vivir e integrarnos en una sociedad global, con base en el ingenio, el conocimiento y las destrezas. (párr. 2)

Según la visión planteada anteriormente, se puede entender que el objetivo principal del Ministerio de Educación Pública está relacionado con el empoderamiento de los estudiantes, las familias, los docentes, los directores de centros educativos y por supuesto las comunidades, preparándolos para enfrentar los distintos desafíos de un mundo cada vez más interconectado y dinámico.

Antecedentes

Antecedentes históricos

El trabajo es una acción que realiza cualquier persona humana con capacidades y habilidades, que es remunerada económicamente, desde el inicio de la humanidad se ha visto que mediante una acción de esfuerzo llega una bonificación sobre lo realizado; desde los

trabajos más difíciles y que requieren fuerza hasta los trabajos que requieren un esfuerzo mental. Este hecho es una realidad tanto para los agricultores que cultivan la tierra para mantener a sus familias como para los empleados que trabajan en escritorios en grandes empresas. El trabajo en su significado más sencillo y que logra comprender cualquier persona es realizar tareas y recibir un pago por ello, así lo expresa Méda (2007) "Paralelamente el trabajo se vuelve sinónimo de obra: en el objeto que fabrico, pongo algo de mí, me expreso por su intermedio, él es simultáneamente obra colectiva (expresándome, muestro al mismo tiempo una imagen de mí mismo a los otros" (p.23).

En la década de los 70's se marcó un hito en la evolución del teletrabajo. Según UNED (2019) "El teletrabajo se convirtió en una modalidad de trabajo desde hace más de 40 años, luego de que el científico Jack Nilles de la NASA, se dio a la tarea de analizar cuál opción podría contribuir a la crisis petrolera que estaba viviendo Estados Unidos en esos momentos" (párr.4) Las empresas comenzaron a experimentar con la idea de permitir que sus empleados trabajaran desde casa, utilizando máquinas de escribir y fax. Esta transición hacia el teletrabajo moderno se alinea con la noción de la flexibilidad laboral, que destaca la adaptación de las prácticas laborales a las necesidades individuales y/o colectivas de los trabajadores.

La globalización de las empresas y la externalización de tareas a nivel internacional han impulsado aún más el teletrabajo. Muchas empresas contratan trabajadores remotos en diferentes partes del mundo para tareas como programación, servicio al cliente y marketing. Bello, (2016) menciona que: "la globalización es el término que hace referencia al origen de nuevas redes de comunicación, la cual une las fronteras internacionales, permitiendo la evolución vertiginosa de las últimas décadas" (párr.5). A principios del año 2020, la humanidad se tuvo que enfrentar a un brote de una epidemia de salud que afectó a cada rincón del planeta: el coronavirus. Se puede afirmar que esta enfermedad no discriminó entre razas, edades, estatus sociales ni tampoco se detuvo frente a las barreras geográficas.

El primer caso según la OMS (2023) se da como un brote de enfermedad por COVID-19

que fue notificado por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019. Por lo que genera a nivel mundial un pánico incontrolable el cual conduce a miles de personas reestructurar su diario vivir. A nivel Nacional se inicia con la presencia de dicha enfermedad el día 5 de marzo del 2020 como lo confirmó el Ministerio de Salud (2020):

“El Ministerio de Salud estudia el primer caso sospechoso por Covid-19. Se trata de una mujer costarricense, de 52 años, vecina del cantón de Pococí, que estuvo en Italia y Túnez y que llegó al país el día 29 de febrero sin síntomas que coincidan con la definición de caso, iniciando posteriormente con la sintomatología” (párr.12)

Lo que provocó una reorganización en el gobierno costarricense, en las familias y empresas tanto públicas como privadas. A raíz de los decretos emitidos por el Ministerio de Salud, en Costa Rica se debió reducir el contacto entre personas. Como respuesta, la población buscó nuevas formas de llevar a cabo sus actividades diarias; de poder trabajar, lo que dio lugar a un aumento significativo en la realización del teletrabajo en algunas instituciones, incluyéndose así la DRE. En la actualidad son miles de empresas e instituciones que tienen el teletrabajo como una de sus principales modalidades de trabajo.

Antecedentes teóricos

En la era actual, el teletrabajo se ha convertido en una práctica laboral de gran relevancia, transformando la forma en que las personas trabajan y las organizaciones operan. Este fenómeno es respaldado por la teoría de las Tecnologías de la Información y Comunicación, que subraya cómo las TIC han sido fundamental en la habilitación del teletrabajo. Esto porque como lo señala Castro (2017): “las TIC promueven la actualización profesional y proporcionan mayor posibilidad de contacto con otros profesores, compañeros y centros, atienden a los diferentes estilos de aprendizaje, ya que abordan estímulos para todos los sentidos, imágenes de todo tipo” (p.11).

Por otro lado, la teoría de la flexibilidad laboral ha sido valorizada en los últimos años, la

cual ha influido en el teletrabajo. Esta teoría se centra en cómo adaptar las prácticas laborales a las necesidades individuales de los trabajadores, lo que incluye la posibilidad de trabajar desde casa. Romero (2020) menciona que: “la modalidad del trabajo a distancia ha propiciado un cambio en las relaciones laborales, permitiendo a los empleados tener control sobre su tiempo y sus objetivos, y brindando a las organizaciones mayor productividad derivada del aumento en la calidad de vida de los trabajadores” (p.2).

La teoría de la Organización Virtual también ha influido y aportado considerablemente al teletrabajo y a su desarrollo, ya que esta se enfoca en cómo las organizaciones pueden operar de manera virtual, sin una ubicación física central. El teletrabajo es una manifestación de esta teoría, donde los empleados pueden contribuir desde diferentes lugares. Cada una de estas teorías han dado sustento a lo que hoy conocemos como teletrabajo, y en un mundo tan competitivo en el que nos encontramos, es importante aprovechar cada uno de los recursos y avances tecnológicos con los que contamos. Con el paso del tiempo, la era de la digitalización, el uso de la tecnología y los avances que se han presentado en relación con la conectividad han sido realmente significativos, siendo este un aspecto que se debe de aprovechar por parte de cualquier institución educativa. Sin embargo, es importante considerar que este cambio en la forma en que se llevan a cabo las responsabilidades laborales puede tener múltiples implicaciones en el desempeño de los administradores y en la dinámica general de las instituciones educativas específicamente.

Antecedentes metodológicos

La evolución que se ha dado en el área tecnológica y los cambios en las costumbres y tradiciones de la sociedad se han visto reflejadas a causa de situaciones que surgen por ciertas emergencias. En el caso más reciente que se ha experimentado a nivel mundial se dio en el año 2020, cuando toda la población se vio enfrentada a la pandemia desatada por el virus de covid-19. Esta conllevó a que se implementaran medidas tales como, reducción de la presencia

en el lugar del trabajo al 50%, trabajar desde casa y teniendo una mayor flexibilidad de horarios. Según el Ministerio de Salud (2022) se informaron ciertas condiciones que mencionan lo siguiente:

A partir del 01 y hasta el 06 de marzo de 2022, inclusive, el horario de los establecimientos que atienden al público, que tienen que cumplir con restricción horaria y cuenten con permiso sanitario de funcionamiento, será desde las 5:00 horas y hasta las 23:59 horas. Deberán los supermercados, minisúper, pulperías y licorerías, ajustarse a este mismo horario de operación, de las 5:00 horas hasta las 23:59 horas, del 01 y hasta el 06 de marzo de 2022, inclusive, y podrán operar con una capacidad máxima de aforo de hasta el 50%. (p.3)

Lo más importante en todo este tema es definir qué es el teletrabajo; y esto se resume a las tareas laborales diarias de los trabajadores realizadas de manera remota, o desde otro lugar que no sea físico y propiamente de la empresa empleadora, tanto, así como lo define Santillán (2020):

El teletrabajo es una forma de estructura laboral, que se efectúa en el marco de un contrato de trabajo o de una relación laboral, que consiste en el desempeño de funciones y responsabilidades, utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación, sin requerirse a la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo, pero es clave el cumplimiento de los objetivos y resultados (p.5).

La investigación sobre el teletrabajo ha utilizado diversas metodologías para comprender sus implicaciones. Los estudios de caso han sido esenciales para analizar cómo las organizaciones implementan con éxito el teletrabajo y los factores clave que contribuyen al éxito. Además, los estudios cuantitativos han proporcionado datos sólidos sobre la adopción del teletrabajo y su impacto en la productividad y la satisfacción laboral. Por otro lado, los enfoques cualitativos, como las entrevistas, han permitido capturar las experiencias y percepciones de

los teletrabajadores, arrojando luz sobre los matices de esta práctica laboral.

El teletrabajo ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. En Costa Rica específicamente, se denotó un cambio bastante brusco a finales del año 2019, a causa de la pandemia del COVID-19, siendo esto un motivo para impulsar a muchos comercios e instituciones a acoplarse a una nueva realidad, una nueva experiencia y forma de desempeñarse. Además, es importante mencionar que el adaptarse al teletrabajo, en su momento fue una de las mejores opciones para algunos escenarios, es por esta razón que, en este estudio se considera específicamente el área del desenvolvimiento de los administradores de oficinas pertenecientes a instituciones de la DRE, ya que, el cambio fue muy notorio, teniendo claro que, con el paso del tiempo se han dado distintos avances tecnológicos y la digitalización de las tareas laborales.

El año 2021 fue de adaptación en todas las estrategias de educación, desde la parte de educación general básica a la educación superior; donde los profesores y estudiantes se vieron forzados a aplicar nuevas estrategias tecnológicas para así evitar el contacto, la propagación de esta enfermedad que cobró tantas vidas humanas desde su inicio y hasta la actualidad.

En el caso del MEP debió adaptar todos sus servicios a la modalidad del teletrabajo, a partir del Reglamento para regular el teletrabajo, según Corrales (2019) se menciona que:

La promulgación del Decreto Ejecutivo N° 42083-MP-MTSS, se suma en establecer las condiciones mínimas que se deben regir en las relaciones laborales que se desarrollan, mediante la modalidad de teletrabajo, así como los mecanismos de su promoción e implementación (párr.4) Finalmente, la implementación efectiva del teletrabajo ha requerido el desarrollo de políticas y marcos legales que garanticen beneficios a empleados y empleadores.

Capítulo II
Marco Teórico

Como se ha mencionado el teletrabajo se ha ido transformando con el pasar del tiempo, dando paso a un panorama laboral en el que se dan nuevas oportunidades o desafíos para algunos de los sectores profesionales, en este caso, los administradores de oficinas no son la excepción y estos también se ven envueltos a cambios significativos en cuanto a la forma en que desempeñan sus funciones. Debido a lo anterior, el presente capítulo tiene el propósito de comprender como esta modalidad afecta o impulsa un trabajo diario de un administrador de oficinas, así como el objetivo de poder proporcionar una base sólida de conocimientos sobre el tema del teletrabajo en el ámbito de estos profesionales, abordando aspectos clave relacionados con las funciones, habilidades y desafíos de esta profesión en el entorno laboral remoto.

Modalidad de teletrabajo

Para poder llevar a cabo esta investigación, fue necesario conocer cómo se dio el proceso de adaptación por parte de los trabajadores al desempeñar su trabajo desde un lugar distinto a la oficina, adquiriendo las mismas responsabilidades y tareas. Se puede decir que esta modalidad de trabajar se volvió más común y práctico gracias a los avances tecnológicos y la creciente conectividad. Gracias a la disponibilidad de herramientas de comunicación en línea, como correo electrónico, videoconferencias, mensajería instantánea y sistemas de gestión de proyectos, los trabajadores pueden colaborar y comunicarse con sus colegas y superiores a distancia.

Según el Decreto Reglamentario (2008), se da una Ley 1221 que se aprobó con la finalidad de dar a conocer el Teletrabajo, como se menciona a continuación:

El Teletrabajo es una forma de organización laboral que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicación para el contacto entre el trabajador y la

empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en sitio específico de trabajo. (párr.45)

Por otra parte, se da a conocer el criterio de la UNED (2019), en donde se ofrece otra definición de lo que es el teletrabajo:

El teletrabajo se fundamenta en el uso intensivo de internet y de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para llevar a cabo tareas, asignaciones o proyectos desde el lugar y el horario que así convenga el colaborador junto con su empresa. Con el teletrabajo, las organizaciones modernas se convierten en entidades más ágiles y expeditas, pues su principio fundamental es la desconcentración y la simplificación de las estructuras productivas de una organización. (párr.36)

Se puede dejar claro que, el teletrabajo ha sido una tendencia en crecimiento en los últimos años, y la pandemia del COVID-19 aceleró su adopción a nivel global. El uso de internet y las TIC ha permitido a los empleados mantenerse conectados y realizar sus labores desde sus hogares o cualquier otro lugar remoto. Esto ha brindado flexibilidad en cuanto al lugar y horario de trabajo, lo que puede aumentar la satisfacción y la conciliación entre vida laboral y personal de los colaboradores.

Desempeño laboral en la modalidad de teletrabajo

Se entiende por desempeño laboral la forma en que los empleados o trabajadores se desarrollan dentro del entorno organizacional, empresarial y hasta virtual, porque este aspecto siempre es fundamental para un buen funcionamiento de cualquier institución, así lo definen Chuco Aguilar et al. (2021) "la implementación del teletrabajo como modalidad laboral conlleva que la organización obtenga un aumento de la productividad, menores costos y menor absentismo, lo que se traduce en beneficios económicos" (p.3).

Como se puede apreciar, según la opinión de los autores, el desempeño laboral puede

medir aspectos fundamentales en cuanto al desarrollo de sus colaboradores en las funciones organizacionales, asignadas, y que estos aspectos formen parte importante en la toma de decisiones en pro de alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

Además, se puede decir que, el desempeño laboral se ha visto como un tema de mucho interés en los últimos meses o años, esto debido a que la modalidad de teletrabajo se ha vuelto más común, y, por ende, se debe de tener un buen control de diversos aspectos, tales como la salud tanto física como mental de los trabajadores, los factores económicos, las afectaciones sociales, el rendimiento profesional, entre otros.

Desempeño emocional en la modalidad de teletrabajo

. En el teletrabajo, además de la ejecución de las tareas laborales, o bien, del desempeño laboral mencionado anteriormente, se presta especial atención al aspecto emocional, que contempla las emociones expresadas y su influencia en el desempeño laboral. Esto involucra cómo se siente el trabajador y cómo afecta la manera en que se comporta en cualquier momento, independientemente del contexto. Se puede decir que el desempeño emocional influye de manera significativa en el bienestar de los colaboradores o funcionarios de una empresa, siendo esto una situación que siempre se debe fomentar en el trabajo de las oficinas actuales. Se debe tener claro que, el bienestar emocional ayuda a que el colaborador tenga un mejor funcionamiento en su desempeño. Como lo menciona Aragón Zepeda (2019):

La inteligencia emocional es el poder de automotivación, capacidad de manejar emociones internas y relaciones externas. Una persona que posee inteligencia emocional es capaz de buscar alternativas para tener una vida plena y feliz, aprenden cada día y son muy firmes en sus decisiones (p.2).

Esto es un aspecto importante para contar con personas dispuestas a trabajar de manera óptima para las instituciones. Así mismo, el manejo de las emociones es una destreza

que permite conocer, controlar e interpretar, los sentimientos y emociones con el fin de que estos no influyan de manera negativa en el entorno. Por ende, para garantizar que el teletrabajo tenga éxito es necesario que los empleados cuenten con los recursos físicos necesarios y un espacio de trabajo adecuado que, de paso a mejorar la productividad y el desempeño laboral, y que de la misma forma permita un bienestar físico y mental de los empleados.

Aspectos socioemocionales presentes en la modalidad de teletrabajo

Los aspectos socioemocionales son los que permiten que la persona pueda regular de una u otra manera las emociones que se ven involucradas tanto en su vida personal como profesional, ya que se pueden presentar en distintos entornos. Es importante mencionar que los aspectos socioemocionales se pueden entender como las conductas que las personas dan a conocer cuando interactúan, como lo da a conocer Henríquez (2016):

La percepción personal de un individuo de su situación en la vida, dentro del contexto cultural y de valores en que vive, y en relación con objetivos, expectativas, valores e intereses”. Esto muestra que los elementos subjetivos contribuyen al bienestar y, por ende, a la calidad de vida de las personas, es decir, la forma de entender, de reaccionar, y de evaluar la realidad afecta a nuestro comportamiento y a la manera de “vivir la vida” de forma adaptativa o, por el contrario, de una manera patológica (p.3).

Esto puede ayudar a mejorar las relaciones en el trabajo y, de igual forma, a la toma de decisiones, brindando seguridad en el momento de llevar a cabo las funciones laborales. En otras palabras, se puede decir que las habilidades socioemocionales crean un grupo de sentimientos que les permiten a las personas descubrir y saber llevar de manera adecuada lo que están enfrentando. En el teletrabajo, aunque se presentan muchas ventajas, también el colaborador bajo esta modalidad se enfrenta a desafíos emocionales, entre los más comunes

se pueden mencionar el aislamiento y falta de interacción social. En este proceso, se puede presentar la sensación de aislamiento, ya que los administradores pueden pasar largas horas trabajando solos. La falta de interacción social puede afectar su bienestar emocional y conducir a la soledad. La ausencia de contacto directo con colegas y empleados puede dificultar la creación de relaciones laborales sólidas y afectar la colaboración y la comunicación.

Por otro lado, la dificultad para establecer límites entre el trabajo y la vida personal. El teletrabajo a menudo implica que los administradores trabajen desde casa, lo que puede dificultar la separación entre el trabajo y la vida personal. La falta de una línea clara entre ambos puede generar una sensación de estar siempre disponible y dificultar el descanso y la desconexión necesarios para mantener un equilibrio saludable.

También es importante hacer énfasis en que muchos teletrabajadores puede llegar a presentar dificultad para mantener la motivación. La falta de un entorno de oficina físico y la interacción con los colegas pueden hacer que algunos administradores experimenten una disminución de la motivación. La ausencia de estímulos visuales, como la colaboración en equipo o los logros compartidos, puede dificultar la capacidad de mantener altos niveles de motivación y compromiso a largo plazo.

Aspectos socioeconómicos presentes en la modalidad de teletrabajo

Desde un punto de vista socioeconómico, el teletrabajo puede abrir nuevas oportunidades de empleo para muchas personas, algunas de ellas que quizás se encuentran excluidas del mercado laboral, esto por barreras geográficas o alguna limitación física. Además, de cierta manera se puede decir que ha permitido una mayor inclusión social al facilitar la participación en el trabajo remunerado para personas con discapacidades o responsabilidades de cuidado. Desde una perspectiva económica, el teletrabajo logra impulsar la economía digital, generando demanda en sectores como la tecnología, comunicaciones, y plataformas de

colaboración en línea, además de representar un desarrollo económico tanto en el país como en el profesional, como lo menciona Araya (2020), “el incremento del Teletrabajo puede deberse tanto al acrecentamiento del espíritu emprendedor, aunado esto a un clima político que favorecía el crecimiento de la economía de una manera diferente e innovadora” (p.3)

Sin embargo, también ha planteado desafíos, como la brecha digital, donde las personas con acceso limitado a la tecnología pueden quedar rezagadas. En este sentido, es fundamental abordar estos desafíos socioeconómicos para garantizar que el teletrabajo beneficie a todos los sectores de la sociedad y promueva un crecimiento económico inclusivo y sostenible.

Recursos físicos en la modalidad del teletrabajo

En todo trabajo se requiere de los recursos adecuados para llevar a cabo las funciones necesarias desde el lugar en que se encuentra la persona, al tener una modalidad virtual da la posibilidad de no estar en un solo lugar, pero siempre cuidando que se cuente con todo lo idóneo para desempeñar sus funciones, un ordenador adecuado y dispositivos de comunicación como los móviles son esenciales para mantener la conectividad y facilitar la comunicación eficaz con colegas y supervisores, un escritorio y una silla ergonómica también son cruciales para mantener una postura adecuada durante las horas de trabajo y evitar problemas de espalda y cuello, y el material que le permita al colaborador desenvolverse de mejor manera.

Es esencial que todo profesional se asegure de contar con las herramientas y el entorno adecuado para realizar sus tareas de manera óptima y cómoda, además, de tener presente que los recursos físicos pueden ser distintos según cada necesidad específica de cada empleado y las tareas que se realicen en el teletrabajo. Es necesario que para el teletrabajo se cuente con

un espacio adecuado, en donde los profesionales se puedan desenvolver de la mejor manera, para que no se presenten disconformidades en relación con el bienestar físico.

Se puede decir que, el espacio de teletrabajo debe cumplir con estándares higiénicos para garantizar la salud y seguridad del empleado, factores como lo es el ruido, iluminación, temperatura y ventilación son fundamentales y no deben ser un obstáculo para la concentración y el desempeño laboral, como lo menciona la UNED (2021):

Es fundamental que el espacio físico que destinarán para que el teletrabajo cuente con las condiciones higiénicas requeridas de forma tal que los factores de riesgo físico como el ruido, la iluminación, el calor, o el frío no se conviertan en un impedimento para realizar tus actividades de trabajo. (párr. 13)

Recursos tecnológicos en la modalidad del teletrabajo

En esta modalidad es necesario analizar todos los materiales y/o recursos que permitan ejecutar una manera adecuada las funciones cotidianas en la oficina, en el teletrabajo se desempeña un papel fundamental, ya que permite a los empleados realizar sus tareas de manera eficiente, manteniendo una colaboración con los compañeros de trabajo y superiores.

Es por esta razón que los recursos tecnológicos como la conexión a internet, los equipos informáticos, las herramientas de comunicación, las plataformas de colaboración, el almacenamiento en la nube, las herramientas de gestión del tiempo, la seguridad de los datos y los distintos programas con los que cuente el lugar asignado para realizar teletrabajo, son algunos de los principales aspectos relacionados con la tecnología actual que dan paso a que los colaboradores puedan desenvolverse eficientemente. En términos de tecnología, este puesto requiere el uso de internet, impresora, teléfono, computadora y otros dispositivos, pero, no solamente es contar con el equipo, sino que este también reúna las características necesarias en cuanto a velocidad, memoria RAM, almacenamiento, funciones, entre otros.

Según Camacho (2020) los recursos tecnológicos son:

La información y la comunicación que permite innovar, recrear realidades, acercar mundos y, sobre todo, a las personas. Requieren de nuevos aprendizajes que conjuguen no solo aspectos instrumentales de conocimiento de las herramientas, sino de maneras diferentes de observar, de conocer, de relacionarse e interactuar en un mundo en que las TIC mimetizan la vida cotidiana (párr.6).

Nativos digitales y su impacto en el teletrabajo

Para poder dar un buen uso a las tecnologías, se requiere de una persona capacitada en el área, algunas veces existen aparatos tecnológicos que son fáciles de utilizar y entender, pero, también existen algunos que necesitan de una capacitación previa para poder utilizarlos de una mejor manera.

Además, es importante mencionar que hay personas a quienes se les facilita el uso de sistemas tecnológicos para realizar labores, nuevas plataformas, software y metodologías virtuales, los cuales tienen más facilidad para adaptarse al área tecnológica, y con esto poder desempeñarse en el área de trabajo, como se puede evidenciar en la siguiente cita según García et al. (2018):

Es el término que describe a los estudiantes, menores de 30 años, que han crecido con la tecnología y, por lo tanto, tienen una habilidad innata en el lenguaje y en el entorno digital. Las herramientas tecnológicas ocupan un lugar central en sus vidas y dependen de ellas para todo tipo de cuestiones cotidianas como estudiar, relacionarse, comprar, informarse o divertirse (p.3).

Con el pasar del tiempo, las siguientes generaciones van a desempeñar diferentes funciones según las nuevas necesidades que presenten las nuevas tecnologías en el área laboral. A todas las personas a quienes se les considere nativos digitales han nacido en una

nueva generación donde son más comunes los aparatos tecnológicos y han tenido más contacto con toda el área innovadora de la tecnología, tanto en la parte profesional como la personal.

Inmigrantes digitales y su adaptación a la modalidad del teletrabajo

Los inmigrantes digitales, son las personas nacidas antes de la era digital, y que de cierta manera han tenido que adaptarse a los rápidos avances tecnológicos, desde las tareas manuales hasta el uso de computadoras y dispositivos electrónicos. En otras palabras, estas personas nacidas antes de la implementación de la era digital pueden enfrentar dificultades para comprender los usos adecuados de la tecnología actual, así como enfrentarse al mundo de la virtualidad. Este término hace referencia a todas esas personas que encontraron trabajo, trabajaban o estaban por hacerlo, durante los cambios de la tecnología, a quienes les correspondió adaptarse a buscar distintas soluciones para poder aprender y avanzar con el paso del cambio tecnológico. Los inmigrantes digitales tienen un concepto muy específico, como lo menciona según García et al. (2018):

Son aquellos que se han adaptado a la tecnología y hablan su idioma, pero con “un cierto acento”. Estos inmigrantes son fruto de un proceso de migración digital que supone un acercamiento hacia un entorno altamente tecnificado, creado por las TIC. Se trata de personas entre 35 y 55 años que no son nativos digitales y han tenido que adaptarse a una sociedad cada vez más tecnificada (p.3)

Además, es importante dejar claro que, a estas personas se les conoce como los pobladores del viejo mundo, ya que, han tenido que afrontar grandes cambios en su lugar de trabajo, desde tener que hacer todo a mano a tener que utilizar una computadora para realizar el trabajo y llegar a tener que adaptarse a una nueva era de innovación. Lo anterior puede relacionarse con la inclusión digital, siendo esta la que permita que los inmigrantes digitales se

integren plenamente en el mundo del teletrabajo, pero, para ello, es necesario crear un ambiente en el que se sientan seguros para hacer preguntas y aprender, además, de fomentar una cultura de colaboración intergeneracional que ayude a cerrar la brecha digital, donde las habilidades tecnológicas se comparten y se enseñan mutuamente entre generaciones.

En última instancia, está claro que el teletrabajo ofrece oportunidades significativas, pero, también plantea desafíos para los inmigrantes digitales porque no es un trabajo o una adaptación que se logre de un día para otro, por ende, se necesitan de estrategias inclusivas, para que las instituciones puedan aprovechar el conocimiento y la experiencia, solo así se logra crear un entorno laboral digitalmente inclusivo y colaborativo en esta modalidad.

Consecuencias en la modalidad de teletrabajo

Se ha tenido como costumbre el acudir a un lugar físico para realizar funciones laborales; allí se cuenta con una oficina, un equipo correspondiente para realizar las labores, presencia de compañeros y demás. Sin embargo, cuando se estuvo bajo la emergencia de pandemia, la situación fue cambiando de manera constante, ya que se tuvieron que implementar una variedad de lineamientos que permitieran un funcionamiento eficaz en el teletrabajo.

No obstante, se tiene claro que no todas las personas están acostumbradas a enfrentarse a cambios, menos en el área laboral, por lo que es normal que se enfrenten distintas consecuencias al realizar las tareas laborales en un mundo en donde la era de la virtualidad es lo más fuerte y buscado. El acondicionamiento físico en los hogares son todas las características que se establecen para crear un espacio adecuado destinado para realizar el teletrabajo. Este acondicionamiento se realiza con el fin de que la persona desarrolle de manera cómoda y satisfactoria sus labores.

Sin embargo, esto puede generar, tanto en los trabajadores como en las empresas,

altos costos de inversión para cubrir las necesidades que con el teletrabajo se presenten (incremento de gastos en teléfono, equipo, mobiliario, iluminación, ventilación, entre otros); así como lo explica la Guía de Salud Ocupacional y Prevención de los Riesgos en el Teletrabajo (2018) “el contar con el equipo adecuado y tomar las medidas preventivas necesarias, nos permite evitar posibles lesiones de tipo músculo esqueléticas, como lumbalgias, desviación de columna, entre otros” (p.11)

Asimismo, se puede decir que un buen acondicionamiento físico en el hogar es el que permite un bienestar para el trabajador, el tener un ambiente laboral sano desde casa ayuda a que se pueda evitar irrumpir en el logro de los objetivos planteados, además, de la organización para el trabajo que se esté ejecutando. En el momento en el que se presente una situación particular en donde las instituciones, organizaciones o empresas deban de desempeñarse bajo la modalidad del teletrabajo, se debe de tener presente que pueden enfrentarse a algunas consecuencias con el paso del tiempo, sin embargo, es importante tener las bases para poder actuar de manera correcta.

Según Camargo Vega et al., (2021) algunas de ellas, son las siguientes:

- Progresiva superposición de la vida personal y laboral: esto provoca que muchas personas trabajen más allá de su horario laboral habitual, en detrimento del equilibrio familiar y laboral.
- Tecnoestrés que abarca la tecnofobia (derivada del sobreesfuerzo realizado para adaptarse a las nuevas tecnologías), la tecno adicción (incontrolable compulsión a utilizar nuevas tecnologías durante largos períodos de tiempo) y la tecno fatiga (fatiga mental por el uso prolongado y continuo de tecnologías de la información).
- Fatiga Zoom, donde la persona experimenta ansiedad, tensión, agotamiento y preocupación debido al uso excesivo y frecuente de plataformas.
- Soledad, el hecho de que la persona teletrabajadora normalmente trabaje desde su

domicilio, sola o al menos aislada del resto de la plantilla de la empresa.

- Impacto a nivel físico: como consecuencia de una falta de cumplimiento en los estándares ergonómicos de los espacios de trabajo configurados en el hogar, así como por los ordenadores y otros equipos de TIC.
- Las consecuencias más directas de ello son los dolores de cabeza, los problemas oftalmológicos, como la fatiga visual, y los trastornos músculo esqueléticos.
- Ansiedad e irritabilidad, debido a la soledad, por el exceso de tareas o a que hay otras distracciones en casa que no les dejan desempeñar el trabajo como les gustaría. (p.32)

De acuerdo con lo anterior, se observa que existen muchas consecuencias del teletrabajo en los empleados de las diferentes empresas, las cuáles son difíciles de manejar al desenvolverse bajo una modalidad de trabajo nueva en medio de una pandemia, y que de cierta manera reflejan un impacto muy brusco y notorio en el desenvolviendo profesional y social del trabajador.

Espacio físico en la modalidad de teletrabajo

Las personas que se desempeñan bajo la modalidad del teletrabajo deben de conocer la importancia de adaptar un espacio físico adecuado para el desempeño de las labores de la oficina. Este espacio debe ser según la Guía de Salud Ocupacional y Prevención de los Riesgos en el Teletrabajo (2018):

Es necesario que el espacio físico cuente con un área mínima de 2m² libres por persona y la altura del cielo raso no sea inferior a 2,5 m. Además, es necesario que el mismo esté acondicionado para colocar los insumos y equipos necesarios para la realización del trabajo sin causar incomodidades. (p.13)

Se puede decir que el espacio con el que cuente una persona que se desenvuelve en la modalidad del teletrabajo es sumamente relevante para el desempeño que este tenga, juega un

papel crucial para poder garantizar un entorno de trabajo cómodo, productivo y adecuado para las tareas laborales, un espacio adecuado, ergonómico, que favorezca a la concentración y el bienestar.

Además, para adaptar este espacio se pueden tomar en cuenta los siguientes aspectos que menciona la Organización Internacional del Trabajo (2022):

- Ventilación, todo lugar de trabajo necesita ventilarse, ya sea de forma natural a través de puertas o ventanas o por medios mecánicos, como, por ejemplo, abanicos o aires acondicionados, que permitan un ambiente confortable, calidad del aire y confort térmico.
- Iluminación, asegurarse que la estación de trabajo se ubique de forma tal que las fuentes de luz, tanto naturales como artificiales, no provoquen deslumbramiento directo ni produzcan reflejos molestos en el monitor de la computadora u otras superficies, colocando el puesto de trabajo de forma perpendicular a la ventana o fuente de luz, sea esta natural o artificial.
- Ruido, el espacio donde se ubique la estación de trabajo, debe estar alejado o aislar los ruidos externos, como los de los tráficos y los ruidos propios de los vecinos o de la propia casa (visitas, niños, tareas domésticas, equipos ruidosos); ya que el trabajo requiere concentración y dependiendo del tipo de trabajo a realizar, se requiere comunicación por teléfono. (p.5)

Modalidad de teletrabajo en las oficinas del MEP

Por lo expuesto anteriormente, queda claro que un buen acondicionamiento del espacio físico para teletrabajar permite que el colaborador pueda desempeñar de mejor manera sus labores y así cumplir con todas las tareas correspondientes, un reglamento de teletrabajo establece las condiciones y los requisitos para la implementación del teletrabajo en una

organización. Según lo que se menciona en el Reglamento del Teletrabajo propuesto por el Ministerio de Educación Pública (2022) en el siguiente párrafo:

El teletrabajo es aplicable a colaboradores de Título I o destacados en las Oficinas Centrales o Direcciones Regionales de Educación del MEP o sus órganos desconcentrados, que ocupen un puesto con actividades teletrabajables definidas por la administración y donde existan las condiciones tecnológicas y ergonómicas requeridas. Por la naturaleza y funciones del puesto, el personal de Título II del Estatuto de Servicio Civil que labora en centros educativos y supervisiones de centros educativos, se encuentra excluidos de la aplicación de la modalidad de teletrabajo; salvo aquellos casos que se encuentren destacados en las Oficinas Centrales o Direcciones Regionales de Educación. (párr. 23)

Es importante que el reglamento establezca las condiciones para el teletrabajo, los horarios de trabajo, la comunicación y coordinación, la protección de datos y seguridad, la evaluación del desempeño, los derechos y responsabilidades de los teletrabajadores, y mecanismos de seguimiento y evaluación.

Administrador de Oficinas

Un administrador de oficinas es aquella persona profesional que se desenvuelve específicamente en el área de oficinas, realizando documentación, contactando personas, creando reuniones, ofreciendo atención telefónica, creando cartas, atendiendo al público, organizando eventos, brindando asistencia profesional y realizando la coordinación de la oficina. Valverde y Ureña (2021) se refieren a este profesional con la siguiente definición:

Se resalta que el perfil de este profesional determina las capacidades, características y competencias del administrador de oficinas y se manifiestan aspectos que lo van a identificar durante su desempeño laboral como un profesional en el área disciplinar de

profesionales que planifican, organizan y controlan procesos en la oficina administrativa de organizaciones públicas y privadas (p. 10)

En otras palabras, un administrador de oficinas desempeña un papel polifacético y esencial en cualquier institución y aún más en el entorno del teletrabajo, puesto que le corresponde asegurar que operaciones de la organización funcionen sin problemas y de manera eficiente, a pesar de las complejidades asociadas con trabajar en un entorno virtual. Su capacidad para adaptarse a las tecnologías digitales y mantener altos estándares de organización y comunicación es fundamental para el éxito continuo de cualquier organización en la era del teletrabajo, ya que, su función permite el éxito operativo de la institución.

Capítulo III
Marco Metodológico

Este apartado de metodología corresponde a la descripción de cómo se llevó a cabo el presente estudio, el cual, tuvo como objetivo investigar las implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los administradores de oficinas pertenecientes a instituciones de la Dirección Regional de Educación en el año 2020. Se buscó analizar los efectos del teletrabajo en aspectos como la productividad, la satisfacción laboral, la calidad del trabajo y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, además, de la forma en que las personas trabajan y los cambios significativos en los últimos años, especialmente con la creciente adopción del teletrabajo como modalidad laboral. A continuación, se proporciona una guía de cómo surgió la investigación, bajo que enfoque, tipo de investigación, con qué tipo de instrumento se trabajó y por supuesto, cuál es la población o muestra que permite el proceso de recolección de datos.

Enfoque de Investigación

Para esta investigación se utilizó el tipo de enfoque cualitativo, ya que, se plantea identificar cuáles han sido las experiencias, emociones, retos y dificultades a las que se han enfrentado los administradores de oficina en el desarrollo de sus labores mediante la modalidad del teletrabajo. Además de que, es el enfoque más pertinente con el cual se lograron los objetivos planteados en esta investigación, dando paso a explorar en profundidad las experiencias y percepciones de los administradores de oficinas en relación con el teletrabajo y su impacto en su desempeño laboral. Según lo anterior, Herrera (2017) señala que:

Puede verse como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adopten la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, esto porque es aquella que produce datos descriptivos, las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (p.7).

Debido a lo anterior es que se realizó este tipo de investigación con el tema del teletrabajo, ya que, se tomó en cuenta el contexto, las dificultades y situaciones a las que el

Administrador de Oficinas se tuvo que enfrentar en su nueva forma de trabajo, siendo la opción óptima para buscar los resultados deseados. Es relevante destacar que, aunque la investigación se lleva a cabo desde un enfoque cualitativo, se consideró apropiado representar los datos recopilados en las entrevistas mediante resultados numéricos presentados en gráficos. Esta elección se debe a la intención de visualizar la información obtenida de manera más clara y accesible. Cabe mencionar que se realizó un análisis exhaustivo de las entrevistas aplicadas para respaldar esta presentación visual de los datos.

Paradigma de Investigación

Para esta investigación, se utilizó un paradigma crítico, ya que, se darán a conocer características, emociones, experiencias y conceptos de los administradores de oficina, así como también las implicaciones que conllevan la puesta en práctica del teletrabajo, las cuales requirieron ser analizadas desde una visión crítica contemplando el ámbito social, histórico y económico, de tal manera que se ofrezca un insumo valioso con recomendaciones para el mejoramiento de las implicaciones del teletrabajo en los trabajadores. El paradigma crítico se puede ver como una ciencia, Loza et al. (2020) menciona que “este paradigma pretende involucrar de manera activa a los sujetos a investigar, pretendiendo siempre enlazar la teoría con la práctica dando protagonismo al investigado y reflexionando sobre la relevancia de la investigación a favor de la comunidad” (p.37).

Además, el paradigma crítico facilita la comprensión de cómo se desarrolla una realidad social y, por ende, la influencia que puede ejercer en relación con los objetivos establecidos y los intereses de diferentes grupos sociales, en este caso específicamente de los administradores de oficinas de las Dirección Regional de Pérez Zeledón. Por lo tanto, se logra que las personas interesadas puedan generar un cambio a nivel profesional, social y emocional, siendo esto un aspecto importante de abarcar en el desarrollo de este seminario.

Tipo de Investigación

A la hora de abarcar el marco metodológico, existen distintas maneras de desarrollarlo, por lo que, se puede decir que el tipo de investigación siempre va a estar ligado al enfoque que se ha determinado en la investigación. Se considera pertinente mencionar que, para este estudio, el tipo de investigación utilizado fue descriptivo, ya que, se buscó analizar y entender las distintas implicaciones, tanto físicas como emocionales, económicas y sociales, que han vivido los administradores de oficinas que aplicaron la modalidad del teletrabajo, durante el periodo 2020-2021 en la DREPZ.

Así como también describir cuáles son las consecuencias que enfrentan en cuanto al desempeño laboral y los aspectos que afectan y son ventajosos en esta modalidad. Según Guevara et al. (2020), “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (p. 171).

Además, se busca identificar las características y propiedades de un objeto de estudio, y determinar su distribución, y relación con otras variables mediante la creación de preguntas para así llegar a un análisis de estas y poder llegar a una conclusión. Esta investigación, permitió explorar en profundidad las experiencias y percepciones de los administradores de oficinas en relación con el teletrabajo y su desempeño laboral.

Sujetos y Fuentes de Información

Población

Con el objetivo de que la investigación contará con información clara y concisa, se acudió a sujetos que permitieron recolectar la información deseada. La población bajo estudio

estuvo enfocada en todos los funcionarios administrativos que se encontraban realizando teletrabajo bajo el área de administración de oficinas en la DREPZ, en el periodo correspondiente al año 2020-2021.

Como en esta investigación el tema central trata de las implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los Administradores de Oficinas pertenecientes a instituciones de la DRE, la población estuvo conformada por 25 de estos profesionales, los cuales se desempeñan en roles administrativos y de gestiones dentro de las oficinas, y son quienes estuvieron experimentando directamente el teletrabajo en su entorno laboral.

Muestra

En relación con la descripción anterior, para efectos de este trabajo se tomó como muestra veinticinco funcionarios con un rango de edad de 25 a 50 años que estaban realizando teletrabajo, y que forman parte del personal de la DREPZ. Específicamente, el muestreo que se investigó corresponde a tres funcionarios de la Sede Regional (oficinas centrales), dos funcionarios de la Escuela Morazán, dos funcionarios de la Escuela Sinaí, dos funcionarios de la Escuela Santa Lucía, un funcionario de la Escuela de Lourdes, un funcionario de la Escuela Pedregoso, dos funcionarios de la Escuela Tierra Prometida, dos funcionarios de la Escuela El Jardín, cinco funcionarios del Liceo Unesco, tres funcionarios del Colegio Técnico Profesional CAIRA y dos funcionarios de la Unidad Pedagógica Calderón Guardia. Todas estas instituciones pertenecen a los circuitos uno, dos, siete y oficinas regionales del MEP.

Técnicas y descripción de los Instrumentos

En el contexto de un seminario de investigación es sumamente necesaria la implementación correcta y eficiente de algún instrumento que permita una recolección de datos,

Torres et al., (2019) informa que:

Una investigación es científicamente válida al estar sustentada en información verificable, que responda lo que se pretende demostrar con la hipótesis formulada. Para ello, es imprescindible realizar un proceso de recolección de datos en forma planificada y teniendo claros objetivos sobre el nivel y profundidad de la información a recolectar (párr.4).

Con el propósito de recolectar de forma detallada la información que permitió dar soporte a esta investigación fue empleada la técnica llamada entrevista, que de acuerdo con Pascual et al. (2013) se define como “técnica que recoge información mediante un proceso directo de comunicación entre el entrevistador y el entrevistado. En el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (p. 33). El tipo de entrevista adecuado para ser utilizado fue la no estructurada o abierta, pues esta permite mantener un guion que se elabora de forma abierta para que la información obtenida sea más enriquecedora para la investigación. Estas entrevistas tienen un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados.

Este tipo de entrevista es muy creativa, pues, aunque se pueda a veces desviar del guion establecido, permite que con cualquier idea se vuelva al objetivo y obtener la información que se necesita. Lo anterior deja ver que, la entrevista es una técnica que facilita la comunicación entre dos personas: la persona que posee conocimientos acerca del tema, llámese entrevistado, la persona que está realizando la investigación, llámese entrevistador.

Para esta investigación se llevaron a cabo 25 entrevistas, de estas 18 se hicieron de manera presencial. Estas entrevistas se llevaron a cabo con una guía de 20 preguntas abiertas (ver anexo 2) y tuvieron una duración de alrededor de media hora a una hora. Los datos de las respuestas fueron recolectados tomando nota y haciendo resumen. Cabe mencionar que, debido a la emergencia sanitaria siete participantes decidieron dar la información y responder las preguntas por medio de un formulario diseñado en la plataforma Google Forms. Creándose

así un cuestionario en esta plataforma, con las mismas veinte preguntas abiertas utilizadas en la entrevista presencial, esto para poder obtener el criterio de los oficinistas. Para ese momento de la pandemia algunas de las personas no se sentían cómodas ni tenían el conocimiento para utilizar plataformas como Microsoft Teams, Zoom o algún otro medio que permitiera llevar a cabo una entrevista virtual.

La entrevista fue dirigida a los funcionarios de la Regional de Educación de Pérez Zeledón, la misma se realizó durante dos semanas, permitiendo obtener mayor conocimiento del contexto y la información necesaria para obtener los resultados que se requerían. Se adaptó a los objetivos de investigación y a las características que se presentan en la población de estudio, procurando siempre contar con buena ética en todo el proceso de la investigación, dando prioridad a un consentimiento informado de los participantes y protegiendo la confidencialidad de los datos recolectados.

Categorías de análisis

A continuación, se definen las principales categorías y subcategorías que tienen relación con la investigación, para su desarrollo se toma en cuenta una interpretación conceptual, operacional e instrumental de acuerdo a los objetivos planteados.

Desempeño laboral

Se define el desempeño laboral como el desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos en donde se debe de cumplir con la jornada de trabajo dentro de una institución.

Dimensión conceptual: Según Bautista Cuello et al., (2020) se entiende lo siguiente:

sistemas integrados orientados al desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones, siendo acciones que generen valor para la empresa a través de sus dimensiones: desempeño de la tarea siendo el logro de las tareas de acuerdo a los

conocimientos que contribuyen a la organización directa o indirectamente; comportamientos contraproducentes, como actos deliberados que se dan de manera voluntaria que son de beneficio para el trabajador y desempeño contextual siendo comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado (p.33).

Dimensión operacional: Entrevista y cuestionario no estructurado o abierto.

Dimensión instrumental: Se usó y planificó de manera correcta una entrevista para los funcionarios que llevaban a cabo su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación y un cuestionario de la misma forma.

Teletrabajo

Se define el teletrabajo como una modalidad que le permite a los trabajadores realizar sus labores desde un lugar distinto a su oficina, donde acondicionan un espacio dentro de su hogar u otro lugar destinado para tal fin, utilizando tecnología, comunicación y plataformas para cumplir con sus funciones.

Dimensión conceptual: En el Decreto Ejecutivo del Reglamento para el Programa de Teletrabajo en el Ministerio de Salud N° 39734-S, artículo N° 4, inciso j, se ha establecido lo siguiente: “Prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono, desarrollando la jornada laboral desde el domicilio, o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos” (párr. 32).

Dimensión operacional: Entrevista y cuestionario no estructurado o abierto.

Dimensión instrumental: Se usó y planificó de manera correcta una entrevista para los funcionarios que llevaban a cabo su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación y un cuestionario de la misma forma.

Consecuencias de la modalidad de teletrabajo

Los trabajadores que se encuentran en la modalidad de teletrabajo pueden llegar a experimentar situaciones, como angustia y repercusiones de salud debido a la cantidad de factores estresantes a los que se encuentran expuestos en sus hogares.

Dimensión conceptual: Martin (2021) menciona lo siguiente:

Las consecuencias de factores estresantes dentro del hogar causadas por la convivencia familiar y el cumplimiento con las labores de su puesto, pero, por otro lado, es importante analizar los aspectos positivos que el teletrabajo genera. (p.23)

Dimensión operacional: Entrevista y cuestionario no estructurado o abierto.

Dimensión instrumental: Se usó y planificó de manera correcta una entrevista para los funcionarios que llevaban a cabo su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación y un cuestionario de la misma forma.

Subcategorías

Desempeño Laboral

Se refiere a la forma en que un funcionario o trabajador se desenvuelve en su lugar de trabajo o con respecto a las tareas que debe de cumplir en el puesto. El desempeño laboral es sumamente importante en el momento de medir el rendimiento.

Definición conceptual: Zenón y Urbano (2017) mencionan que “el desempeño laboral es el nivel de desarrollo que alcanza el colaborador en el logro de sus metas planteadas dentro de la empresa en un tiempo determinado”. (p. 86)

Dimensión operacional: Entrevista y cuestionario no estructurado o abierto.

Dimensión instrumental: Se usó y planificó de manera correcta una entrevista para los funcionarios que llevaban a cabo su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación y un cuestionario de la misma forma.

Función laboral

Dimensión conceptual: Según Lazzati (2013), se refiere a una “característica subyacente en la persona que está causalmente relacionada con su desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (p. 56)

Dimensión operacional: Entrevista y cuestionario no estructurado o abierto.

Dimensión instrumental: Se usó y planificó de manera correcta una entrevista para los funcionarios que llevaban a cabo su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación y un cuestionario de la misma forma.

Acondicionamiento en el espacio físico de trabajo

Se tomará el concepto de acondicionamiento, como toda preparación o modificación de las condiciones existentes en el medio físico en búsqueda de alcanzar una meta o cumplir con un objetivo específico.

Dimensión conceptual: Mata (2020) menciona lo siguiente:

El acondicionamiento de la casa o las instalaciones desde donde se brinde el servicio debe ser también el adecuado. El empleado debe contar con todas las facilidades que tendría en su oficina. Desde la mejor conexión a Internet posible hasta la calidad e idoneidad de la silla en donde se sienta. Estos son factores que Garro considera influyentes en el desempeño y satisfacción propia del teletrabajador. (párr. 9)

Dimensión operacional: Entrevista y cuestionario no estructurado o abierto.

Dimensión instrumental: Se usó y planificó de manera correcta una entrevista para los funcionarios que llevaban a cabo su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación y un cuestionario de la misma forma.

Tecnología

Se toma el concepto de tecnología como el proceso en donde se emplean diversos conocimientos o técnicas de la ciencia para transformar algo existente o crear una solución para así cumplir un objetivo previamente establecido.

Dimensión conceptual: Bijker (2018), menciona que “la tecnología es la variedad de aplicaciones y dispositivos que facilitan la implementación de herramientas tecnológicas dentro de cualquier metodología de trabajo” (p.7)

Dimensión operacional: Entrevista y cuestionario no estructurado o abierto.

Dimensión instrumental: Se usó y planificó de manera correcta una entrevista para los funcionarios que llevaban a cabo su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación y un cuestionario de la misma forma.

Factores de estrés

Para la investigación se toma el concepto de factores de estrés como todos aquellos aspectos que producen un tipo de presión sobre los individuos, motivándoles a actuar de una determinada manera.

Definición conceptual: Como lo mencionan Aguilar & Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2021), “el estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones que provoca que las personas estén más distraídas, irritables, con dificultades para relajarse y concentrarse, e

incapaces de participar en el trabajo” (p.6)

Dimensión operacional: Entrevista y cuestionario no estructurado o abierto.

Dimensión instrumental: Se usó y planificó de manera correcta una entrevista para los funcionarios que llevaban a cabo su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación y un cuestionario de la misma forma.

Objetivos organizacionales

Toda organización pretende alcanzar objetivos. Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

Dimensión conceptual: Tercer et al., (2019) mencionan que “son el esfuerzo planificado de las organizaciones desde la alta gerencia, con el fin de incrementar la eficiencia en los subordinados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales” (p.5).

Dimensión operacional: Entrevista y cuestionario no estructurado o abierto.

Dimensión instrumental: Se usó y planificó de manera correcta una entrevista para los funcionarios que llevaban a cabo su trabajo bajo la modalidad de teletrabajo, con la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación y un cuestionario de la misma forma.

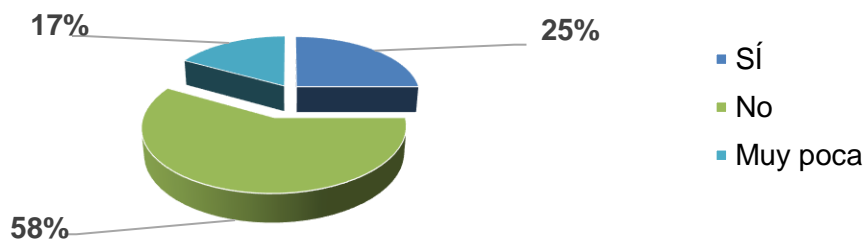
Capítulo IV

Análisis e interpretación de datos

En el presente apartado, se llevó a cabo el análisis de datos recopilados en el marco de la investigación sobre las implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los Administradores de Oficinas pertenecientes en la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, con la finalidad de entablar el objetivo principal del análisis es examinar y comprender las relaciones existentes entre las variables de interés, así como identificar patrones, tendencias y posibles influencias en el desempeño laboral de los administradores de oficinas. Es importante mencionar que, cuando un trabajador se expone a situaciones de cambio de manera repentina, se debe de empezar un proceso de adaptabilidad para que se logren los resultados esperados de manera correcta. En dado momento se hablaron de las directrices emitidas por el Ministerio de Salud a inicios de la pandemia, el sector educativo migra a la modalidad de teletrabajo sin una previa planificación tanto de tiempo como de recursos para capacitar a todo el personal. Se comprende que el teletrabajo no es simplemente una extensión del trabajo en la oficina, y que requiere habilidades y herramientas específicas para ser efectivo. Sin embargo, según la figura 2, se denota que más de la mitad de los trabajadores que contestaron la entrevista no recibieron ningún tipo de capacitación al implementar el teletrabajo como alternativa ante la pandemia vivida a partir del año 2020. (Ver figura 2)

Figura 2

Porcentaje de capacitación al implementar el teletrabajo de manera correcta según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 2, se evidencian los datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

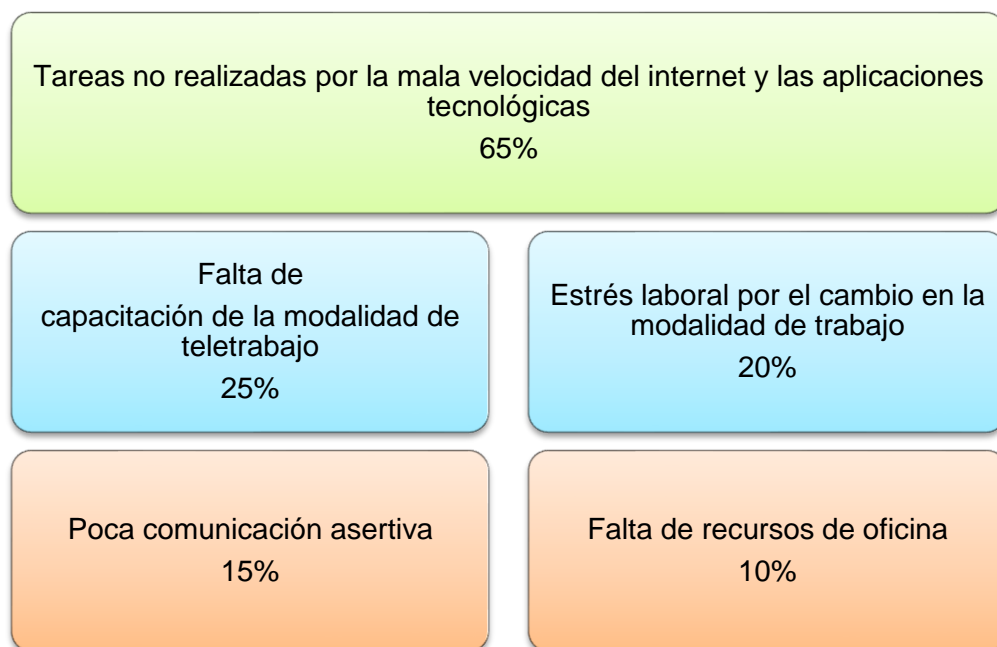
Se habla de un 58% que no fueron apoyados para desenvolverse en las tareas diarias, pero, desde casa. Del 100% de los entrevistados solo un 25% de los ellos menciona que fue capacitado y el 17% que recibieron un poco de capacitación, pero, no la suficiente. Los colaboradores sufrieron una brusca transformación al tener que modificar la forma en la que ejecutaban sus labores, esto evidenciado en las cifras, ya que no existió, en su mayoría, un proceso gradual o acompañado para adaptarse adecuadamente al teletrabajo.

Otro aspecto que influyó en la capacitación del personal fue la falta de presupuesto y de personal especializado, para poder ejecutar las tareas diarias de la organización, los funcionarios fueron autodidactas en la adquisición de conocimientos y habilidades en el área del teletrabajo. Se percibe cierta indisposición por parte de los empleados, debido a que algunos se estaban enfrentando a una modalidad desconocida y requería de un esfuerzo adicional en capacidades y destrezas en las labores diarias, especialmente si no ven el valor o la necesidad de esta.

Por otro lado, queda claro que los participantes concuerdan en que una de las áreas más afectadas en el ámbito profesional, fue la limitación en cuanto a la realización de las labores asignadas. Específicamente, se destaca que Costa Rica no estaba preparada para enfrentar plenamente la era tecnológica, lo cual se vio reflejado en la deficiente capacidad para brindar servicios de internet estables a toda la población, es acá donde un 65% de los participantes mencionan que se vieron perjudicadas varias tareas. En la figura 3, se presentan las respuestas relacionadas con los aspectos negativos identificados en el desarrollo del área profesional. Esto permitió conocer la perspectiva para entender los factores o causas más destacadas en todo el proceso. (Ver figura 3)

Figura 3

Aspectos negativos en el área profesional según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 3, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

El teletrabajo, como modalidad laboral en crecimiento, ha sido ampliamente adoptado en muchos países, y Costa Rica no es una excepción. Sin embargo, la falta de una infraestructura de internet adecuada dificulta la implementación efectiva del teletrabajo en el país. Los participantes coinciden en que la capacidad de brindar un servicio de internet estable para toda la población es deficiente, lo que limita la capacidad de los trabajadores para llevar a cabo sus labores de manera eficiente desde sus hogares.

En este contexto, las herramientas tecnológicas desempeñan un papel crucial en el teletrabajo. Desde el uso de aplicaciones de comunicación y colaboración hasta el acceso a

sistemas y plataformas, lo que genera una dependencia de la tecnología para un buen desempeño laboral remoto. Sin embargo, la interrupción o la falta de conexión adecuada afecta directamente la productividad y eficiencia de los trabajadores, impidiendo que cumplan con los objetivos cotidianos establecidos.

Además de los desafíos relacionados con la conectividad, otro aspecto que se ha visto afectado en el teletrabajo es la falta de capacitación adecuada, coincidiendo un 25% de ellos, se señala que la transición abrupta hacia esta modalidad laboral ha dejado a muchos colaboradores sin la preparación necesaria para aprovechar al máximo las herramientas y tecnologías disponibles. Como resultado, se ven obligados a buscar soluciones por sus propios medios, lo que consume tiempo valioso y disminuye el tiempo laboral efectivo. En resumen, la limitación en el acceso a servicios de internet estables y la falta de capacitación adecuada en tecnología son dos áreas que han impactado negativamente en el ámbito del teletrabajo en Costa Rica, aunado a una carga de estrés debido a los cambios y situaciones de incertidumbre en general.

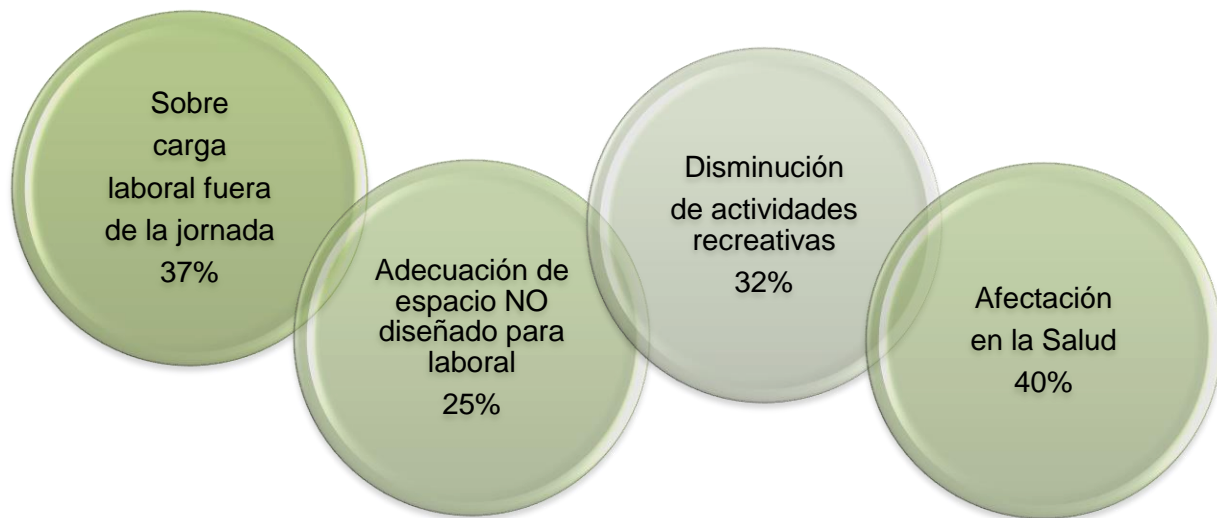
Además, es importante considerar el bienestar de los trabajadores, porque de una u otra forma también se dieron aspectos que causaron alguna situación negativa durante todo el proceso. El impacto del teletrabajo en el área personal de los participantes fue muy significativo, especialmente en términos de salud física y mental. Durante la pandemia, muchas personas se vieron obligadas a adaptarse al teletrabajo, lo que generó consecuencias negativas para su bienestar.

En la figura 4 se mencionan los datos de la pregunta realizada en relación con este dato, el 40% de los participantes experimentaron algún tipo de afectación en su salud, siendo el estrés laboral y la ansiedad los problemas más comunes. Al limitarse la interacción social y la separación clara entre el trabajo y la vida personal, el teletrabajo contribuyó al aumento del estrés laboral y la ansiedad. La falta de interacción cara a cara con colegas y la sensación de aislamiento pueden tener un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores. Además,

la dificultad para separar el trabajo de la vida personal puede llevar a una mayor carga laboral y a una sensación de agotamiento constante. (Ver figura 4)

Figura 4

Aspectos negativos en el área personal según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 4, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

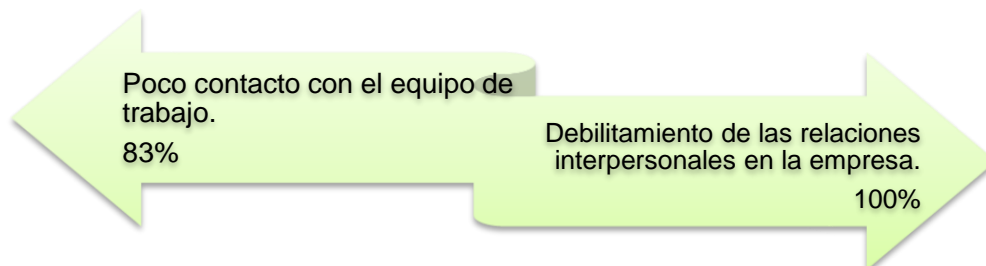
Otro aspecto destacado en la encuesta fue la falta de claridad en cuanto al tiempo que se debía dedicar al trabajo. Un 37% de los participantes admitieron no tener una idea clara de cuánto tiempo debían laborar, lo que resultó en una invasión de su espacio personal y familiar. Las jornadas laborales se extendían más allá de lo debido, y muchos trabajadores se veían obligados a sacrificar sus espacios recreativos y su tiempo de descanso. En un 32% de los

casos, estos espacios recreativos se vieron reducidos o incluso desaparecieron por completo. Además, el teletrabajo también requirió que un 25% de los participantes tuvieran que adaptar y adecuar sus espacios personales para poder llevar a cabo sus labores de manera efectiva. Esto implica la necesidad de crear un ambiente propicio para el trabajo en casa, lo que puede implicar costos y esfuerzos adicionales para crear un entorno adecuado. Finalmente, se puede mencionar que los participantes experimentaron mucha frustración personal al sentir que no estaban cumpliendo cabalmente con sus objetivos laborales. La incertidumbre económica generada por la pandemia también contribuyó a este sentimiento de frustración y estrés adicional en la vida cotidiana de estos empleados del Ministerio de Educación Pública, situaciones que realmente se salieron de las manos y eran difíciles de controlar y actuar de manera efectiva.

Por otro lado, en la figura 5 se da a conocer la perspectiva el área social, a pesar de no ser un componente que caracterice en su totalidad el área de trabajo, también presentó algunos aspectos negativos que se deben de tomar en cuenta para el desarrollo de los participantes. En el área social, se identificaron dos factores clave que tuvieron un impacto significativo en los participantes: el debilitamiento de las relaciones interpersonales en la empresa y la afectación en la comunicación con el equipo de trabajo. (Ver figura 5)

Figura 5

Aspectos negativos en al área social según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 5, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

El teletrabajo ha llevado a un deterioro en las relaciones interpersonales en las instituciones, según el 100% de los participantes, esto porque la virtualidad provocó una pérdida total o parcial del contacto con los compañeros de trabajo. La falta de interacción cara a cara, los encuentros informales en la oficina y las conversaciones casuales en el entorno laboral han desaparecido en gran medida.

Esta falta de contacto interpersonal puede generar un sentimiento de aislamiento y distancia entre los miembros del equipo, lo que impacta negativamente en la cohesión y el sentido de pertenencia. Además, el 83% de los participantes expresó que la comunicación con su equipo de trabajo se vio afectada durante el teletrabajo. La comunicación se vuelve más dependiente de herramientas tecnológicas, como correos electrónicos, videollamadas y chats, lo que puede resultar en una comunicación menos fluida y eficiente.

La falta de interacción entre las personas puede dificultar la comprensión mutua, la resolución de conflictos y la colaboración efectiva. Estos impactos negativos en el área social tienen importantes implicaciones para la empresa, ya que pueden influir negativamente en el compromiso de los colaboradores, con la empresa. Cuando los empleados no se sienten conectados socialmente con su equipo y la organización, es más probable que experimenten una disminución en su compromiso y motivación laboral.

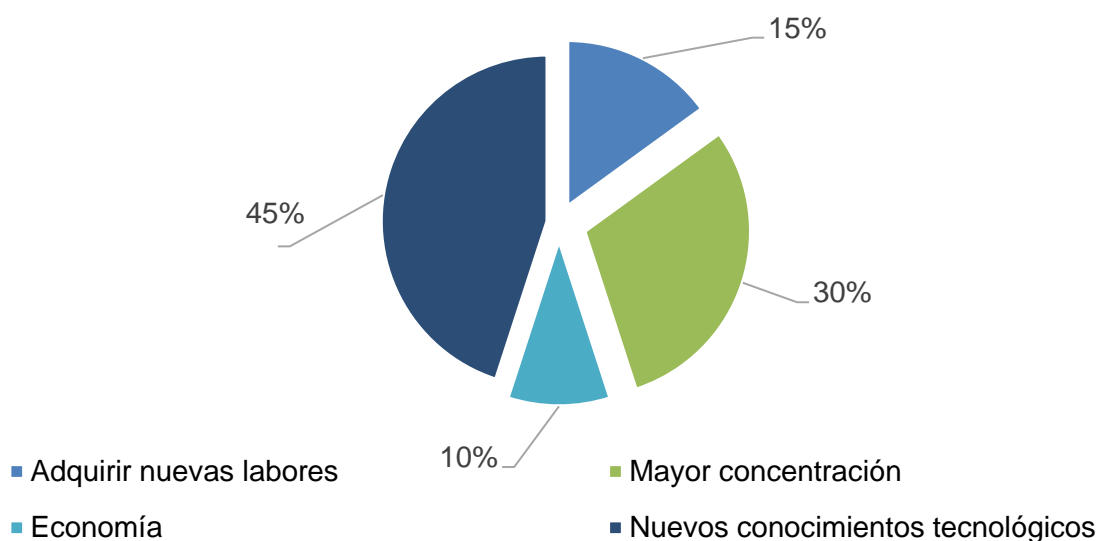
Además, las relaciones interpersonales positivas son una fuente de apoyo emocional en el entorno de trabajo, y cuando se debilitan, puede haber un impacto negativo en el desempeño laboral y la satisfacción general de los funcionarios, lo cual representa de cierta manera un descontrol y poca convivencia sana en cuanto a los procesos de desempeño laboral. Es esencial reconocer que las relaciones interpersonales desempeñan un papel fundamental en la

creación de un clima laboral positivo en cualquier organización. El teletrabajo deterioró de manera inoportuna la dimensión social, lo que afectó de manera directa tanto la productividad como la satisfacción de los empleados.

Cabe destacar que, en el caso de los impactos positivos del teletrabajo, la figura 6 muestran cómo los participantes destacaron varios aspectos beneficiosos en la ejecución de sus labores, especialmente en el desarrollo de tareas diarias en el transcurso de las jornadas. (Ver figura 6)

Figura 6

Aspectos positivos en el área profesional según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 6 se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

Uno de los aspectos mencionados mayormente con un 30% de los participantes, fue la

mayor concentración que experimentaron al trabajar desde la casa, al eliminar ciertos distractores presentes en la oficina, como el ruido ambiental o las interrupciones constantes. Se puede decir que los trabajadores pudieron concentrarse de manera más efectiva en sus tareas, esto les permitió aumentar su productividad y eficiencia en el trabajo.

En otras palabras, se puede decir que el teletrabajo les brindó una mejor gestión del tiempo, esto porque a medida que se adaptaban a esta modalidad, los participantes aprendieron a administrar su tiempo de manera más eficiente. Al evitar desplazamientos diarios y aprovechar la flexibilidad que ofrece el teletrabajo, pudieron optimizar su horario y asignar el tiempo de forma adecuada a sus responsabilidades laborales. Otro aspecto destacado fue la utilización de nuevas herramientas tecnológicas, un 45 % de los participantes mencionan que pudieron conocer un poco más la parte tecnológica, adquirir nuevos conocimientos tecnológicos.

El teletrabajo requiere el uso de diversas plataformas y herramientas digitales para llevar a cabo las labores de manera efectiva. Esto permitió a los participantes adquirir nuevos conocimientos en el ámbito tecnológico, lo que a su vez les abrió nuevas oportunidades profesionales. El manejo de estas herramientas tecnológicas se convirtió en una habilidad valiosa y demandada en el mercado laboral actual.

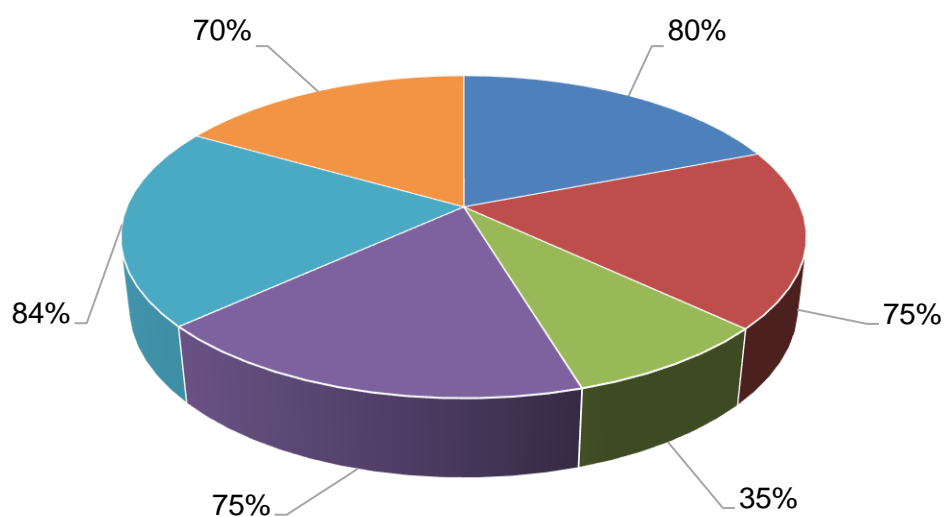
La experiencia adquirida en el teletrabajo fue considerada muy relevante por los participantes. El haber experimentado los beneficios y desafíos de trabajar de forma remota les proporcionó un crecimiento en sus competencias profesionales, un 15% menciona que tuvieron que desenvolverse en actividades nuevas según su puesto de trabajo. Se sometieron un proceso riguroso de gestionar el tiempo de manera más efectiva, a organizarse de forma autónoma y a comunicarse de manera remota con sus compañeros de trabajo. Estas habilidades son altamente valoradas en el mercado laboral actual, lo que les brindó un avance profesional importante y una mayor adaptabilidad a las nuevas formas de trabajo.

Además, se dieron impactos positivos en el área personal, es muy importante dejar

claro que el teletrabajo generó un impacto positivo en diversos aspectos, en la figura 7 se muestran las opiniones de los profesionales que compartieron su experiencia. Uno de los beneficios más destacados es el ahorro de tiempo en los desplazamientos, en donde se denota que del 100% un 80% de los trabajadores tenían que experimentar largos trayectos diarios hacia la oficina, lo que generaba cansancio físico y mental debido a las diferentes situaciones que se pueden vivir en el camino, como el tráfico y el transporte público. (Ver figura 7)

Figura 7

Impactos positivos en el área personal según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



- Menos tiempo invertido en traslado
- Reducción de las probabilidades de contagio
- Estabilidad por estar en el hogar
- Menos roce con el cliente
- Mayor tiempo de descanso
- Más tiempo con la familia

Nota: En la figura 7, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

Al trabajar desde casa, se eliminaba la necesidad de desplazarse, lo que permitía a los empleados invertir ese tiempo adicional en descansar, realizar actividades personales o incluso comenzar sus labores laborales de manera más temprana, lo cual generó una estabilidad 'por estar en el hogar, como lo mencionó un 35% del 100% que fue entrevistado.

El teletrabajo contribuyó a reducir las probabilidades de contagio, un 75% del 100% deja claro que, al estar en casa, los trabajadores evitaban el contacto físico con clientes y compañeros de trabajo, lo que disminuía considerablemente la posibilidad de contraer el virus y transmitirlo a sus seres queridos. Esta sensación de seguridad y protección en el entorno familiar fue un aspecto muy valorado que en su momento contribuyó a la tranquilidad y bienestar general de los trabajadores.

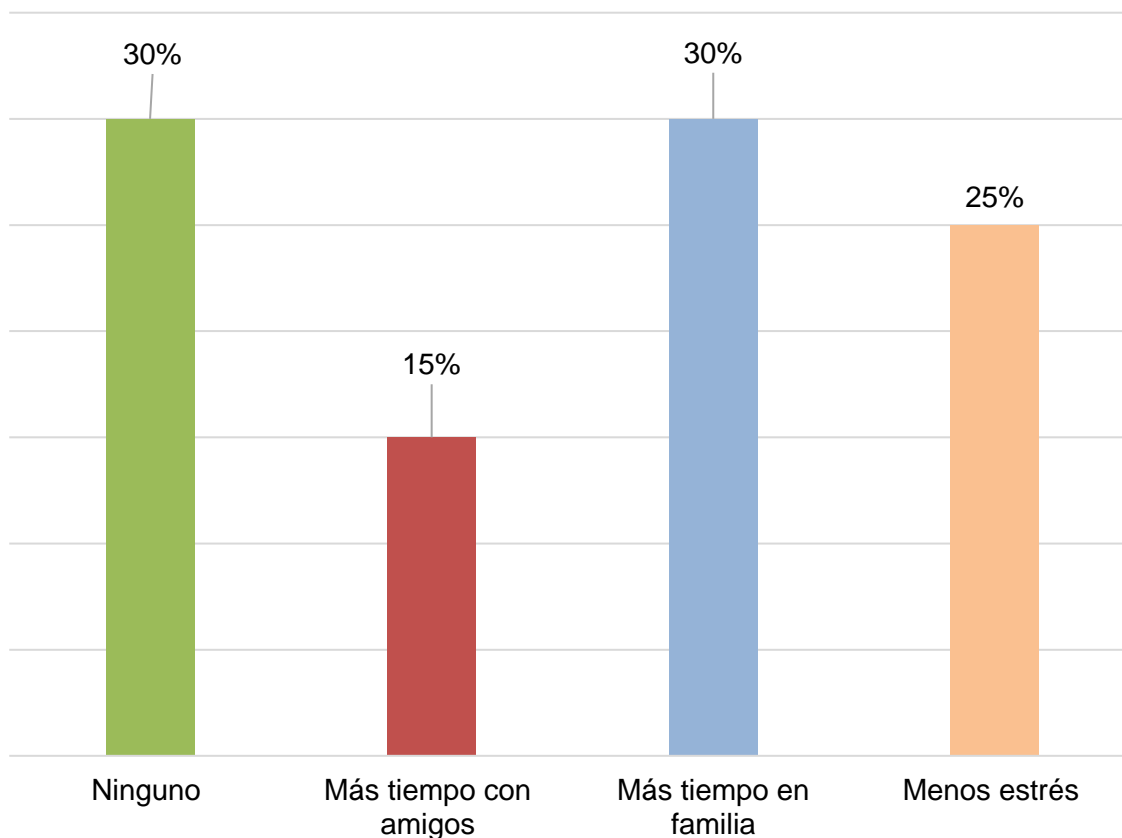
Por otro lado, se destaca el mayor tiempo de descanso, un 84% de los trabajadores consideraron que el trabajar desde casa les evitaba un poco el estrés y las carreras de andarse trasladando hacia la oficina, lo que implicaba mayor esfuerzo, y la posibilidad de pasar más tiempo con la familia, un 70% mencionó que en un entorno de oficina tradicional, a menudo no se dispone de suficiente tiempo para un descanso adecuado y para compartir momentos con la familia debido a las largas jornadas laborales y los desplazamientos.

El teletrabajo brindó la oportunidad de lograr un equilibrio más saludable entre el trabajo y la vida personal, lo que de cierta manera permitió disfrutar de momentos de calidad con la familia y disponer de un mayor tiempo de descanso. Esto se ha traducido en una mejora en el bienestar emocional y una mayor satisfacción personal para los trabajadores que se desempeñan bajo esta modalidad.

Respecto al impacto positivo a nivel social en los trabajadores que realizaron teletrabajo, en la figura 8 se pueden identificar diversos aspectos destacados según las opiniones recopiladas. (Ver figura 8)

Figura 8

Impactos positivos en el área social según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 8, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

En primer lugar, se menciona que un 30% de las personas entrevistadas no experimentaron ningún impacto positivo en el área social. Esto puede deberse a diferentes factores, como la falta de interacción directa con los compañeros de trabajo o la ausencia de eventos sociales relacionados con el entorno laboral.

Sin embargo, otro 15% de los participantes resalta que el teletrabajo les permitió pasar

más tiempo con sus amigos, lo que se considera un impacto positivo a nivel social. Esta mayor disponibilidad de tiempo les brindó la oportunidad de fortalecer sus relaciones amistosas, organizar actividades conjuntas o simplemente mantener una comunicación más frecuente y cercana. Un 25% de las personas mencionó que el teletrabajo les ayudó a reducir el estrés. Al tener la posibilidad de administrar su tiempo de manera más flexible y realizar diferentes actividades durante el día, se experimentó una disminución en los niveles de estrés y una mayor sensación de bienestar.

Esta reducción del estrés también pudo haber contribuido a mejorar las interacciones sociales y fortalecer las relaciones personales. Finalmente, el 30% restante de los participantes destacó que el teletrabajo les permitió pasar más tiempo con su familia. Esta mayor presencia y disponibilidad en el hogar favoreció el establecimiento de lazos más estrechos, la participación en actividades familiares y la creación de momentos compartidos significativos.

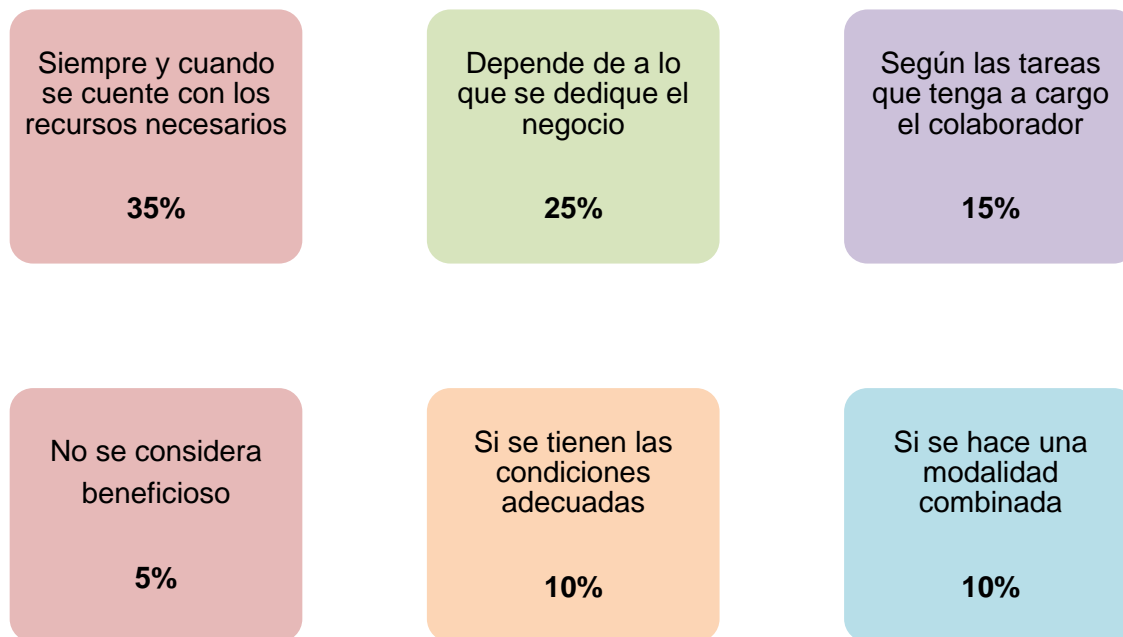
Esta conexión familiar fortalecida tuvo un impacto positivo en el bienestar social y emocional de los trabajadores. Es importante mencionar que, realmente el teletrabajo generó gran cantidad de impactos positivos, en este caso en el ámbito social, porque se permitió una mejor conciliación entre el trabajo y la vida personal, así como el fortalecimiento de las relaciones familiares, el fomentar un trabajo en equipo, una mejora en la cohesión y reducir la huella ecológica. Sin embargo, no para todos los participantes fue de esta forma, pero, se debe de dejar claro que, no todos contaban con las mismas situaciones laborales, mismos espacios y hasta compañía de agrado que les permitiera vivir la experiencia del teletrabajo de una manera idónea.

En la figura 9, se dan a conocer las opiniones de las personas entrevistadas en esta pregunta reflejó una diversidad de puntos de vista en relación con el teletrabajo, entre los aspectos más resaltantes se encontró la importancia de contar con los recursos necesarios para desempeñar esta modalidad laboral de manera efectiva, esto porque para muchos se carece del mobiliario y espacio adecuado para llevar a cabo las labores de manera óptima. (Ver

figura 9)

Figura 9

Consideraciones del beneficio del teletrabajo en los colaboradores según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 9, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

El 35% de estos, mencionó que, si se puede dar, pero, siempre y cuando se cuente con los recursos necesarios, para nadie es un secreto que la falta de recursos puede afectar la productividad y el confort de los trabajadores, asimismo, se destaca que la viabilidad del teletrabajo depende del tipo de negocio en el que se encuentre el trabajador. Algunas instituciones realizan actividades que requieren un contacto directo con los clientes, lo que

dificulta la posibilidad de llevar a cabo el trabajo de forma remota, por lo que un 25% de los participantes menciona que es posible siempre y cuando las actividades se presten para el desarrollo efectivo del teletrabajo.

En algunos casos, la interacción presencial es fundamental para el desarrollo de las tareas y el mantenimiento de la relación con los clientes. Por otro lado, las opiniones recopiladas revelaron que algunos participantes consideraron que el teletrabajo puede ser beneficioso para los colaboradores, siempre y cuando se realice de manera combinada, es decir, alternando entre el trabajo desde casa y el trabajo en la oficina.

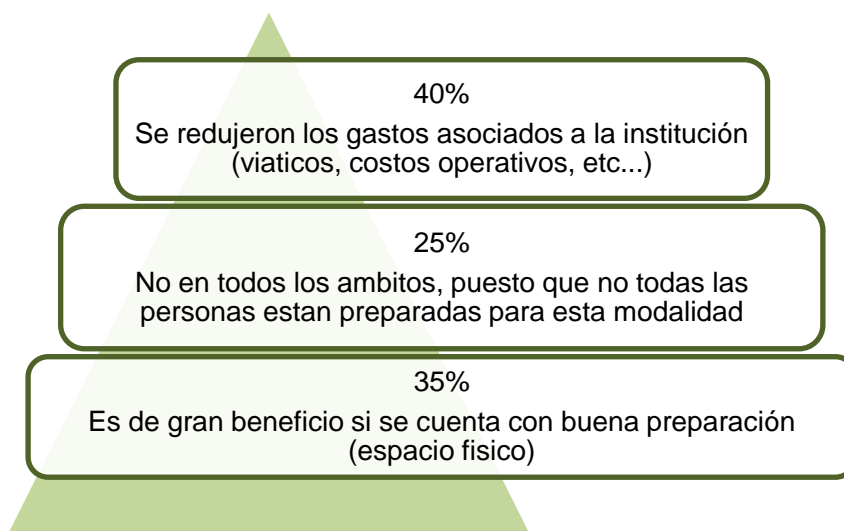
Esta modalidad híbrida les permitió aprovechar los beneficios del teletrabajo, como la flexibilidad y el ahorro de tiempo en los desplazamientos, mientras aún mantienen cierta interacción social y la posibilidad de colaborar de manera más directa con sus compañeros de trabajo. Sin embargo, un 5% opinó que el teletrabajo no es beneficioso para los trabajadores en su totalidad. Estos participantes mencionan que la falta de condiciones adecuadas para llevar a cabo el trabajo remoto puede afectar tanto física como mentalmente a los empleados. La ausencia de un espacio de trabajo adecuado, la dificultad para separar el trabajo de la vida personal y la falta de interacción social pueden generar estrés y disminuir el bienestar general.

Con base en las entrevistas realizadas, en la figura 10 se observa que la mayoría de los participantes coincide en que el teletrabajo es beneficioso para las organizaciones, una de las opiniones más destacadas es la reducción de gastos asociados a la operación de una empresa. Para el 40% de los entrevistados, el trabajar desde casa, evita incurrir en gastos como papelería, artículos de limpieza y otros elementos necesarios en un entorno de oficina tradicional. Esto se percibe como una ventaja económica para las organizaciones, ya que pueden reducir sus costos operativos. (Ver figura 10)

Figura 10

Consideraciones del beneficio del teletrabajo en la institución según la opinión de los Oficinistas

que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 10, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

También se ve como un aspecto positivo para los trabajadores, puesto que el no salir de casa, evita gastos “hormiga”, gastos de gasolina, o bien cualquier gasto que se presentara trasladándose a su lugar de trabajo. Además, se destaca que el teletrabajo brindó la oportunidad de que los colaboradores adquirieran nuevos conocimientos en tecnología. La necesidad de adaptarse a la situación generada por la pandemia del Covid-19 impulsó a los empleados a desarrollar habilidades tecnológicas que les permiten desempeñarse en un entorno virtual.

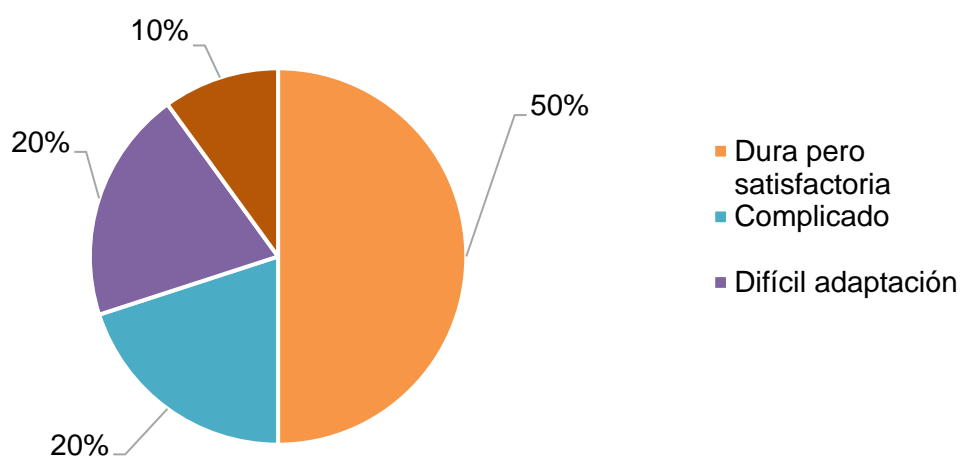
Esta adquisición de conocimientos tecnológicos es considerada como un beneficio para las organizaciones, ya que los colaboradores estarán mejor preparados para enfrentar situaciones similares en el futuro o bien, para poder desenvolverse de una manera más innovadora y actualizada. Otro factor relevante mencionado por los entrevistados es la importancia de una buena gestión del teletrabajo.

Aquellos que consideran que el teletrabajo es beneficioso para las organizaciones enfatizan la necesidad de una adecuada planificación y organización por parte de los empleados. El 35% de los encuestados reconocen que una persona que no sepa gestionar correctamente el teletrabajo puede ver disminuida su productividad en comparación con cuándo se encuentra en la empresa. Por lo tanto, se resalta la importancia de contar con una estructura y disciplina adecuadas para garantizar el éxito.

Según los datos obtenidos de las entrevistas, en la figura 11 se observa que la percepción sobre el teletrabajo varía entre los participantes. Es importante mencionar que, cada trabajador es diferente, cuenta con distintas habilidades, fortalezas y hasta áreas en las que se puede desenvolver de mejor manera, lo que significa que, de cierta manera se debió tomar en cuenta para valorar la situación o el proceso. (Ver figura 11)

Figura 11

Consideraciones de la adaptación a la modalidad de teletrabajo según la opinión de los Oficinistas que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 11, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

Un 50% de las personas consideró que al principio fue una experiencia difícil, pero a medida que pasaba el tiempo se volvió más satisfactoria. Esto indica que hubo un proceso de adaptación y aprendizaje que les permitió encontrar un equilibrio y sentirse más cómodos con el teletrabajo. Por otro lado, un 20% de los entrevistados expresó que el teletrabajo fue complicado, ya que implicó realizar las tareas diarias de una manera diferente a lo que estaban acostumbrados en el entorno de una empresa. Esta adaptación requería un esfuerzo adicional para ajustarse a nuevas dinámicas y rutinas de trabajo.

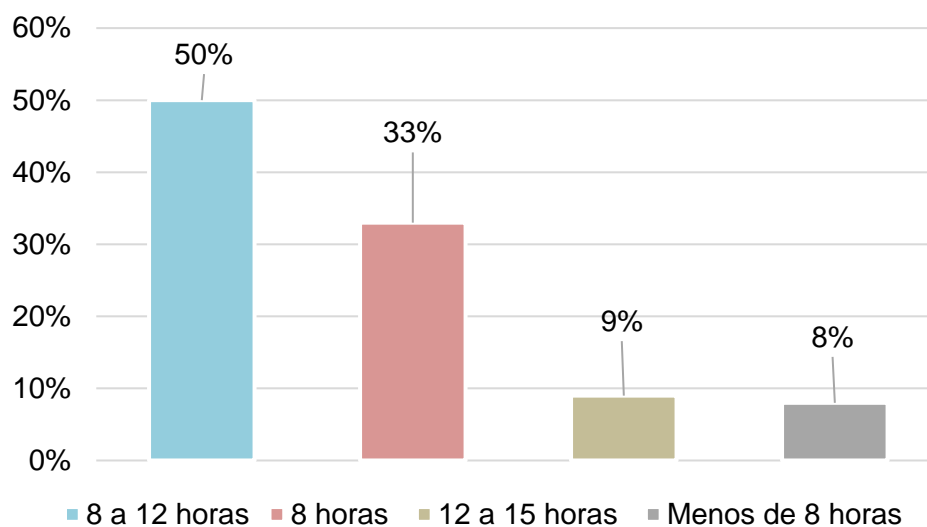
Además, otro 20% de los participantes considera que el teletrabajo no fue una experiencia satisfactoria. Para ellos, adaptar un espacio de trabajo en el hogar con recursos limitados resultó tedioso y difícil de adaptarse. Estas personas enfrentaron desafíos en cuanto a la configuración de un entorno adecuado para trabajar y la falta de recursos necesarios para desempeñar sus labores de manera eficiente.

Por otro lado, un 10% de los entrevistados considera que el teletrabajo fue un hábito completamente normal, sin ninguna complicación. Para ellos, la transición al teletrabajo fue fluida y se adaptaron rápidamente a esta modalidad. Queda claro, que para la mayoría fue un proceso agotador y que de cierta manera significó mucho trabajo para algunos satisfactorio y para otros poco satisfactorios, sin embargo, de cierta manera se pudo aprender de la experiencia, del proceso y sobre todo de la tecnología que era lo más importante.

Por otro lado, en la figura 12 se muestran los datos recopilados en la entrevista revelan que hubo una variabilidad significativa en cuanto al cumplimiento de la jornada laboral en teletrabajo, debido a distintas situaciones y momentos críticos en los que los participantes intentaban amoldarse a la situación y a la nueva modalidad de trabajo. (Ver figura 12). Según los resultados, aproximadamente la mitad de los participantes, el 50% para ser exactos, cumplieron una jornada de trabajo en el rango de 8 a 12 horas, esto indica que básicamente lograron mantener una duración similar a la jornada laboral tradicional, tomando en cuenta que esta consta de 8 horas de trabajo.

Figura 12

Estimación de horas laboradas según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 12, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

Además, el 33% de los encuestados pudo cumplir estrictamente las 8 horas diarias de trabajo, lo que significa que se pudieron amoldar de manera idónea, y respetaron bastante el proceso del teletrabajo, en otras palabras, se puede decir que una parte considerable de los participantes pudo establecer límites claros entre su vida laboral y personal, y logró mantener una estructura de tiempo estable.

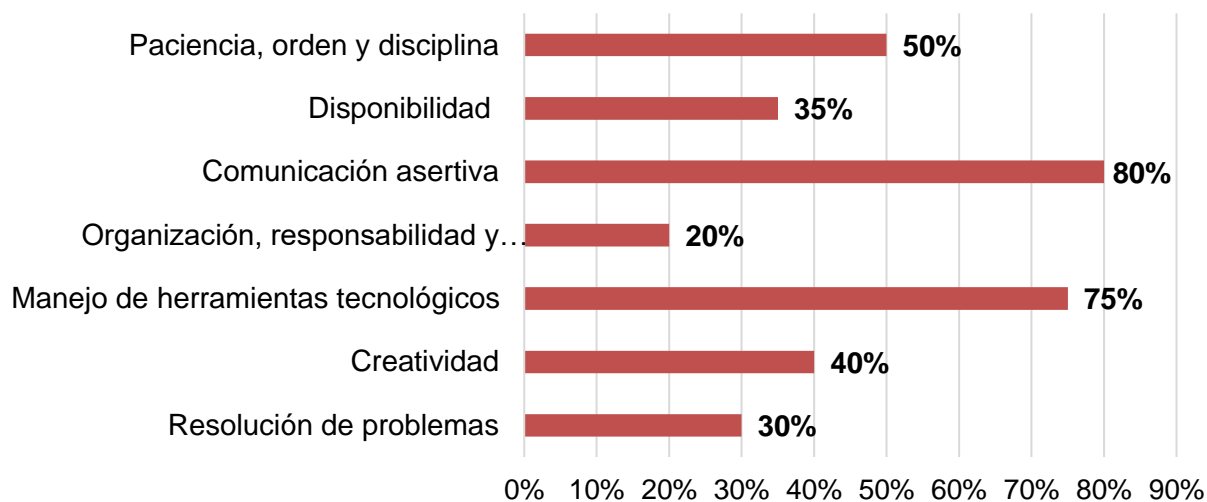
Sin embargo, también se observa que un 9% de los encuestados extendió su jornada de trabajo más allá de las 8 horas, llegando incluso hasta las 15 horas. Esta situación pudo haberse dado como un indicativo de una falta de delimitación entre el trabajo y el tiempo libre, o bien, posiblemente debido a la dificultad para separar ambos aspectos mientras se trabaja desde casa. Por otro lado, el 8% de los participantes trabajó menos de 8 horas al día. Esto

puede ser resultado de diversas circunstancias, como interrupciones en el hogar, dificultades para concentrarse o una gestión del tiempo menos eficiente, situación que de una u otra forma se salió de control, ya que, no era algo que se pudiera controlar de parte de los encargados.

Las respuestas recopiladas en la entrevista en relación con las habilidades consideradas como las necesarias se muestran en la figura 13 entre las más mencionadas se encuentra la comunicación asertiva con un 80% de la preferencia de los entrevistados, estos consideran que es un aspecto fundamental para informar sobre avances y resolver posibles problemas durante el desarrollo de las tareas. (Ver figura 13)

Figura 13

Habilidades consideradas indispensables para el desempeño en el teletrabajo según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 13, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

La capacidad de comunicarse de manera efectiva a través de herramientas tecnológicas se vuelve esencial en este contexto, un 75% de ellos opinaron que es ampliamente reconocido como una habilidad indispensable para cumplir con éxito la jornada laboral en el teletrabajo. Los participantes destacaron la importancia de adquirir competencias tecnológicas para superar los retos tecnológicos que puedan surgir y utilizar eficientemente las herramientas digitales necesarias para realizar sus tareas.

Con un 50% de preferencia, sobresale la paciencia, el orden y la disciplina también fueron mencionados como habilidades necesarias para trabajar de manera efectiva en esta modalidad. Estas habilidades ayudan a mantener un equilibrio y evitar el estrés laboral, a pesar de las posibles dificultades que puedan surgir, como problemas de conexión a Internet o fallas tecnológicas.

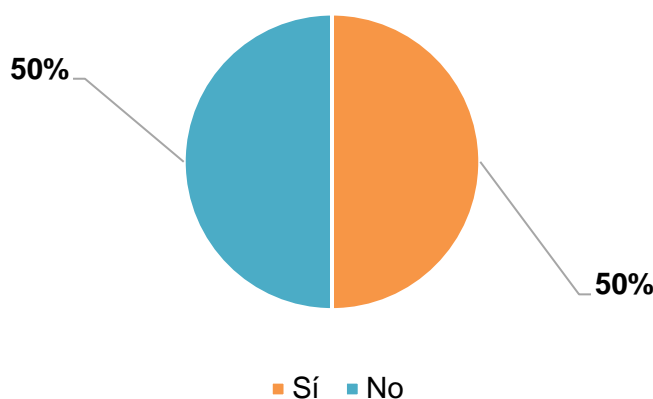
El 40% de ellos, ven la creatividad como una habilidad importante y necesaria para poder crear y desempeñarse de manera correcta, así como el 35% de los entrevistados, toman en consideración que debe de existir la disponibilidad como una habilidad que permita cumplir como profesional y un 30% se inclinan y apoyan de la necesidad de saber solucionar problemas, cualquiera que se presente.

Por último, con un 20%, los participantes piensan que la organización, la responsabilidad y el compromiso fueron destacados como habilidades esenciales para tener un buen desempeño en el teletrabajo. La capacidad de planificar y organizar las tareas, así como la responsabilidad para cumplir con los compromisos laborales, son aspectos valorados en esta modalidad.

Según las respuestas recopiladas, en la figura 14 relacionado con la pregunta sobre la concentración en el teletrabajo reveló opiniones divididas entre los participantes. El 50% de ellos mencionó haber experimentado cierta afectación en su concentración debido a diferentes distracciones. (Ver figura 14)

Figura 14

Nivel de concentración alcanzado en la ejecución de las actividades laborales según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 14, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

Entre estas distracciones, se destacaron las causadas por situaciones familiares, como el ruido de los niños jugando o los momentos de comida. También se mencionó el ruido proveniente de los vecinos en sus actividades diarias, lo cual resultaba perjudicial durante reuniones, llamadas o al realizar tareas que requerían concentración en un entorno similar al de una oficina tradicional.

Por otro lado, el otro 50% de los participantes afirmó no haber experimentado inconvenientes por la falta de concentración significativa. Estas personas mencionaron que no tenían niños en el hogar y que no tenían vecinos que generaran ruido, o al menos no tan cerca de su espacio de trabajo. Además, destacaron que habían mantenido una disciplina personal para evitar distracciones como ver televisión o usar el celular para actividades no relacionadas

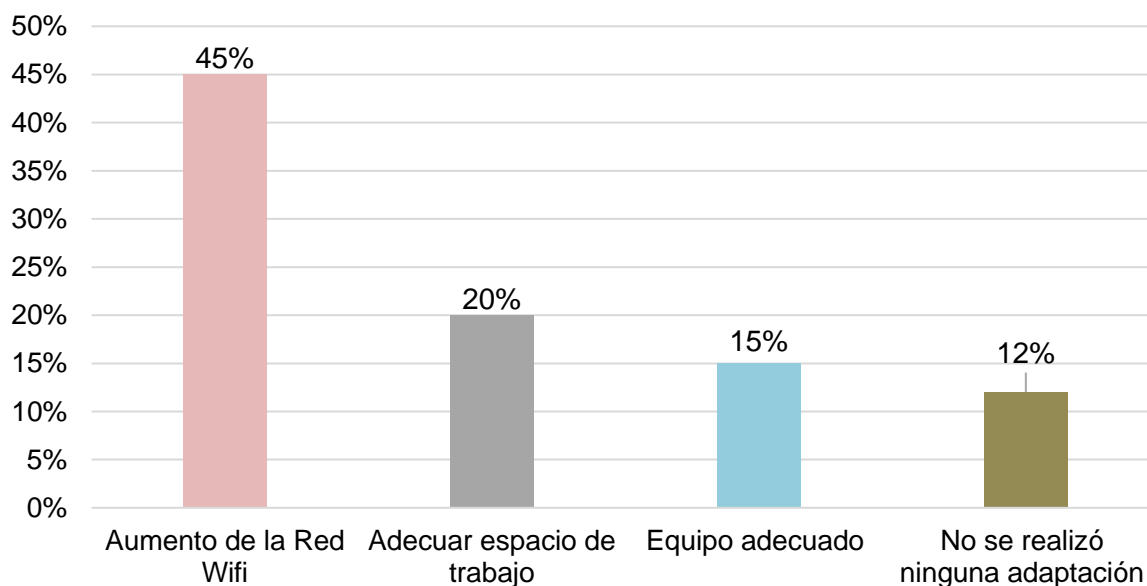
con el trabajo.

En cuanto a la adecuación del espacio en el hogar para el teletrabajo, en la figura 15 se puede observar una variedad de acciones tomadas por los participantes. (Ver figura 15). Un aspecto destacado es la necesidad de mejorar la conexión a Internet, donde el 45% de los encuestados indica haber realizado un aumento importante en la capacidad de su red Wifi. Esto se debe a la demanda de sistemas, reuniones y trámites en línea que requerían una conexión estable y rápida. Además de la mejora en la conexión a Internet, el 20% de los participantes menciona haber tenido que adecuar un espacio específico en su hogar para trabajar de manera más cómoda.

Figura 15

Adecuaciones en el hogar según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación

Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



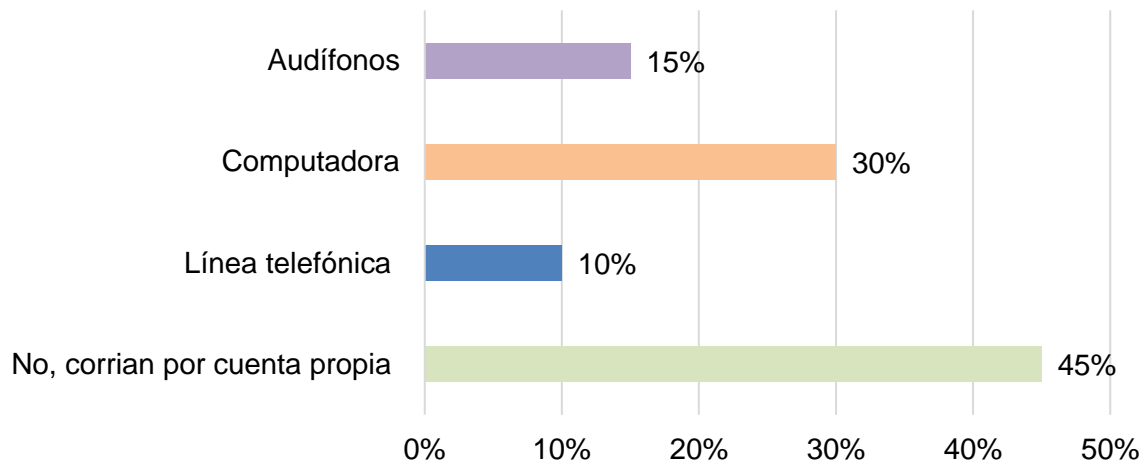
Nota: En la figura 15, se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

Esto implicó destinar un cuarto o área específica donde pudieran concentrarse y realizar sus tareas laborales de manera eficiente. Algunos incluso mencionan la necesidad de pintar el espacio para crear un ambiente propicio para el trabajo, evitando colores que generan distracciones o impactaran negativamente en la productividad. En términos de equipamiento, el 15% de los encuestados tuvo que incurrir en gastos para adquirir sillas adecuadas, escritorios u otros elementos necesarios para configurar un entorno de trabajo ergonómico. Además, algunos participantes mencionan la importancia de contar con dispositivos tecnológicos adicionales, como parlantes y audífonos, para una comunicación eficiente con sus compañeros de trabajo durante las videoconferencias y reuniones virtuales. Sin embargo, es importante destacar que el 12% de los entrevistados ya contaba con un espacio adecuado en su hogar para desempeñar sus funciones sin necesidad de realizar cambios o incurrir en gastos adicionales para amoldarse a la nueva modalidad de trabajo.

En relación con esta pregunta, en la figura 16 es notable que la computadora fue el recurso más mencionado por los participantes, con un 30% de ellos destacándola como parte fundamental para llevar a cabo sus labores. Sin embargo, es importante destacar que el 70% restante tuvo que recurrir a su propio equipo personal para cumplir con sus funciones. Esto indica que la provisión de computadoras por parte de las organizaciones no fue ampliamente cubierta. (Ver figura 16)

Figura 16

Recursos brindados por las empresas según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 16 se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

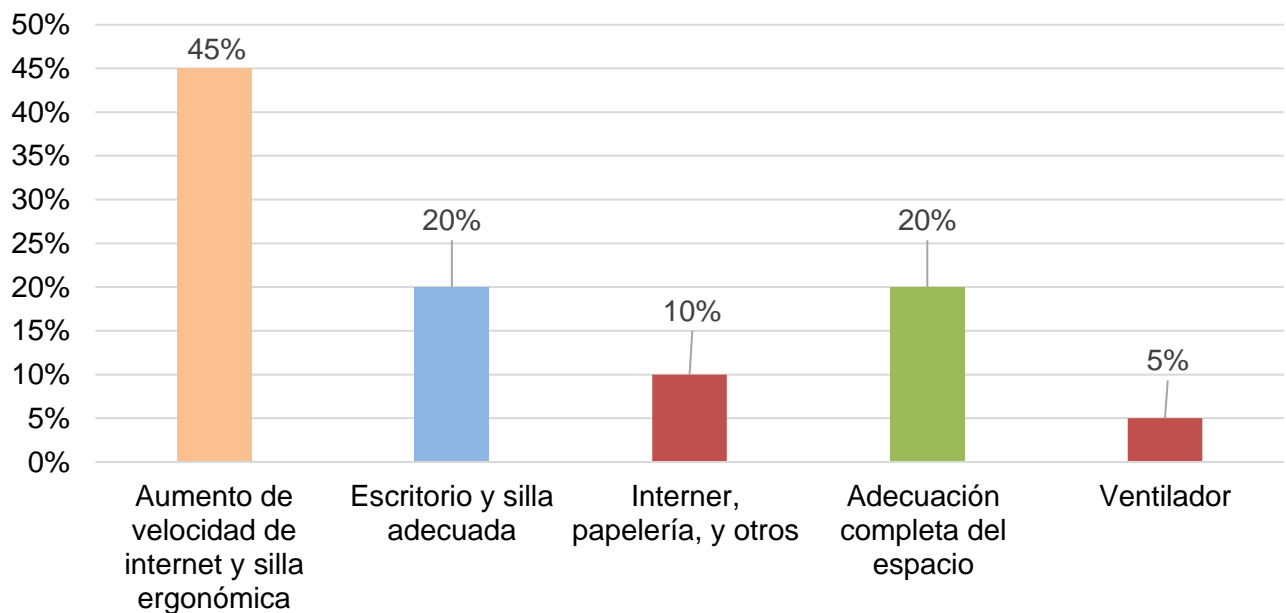
En cuanto a otros recursos, el 15% de los participantes menciona haber tenido acceso a audífonos y un 10% a una línea telefónica para facilitar la comunicación durante el teletrabajo. Sin embargo, la mayoría de los encuestados no contó con este apoyo y se vio obligada a utilizar su propio teléfono y audífonos personales, lo cual puede haber representado una carga adicional para ellos. Es relevante resaltar que una gran cantidad, exactamente un 45% de participantes expresó que no contaron con ningún tipo de apoyo por parte de sus organizaciones para desempeñar sus labores bajo la modalidad de teletrabajo.

Esto implica que tuvieron que hacer frente a sus necesidades por su cuenta, ya sea adquiriendo los recursos necesarios o adaptándose con los medios disponibles en su hogar. Estos datos reflejan la falta de acceso equitativo a los recursos necesarios para el teletrabajo entre los participantes de la encuesta. La provisión de computadoras, audífonos y líneas telefónicas por parte de las organizaciones habría facilitado el desempeño de las tareas y mejorado la experiencia del teletrabajo para aquellos que no contaban con los medios adecuados.

En relación con la información recolectada de los trabajadores entrevistados, en la figura 17 es evidente que todos ellos afirmaron haber realizado algún tipo de gasto durante la modalidad de teletrabajo, se puede decir que estos gastos fueron necesarios para poder cumplir con las responsabilidades laborales desde sus hogares, en lugar de hacerlo en el lugar físico de su empleador. (Ver figura 17) Los gastos económicos abarcaron diferentes aspectos, y los participantes mencionaron diversas áreas en las cuales incurrieron en costos adicionales. Algunos de los aspectos más comunes en los que se realizaron gastos durante el teletrabajo incluyen:

Figura 17

Gastos realizados para ejecutar el teletrabajo de manera satisfactoria según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 17 se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

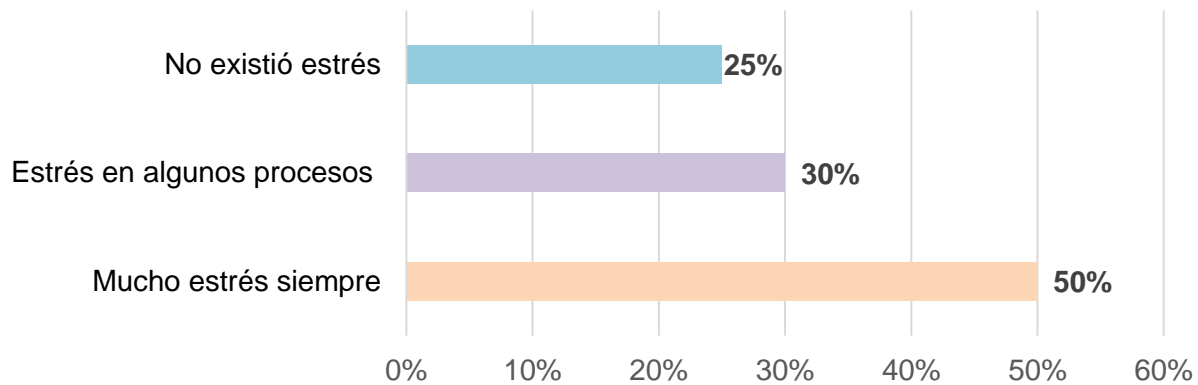
Equipamiento y tecnología, un porcentaje significativo de los encuestados afirmó haber tenido que adquirir o mejorar su equipo de trabajo, como computadoras, laptops, impresoras, escáneres, cámaras web, auriculares o teléfonos móviles. Estos gastos eran necesarios para garantizar una conexión estable y un desempeño adecuado en las tareas laborales.

Conectividad y comunicaciones, un 45% de los participantes mencionaron haber tenido que invertir en servicios de internet de mayor velocidad y estabilidad para poder realizar videoconferencias, descargar y enviar archivos grandes, y mantener una comunicación fluida con sus colegas y superiores. También se incluyeron gastos relacionados con llamadas telefónicas, servicios de mensajería o herramientas de colaboración en línea.

Mobiliario y acondicionamiento del espacio, al trabajar desde casa, un 20% de los colaboradores tuvieron que adaptar un espacio adecuado para realizar sus tareas. Esto implicó la compra de escritorios, sillas ergonómicas, estanterías u otros elementos que les permitieran trabajar de manera cómoda y eficiente. Además, algunos mencionaron gastos relacionados con la decoración y la mejora del ambiente de trabajo en el hogar, un 20% de los entrevistados necesitó adaptar de otra manera el espacio físico para poder trabajar a gusto.

Como se observa en la figura 18, los datos recopilados revelan diferentes experiencias en cuanto al estrés durante la modalidad de teletrabajo. Uno de los resultados más elevado es el 50% de los entrevistados que informó haber experimentado algún tipo de estrés durante todo el desarrollo de esta modalidad. La situación anterior puede atribuirse a la adaptación del trabajador a un entorno laboral nuevo, la incertidumbre sobre las expectativas y la falta de familiaridad con el trabajo remoto, además, de la situación sanitaria que se estaba presentando en el momento y que, por ende, no permitía el convivir de manera directa ni con los compañeros de trabajo. (Ver figura 18)

Figura 18 Nivel de estrés según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 18 se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

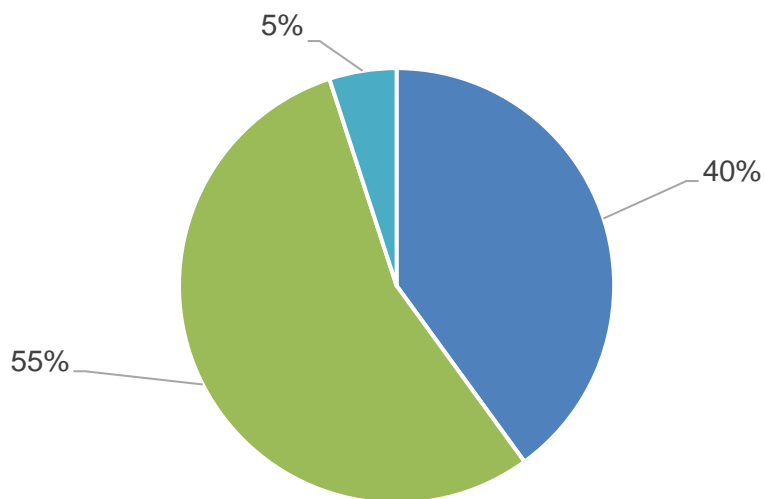
Un 30% de los trabajadores manifestó haber experimentado estrés, pero, no siempre, sino que solo en algunos de los procesos que tuvo que realizar y de igual forma adaptarse, esto porque el estrés se presentó a lo largo del proceso del teletrabajo. Estas situaciones podrían deberse a una mayor carga de trabajo, plazos ajustados o dificultades para separar el tiempo de trabajo del tiempo personal en el entorno doméstico. El 25% restante de los trabajadores indicaron que no experimentó estrés en absoluto durante la modalidad de teletrabajo, situaciones que pudieron darse como resultado de una buena adaptación a esta modalidad de trabajo, una adecuada planificación y organización, así como una capacidad para manejar el estrés de manera efectiva.

Es importante destacar que el estrés en el teletrabajo puede variar ampliamente de un individuo a otro, dependiendo de diversos factores, además, cada persona tiene su propia capacidad de adaptación y tolerancia al estrés, y los desafíos específicos del teletrabajo pueden influir en su experiencia individual. Es fundamental que las organizaciones brinden apoyo emocional, herramientas de gestión del estrés y un ambiente de trabajo saludable para ayudar a los empleados a sobrellevar los desafíos del teletrabajo y mantener un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal.

De acuerdo con la figura 19, los resultados revelan que el tema del equilibrio entre las responsabilidades laborales y familiares fue un aspecto que requirió especial atención durante la modalidad de teletrabajo, ya que, los trabajadores no estaban acostumbrados a este rol. Un 40% de los encuestados afirmaron sentirse en completa armonía entre sus labores laborales y familiares. Estas personas lograron gestionar de manera efectiva su tiempo y establecer límites claros entre su vida profesional y personal, lo que les permitió mantener un equilibrio satisfactorio. (Ver figura 19)

Figura 19

Porcentaje de equilibrio entre funciones laborales y familiares según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



- Armonía entre las labores y la familia
- No se mantuvo un equilibrio
- Vivian solos

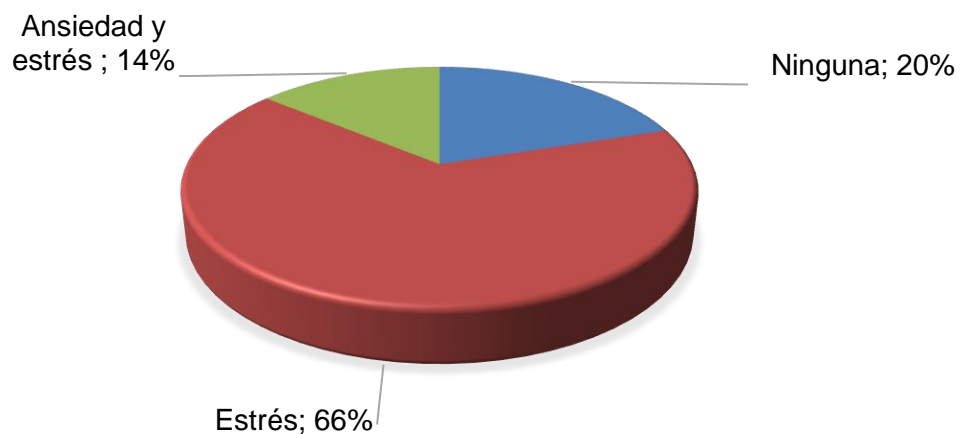
Nota: En la figura 19 se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

Sin embargo, un 55% de los participantes expresaron que no lograron mantener un adecuado equilibrio entre el trabajo y la vida familiar durante el teletrabajo. Este grupo experimentó dificultades para separar las responsabilidades laborales de las personales, lo que les generó problemas de salud emocional. Es posible que la falta de una estructura clara y los desafíos de conciliar las demandas del trabajo y las responsabilidades familiares hayan contribuido a esta situación. Por otro lado, un 5% de los encuestados mencionaron vivir solos, por lo que mencionan no requerir realizar un equilibrio en cuanto a ese aspecto.

En la figura 20 se revela información relevante sobre la salud de los trabajadores durante el período en que llevaron a cabo el teletrabajo. Los resultados indican que hubo distintos efectos en la salud relacionados con esta modalidad laboral. Un 20% de los entrevistados afirmaron no haber experimentado ninguna afectación en su salud relacionada con sus labores durante el teletrabajo. Estas personas pudieron adaptarse de manera efectiva a esta modalidad y no experimentaron síntomas de estrés o ansiedad en relación con su trabajo. (Ver figura 20)

Figura 20

Afectaciones en la salud de los trabajadores según la opinión de los Oficinistas del Ministerio de Educación Pública que estuvieron en modalidad de teletrabajo durante el año 2020



Nota: En la figura 20 se logran visualizar datos obtenidos con la aplicación de la entrevista a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, 2022. Elaboración propia.

Sin embargo, un 66% de los participantes manifestaron haber experimentado estrés como consecuencia del teletrabajo. La falta de separación entre el trabajo y el hogar, la presión por cumplir con las tareas y las dificultades para establecer límites claros pueden haber contribuido a este nivel de estrés. Es importante tener en cuenta que el estrés prolongado puede tener efectos negativos en la salud física y mental de los trabajadores. Además, un 14% de los entrevistados reportaron haber desarrollado ansiedad y estrés durante el periodo de teletrabajo. Estas personas experimentaron niveles más altos de malestar emocional, lo que puede estar relacionado con factores como la carga de trabajo, la falta de apoyo o la dificultad para adaptarse a esta modalidad de trabajo remoto.

La última pregunta planteada a los entrevistados se centró en determinar si habían recibido alguna capacitación específica que les permitiera salvaguardar su salud mental, emocional y física durante el periodo de teletrabajo. Los resultados revelan que existe una disparidad en cuanto a la realización de capacitación por parte de las organizaciones. Un 25% de los entrevistados afirmaron haber recibido capacitación para cuidar su salud en estos aspectos mencionados. Estas personas tuvieron la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades para manejar el estrés, mantener una buena salud emocional y física, y establecer un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Esas capacitaciones pueden haber incluido temas como técnicas de manejo del estrés, pautas para establecer límites saludables, consejos sobre ergonomía y ejercicios para el bienestar general. Sin embargo, es preocupante que el 75% restante de los entrevistados indicó que no habían recibido ninguna capacitación en estos aspectos. Esta falta de capacitación puede dejar a los trabajadores en una posición desfavorecida, ya que no cuentan con las herramientas y el apoyo necesario.

Capítulo V
Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con el análisis realizado durante toda la investigación cabe resaltar que la situación de salud vivida relacionada con Covid-19, produjo grandes cambios para la vida cotidiana de los empleados en cada sector en el territorio nacional; desde nuevas demandas en salud hasta nuevas modalidades en el trabajo.

Es necesario establecer algunas conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar la implementación del teletrabajo en las organizaciones y garantizar su éxito a largo plazo. En las siguientes secciones se presentan algunas reflexiones y sugerencias que pueden resultar útiles para la institución que pretende tomar en cuenta la modalidad de teletrabajo.

Conclusiones

Algunos de los aspectos generales sobre la implementación del teletrabajo revelaron que los colaboradores que se vieron enfrentados al cambio de modalidad laboral no recibieron ninguna capacitación para adaptarse a esa nueva realidad laboral, lo que dificultó el proceso de aprovechamiento del tiempo al requerir por sus medios buscar información y alternativas para ejecutar sus funciones de una forma eficiente y óptima.

El acceso a Internet de calidad forma parte de los obstáculos a los que se enfrenta el teletrabajo y uno de los más difíciles de eliminar debido a que es un problema nacional y requiere de toda una logística avanzada para mejorar la calidad que se brinde de este servicio. Sin embargo, no solamente el internet es un obstáculo, sino que también, como se mencionaba anteriormente, la falta de capacitación y la comunicación interna de la organización se ve afectada negativamente.

Los escenarios para los administradores de oficinas en la modalidad de teletrabajo fueron diversos, de modo que en algunos de los casos las empresas sacaron un mayor provecho a la productividad y tiempo de los trabajadores, requiriendo que trabajaran más

horas, por otra parte, algunos casos fue al contrario que no se ocupaban de tantas horas para desempeñar sus funciones y la virtualidad ayudó de una manera más eficiente.

Al trabajar desde un lugar distinto al de la oficina, se corren los riesgos de fallas en el internet, ruido, problemas con la telefonía y muchos más, por lo que se deben buscar las distintas formas de dar solución y trabajar con normalidad y tener una constante comunicación con los encargados y jefaturas para evitar inconvenientes.

Para los casos en que se tienen niños en el hogar es más complicado el poder desempeñarse de la mejor forma y evitar que se presenten gritos o algún otro tipo de ruido por parte de los niños en el hogar.

Las personas que cuentan con espacio dentro su lugar de vivienda tienen la opción de poder comunicar esto a la organización y ser tomados en cuenta para desempeñar su trabajo de forma remota, dando así la opción de ahorrar en gastos y facilitando para algunos la forma de trabajo.

Los funcionarios que realizaron teletrabajo sí obtuvieron impactos positivos en su área personal, ya que el solo hecho de no tener que trasladarse hasta un lugar de trabajo permitió disminuir situaciones estresantes que se presenten en el viaje y además poder compartir más con sus familias que a veces no lo pueden hacer por el consumismo del trabajo.

Dentro de los aspectos económicos que se determinaron se concluye que el adecuar un espacio apropiado en el hogar requiere una inversión económica. Este incluye el adquirir material ergonómico y diseño de espacio sin interrupciones con buena ventilación y luz. Además, el lugar donde se lleva a cabo las funciones de trabajo de forma remota debe de adecuarse y contar con las medidas necesarias, sin embargo, esta situación no todo el tiempo las organizaciones ayudan al funcionario y por ende este debe adecuar el lugar con sus propios recursos.

El teletrabajo no es beneficioso para todas las instituciones, ya que, algunas no brindan los recursos necesarios para poder desempeñarse de la mejor manera o también la actividad a

la que se dedica la empresa no se presta para poder realizar teletrabajo efectivamente, pues requiere de más contacto con la persona, o bien, depende en gran medida de la tecnología y la conectividad de internet, y si la institución no tiene una infraestructura tecnológica adecuada, el teletrabajo puede resultar en una disminución de la productividad y la eficiencia.

La investigación permite concluir que el teletrabajo es beneficioso en el aspecto económico para las organizaciones, ya que les ayuda a disminuir gastos y hace que los colaboradores adquieran mayores conocimientos tecnológicos que ayudan a la mejora de las empresas.

Toda organización que tenga un fondo, los equipos o insumos necesarios para quienes realizan teletrabajo, va a tener un impacto muy positivo para los administradores de oficinas que les corresponda realizar teletrabajo, de modo que no tenga que hacer la inversión y que vayan a desempeñar las funciones de forma exitosa.

Dentro de las consecuencias de salud integral que enfrentaron los administradores de oficinas se concluye que gran cantidad de las personas que desarrollaron el teletrabajo tuvieron alguna afectación en el área de la salud, específicamente en aspectos relacionados al estrés laboral y ansiedad, debido en muchos casos a la frustración de no poder realizar sus labores de una forma satisfactoria, sin embargo, esto es importante relacionarlo también al confinamiento al que se toda la población mundial se enfrentaba.

El debilitamiento de las relaciones interpersonales en la organización afectó negativamente el área social de los teletrabajadores, debido a que la comunicación se limita en el área laboral y de esta forma se ve limitado directamente el trabajo en equipo. Además, es importante hacer mención que en la virtualidad disminuyeron notablemente las actividades que permiten el contacto directo entre compañeros y esto ocasiona el aislamiento de algunos colaboradores de la organización.

La concentración, ha sido uno de los aspectos positivos más importantes que se han presentado en el teletrabajo gracias a que los colaboradores lograban tener un mayor control

de los agentes distractores que se presentaban en su entorno y con esto también mejoró, con el proceso de adaptación, la gestión del tiempo y por ende el alcance de sus objetivos laborales.

Al ser una etapa nueva para todos los trabajadores, se logró concluir que el realizar teletrabajo fue una experiencia dura, pero con el pasar del tiempo se familiarizó con las estrategias de esta modalidad, puesto que siempre las cosas nuevas suelen ser de difícil adaptación, pero con esfuerzo constante se puede lograr llevar a cabo de la mejor forma.

Recomendaciones

Sin duda alguna la situación salud se logró controlar a medida que pasó el tiempo, y muchas instituciones lograron volver a la normalidad de las funciones diarias; pero sin embargo existen muchas personas funcionarias que encontraron en la modalidad de teletrabajo un respiro y ejecución muy eficaz y eficiente a pesar de las dificultades para la adaptación; por lo que se le recomienda a continuación no solo a la institución del MEP, sino a muchas otras; a mejorar protocolos de acción ante situaciones de emergencia de salud mundial y nacional, para una mejor adecuación de hechos ante cualquier eventualidad futura.

Se recomienda que la empresa o institución que tome la decisión de ejecutar el teletrabajo desarrolle capacitaciones idóneas para que los colaboradores puedan aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas que faciliten la realización de las funciones laborales bajo esta modalidad.

Se recomienda a nivel país, buscar nuevas estrategias que permitan una mejor accesibilidad tanto económica como de cobertura al servicio de internet, debido a que la era tecnológica no puede esperar más y que es necesario reconocer que esta era vino para quedarse.

Se recomienda a las personas que se encuentren laborando bajo la modalidad de teletrabajo, mantener la calma ante las situaciones diarias, a tomar recesos que permitan al cuerpo y a la mente recargarse para ejecutar sus funciones con mayor claridad y eficiencia. Así como también mantener una adecuada comunicación con la organización ante eventualidades que requieran de un apoyo o acompañamiento externo.

Se recomienda a las organizaciones, continuar con los espacios de fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la organización, aun cuando estos se encuentren laborando fuera del espacio físico de la empresa ya que es de suma importancia que los colaboradores se sientan parte de esta.

Se recomienda a los teletrabajadores, identificar los agentes distractores presentes en el entorno que se encontraran trabajando, así como ser rigurosos en el manejo del tiempo con el que cuentan para lograr realizar las tareas asignadas de forma satisfactoria.

Realizar campañas para promover el uso del teletrabajo, ya que sí se logró apreciar que tuvo un efecto positivo en los colaboradores, sin embargo, habría que realizarse más capacitaciones que permitan ejecutarlo de mejor manera.

Se recomienda a los trabajadores que aprovechen las condiciones que le favorecen en el momento para que tengan un orden en sus labores y así puedan invertir mayor tiempo en su ámbito social, al igual que las demás personas que sí aprovecharon sus espacios en entretenimiento.

Analizar con mayor detenimiento la posibilidad de brindar materiales y mobiliario (silla ergonómica, audífonos, papelería, entre otros) necesarios para que los trabajadores estén bien física y mentalmente a la hora de desempeñar sus labores.

A los oficinistas, mantener siempre una actitud positiva ante los nuevos retos, ya que, aunque a veces es difícil el proceso, estos suelen ser de gran ayuda para el crecimiento profesional y por ende la mejora continua de las empresas y la eficiencia en sus labores.

Entender las dificultades que han tenido los empleados con el teletrabajo y fabricar un estudio que plantee posibles soluciones a estos conflictos, para así poder ser utilizadas en situaciones difíciles que se tenga que realizar teletrabajo nuevamente.

Con la virtualidad se deben analizar las funciones de cada trabajador y buscar la forma de no sobrecargar los deberes o metas que le son asignadas a un administrador de oficinas, de forma que se logre un mejor equilibrio en la asignación de tareas, para que el desempeño se logre de forma equitativa. No en todas las ocasiones trabajar más horas significa mayor productividad.

En el caso de las relaciones interpersonales entre los funcionarios es variable y no tiene el mismo valor al hacer teletrabajo, por lo que es bueno que se tenga una forma de causar esa empatía entre los funcionarios y que tengan la libertad de comunicarse de forma efectiva y que se sientan a gusto con la virtualidad. Se puede llevar a cabo con pequeñas acciones como lo son una llamada rápida, encender la cámara al hacer una reunión, el ayudar a otros en los momentos en que así lo requieren.

Una buena opción es comentar las posibles situaciones que se pueden presentar al hacer teletrabajo, comentar en la organización que se tienen niños en el hogar o que los vecinos hacen actividades generalmente, de forma que quienes vivan en lugares céntricos las empresas sean más flexibles en esos casos. Lo recomendable de igual forma es adecuar un lugar en donde se desempeñen las funciones de la mejor forma y que se tenga poca afectación por temas de ruido o interrupciones dentro del hogar.

Es importante que los colaboradores cuenten con un apoyo económico por parte del empleador y que no solo el empleado tenga que correr con todos los gastos.

Dentro de la organización es de mucha ayuda hacer un fondo y adquirir equipo adicional para que los trabajadores desempeñen sus funciones de diversas formas, el llevar a cabo las funciones desde la modalidad virtual es un gran reto, debido a que se debe conocer el sistema interno y buscar la manera en que se pueda ejecutar de la mejor forma.

VI
Referencias

Referencias Bibliográficas

- Acosta Pabón, D. S., Arce Martínez, K. D., y Parra Montero, C. A. (2021). *Análisis de factores psicosociales relacionados con las condiciones extra e intralaborales derivados del teletrabajo, como consecuencia del aislamiento por el virus Sars-Cov-2, en una empresa privada de servicios tecnológicos para universidades.*
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/113> Información institucional.
<https://www.mep.go.cr/>
- Airllys Bello, U. C. (2017). Teletrabajo y outsourcing como herramientas de optimización e innovación laboral en un entorno globalizado. *Dialógica*, 13(1), 113–138. <https://revistas-historico.upel.edu.ve/index.php/dialogica/article/view/4821/2504>
- Aragón Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57–67.
<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M.A, y Miranda-Novales, M.G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63, 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., y Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bijker, W. E. (2018). ¿Cómo y por qué es importante la tecnología? *Redes*.
<https://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/578>
- Brenes, E. N. (2020.). Primer caso sospechoso por COVID-19 en Costa Rica. Ministerio de Salud Costa Rica. <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/42-noticias-2020/397-primer-caso-sospechoso-por-covid-19-en-costa-rica>.
- Camacho Solís, J. I. (2020b). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-

19. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 1(32), 125.
<https://doi.org/10.22201/ij.24487899e.2021.32.15312>
- Camargo Vega, O. S., Díaz Torres, W. A., De hoyos Villadiego, F. J., Gutiérrez Moreno, M. del C., y Serna Ramírez, Y. M. (2021). *Consecuencias del teletrabajo en la calidad de vida laboral de los docentes del colegio Comfasesar del distrito de Valledupar*. *Psicología - Virtual*.
- Castro, S., Guzmán, B., y Casado, D. (2007). Las Tic en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Laurus*, 13(23), 213–234. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76102311>
- Chuco Aguilar, V. J., & Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Neumann business review*, 7(1), 81-98.
<https://doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>
- Chuco Aguilar, V. J., Álvarez Pejerrey, J. A., Chávez Ramírez, M. G. A., y Cuba Rosales, L. A. F. (2021). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19. *Review of Global Management*, 6(1), 50–55. <https://doi.org/10.19083/rgm.v6i1.1489>
- Corrales, P. H. (2019, diciembre 11). *TELETRABAJO - Dirección de Gestión del Talento Humano*. Dirección de Gestión del Talento Humano - Dirección de Gestión del Talento Humano del Ministerio de Educación Pública, Costa Rica; Dirección de Recursos Humanos. <https://dgth.mep.go.cr/solicitud-de-teletrabajo/>
- Educación, D. R. (s.f.). Direcciones Regionales de Educación. Información institucional.
- García, F., Portillo, J., Romo, J., y Benito, M. (2018.). *Nativos digitales y modelos de aprendizaje*. Rwth-aachen.de. <http://ftp.informatik.rwth-aachen.de/Publications/CEUR-WS/Vol-318/Garcia.pdf>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., y Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3),163-173
- Herrera, J. (2017). La investigación cualitativa.

- <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1167>
- <https://www.mep.go.cr/organigrama/direcciones-regionales-de-educacion>
- Loza, R., Mamani, J., Mariaca, J. y Yanqui, F. (2020). Paradigma crítico en investigación. *Psique Mag:Revista Científica Digital de Psicología*, 9(2), 30-39
- <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i2.2656>
- Luján Henríquez, I. (2016). Aspectos socioemocionales y salud mental y físicas percibidas en personas mayores. *International Journal of Developmental and Educational Psychology Revista INFAD de Psicología*, 2(1), 81. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2015.n1.v2.115>
- Mata, G. J. (2020, marzo 27). *Teletrabajo: consideraciones sobre la modalidad laboral que impregna al mundo ante la pandemia*. Hoy en el TEC.
- <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2020/03/27/teletrabajo-consideraciones-modalidad-laboral-impregna-mundo-pandemia>
- Méda, D. (2007). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? *Revista de trabajo*, 3(4), 17-32. *Revista de trabajo*, 2007 - academia.edu
- Ministerio de Educación Pública. (2021). *Marco filosófico. Misión Institucional y Visión Institucional* de <https://www.mep.go.cr/transparencia-institucional/informacion/marco-filosofico>
- Montagud, N. (2020). *Psicología y mente. Las habilidades socioemocionales*.
- <https://psicologiaymente.com/psicologia/habilidades-socioemocionales>
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Administración e inspección del trabajo*. Recuperado 6 de julio de 2023, de <https://www.ilo.org/global/topics/labour-administration-inspection/resources-library/publications/guide-for-labour-inspectors/noise/lang--es/index.htm>
- Pascual, V. A., Rodríguez, A. A. H., y Palacios, R. H. (2021). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencia Huateca Boletín Científico de la Escuela Superior*, 9(17), 33-34.
- Romero, J. M. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques Jurídicos*, 0(2), 121–133.

- <https://enfoquesjuridicos.uv.mx/index.php/letrasjuridicas/article/view/2550/4441>
- Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(2), 65–76.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439>
- Tercecer, R., Mario, M., Pinto, E., y Desarrollo, C. (2019). *MARIO ENRIQUE PINTO CRISTIANI*. Fundacion-rama.com. Recuperado 16 de octubre de 2023, de <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/01/1032.-Desarrollo-organizacional-Pinto.pdf>
- Torres, M., Salazar, F. G., y Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>
- Ulate Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Revista Tecnología En Marcha*. <https://doi.org/10.18845/tm.v33i7.5477>
- UNED, (2019). ¿Qué es el teletrabajo? UNED. <https://www.uned.ac.cr/viplan/proci/inicio/55-teletrabajo/que-es-teletrabajo>
- UNED. (2021). Universidad Estatal a Distancia. Programa de teletrabajo. <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/requisitos-para-teletrabajar>
- Valverde-López, L., y Ureña-Hernández, M. (2021). Perfil profesional del administrador de oficinas: requerimientos de las empresas de la zona de Pérez Zeledón, Costa Rica. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 12(1), 54-75.
- <https://doi.org/10.22458/caes.v12i1.2898>

VII
Anexos

Anexo #1. Entrevista

ENTREVISTA APLICADA A LOS ADMINISTRADORES DE OFICINAS, MEP.

Tema: Implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los Administradores de Oficinas pertenecientes a instituciones de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, durante el periodo 2020-2021.

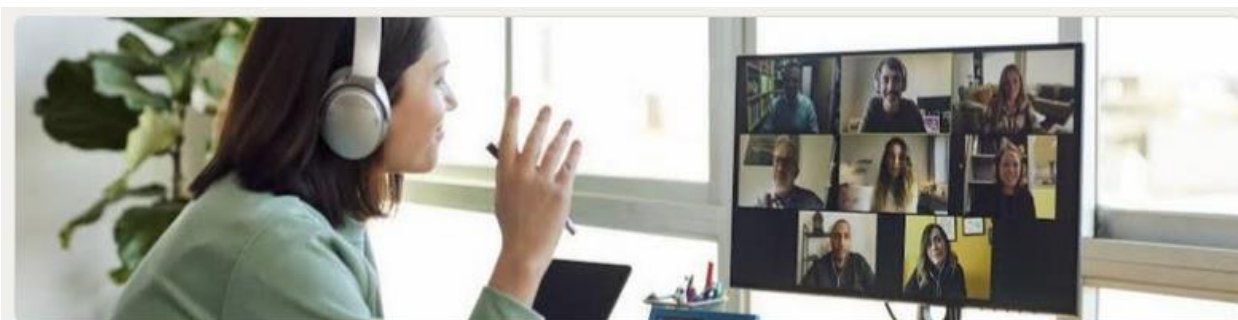
Objetivo para investigar: En esta entrevista se desea analizar las implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los administradores de oficinas de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, durante el periodo 2020. Fue basada en un tipo de investigación descriptiva y un enfoque cualitativo, ya que, se pretendió tener un acercamiento con estos funcionarios y de esta forma conocer las vivencias, emociones e implicaciones a las que se enfrentaron durante la ejecución de sus labores.

Importante: *No está de más recordarle que los datos y la información que se recolecta, serán tratados con total profesionalismo, responsabilidad y discreción.*

Preguntas de la entrevista

1. ¿Obtuvo alguna capacitación para lograr implementar de manera correcta la modalidad teletrabajo en sus labores profesionales?
2. ¿Qué impactos negativos presentó en su área profesional al enfrentar la modalidad de teletrabajo?
3. ¿Qué impactos negativos presentó en su área personal al enfrentar la modalidad de teletrabajo?
4. ¿Qué impactos negativos presentó en su área social al enfrentar la modalidad de teletrabajo?
5. ¿Qué impactos positivos presentó en su área profesional al enfrentar la modalidad de teletrabajo?
6. ¿Qué impactos positivos presentó en su área personal al enfrentar la modalidad de teletrabajo?
7. ¿Qué impactos positivos presentó en su área social al enfrentar la modalidad de teletrabajo?
8. ¿Considera usted que el teletrabajo es beneficioso para los colaboradores de una organización?
9. ¿Considera usted que el teletrabajo es beneficioso para las organizaciones?
10. ¿Cómo fue la adaptación al teletrabajo? ¿Fue una modalidad satisfactoria para usted como colaborador?
11. Se sabe que la jornada laboral es de 8 horas. ¿En qué casilla se colocaría con la ejecución del teletrabajo?
12. ¿Cuáles habilidades considera usted que son indispensables para obtener un buen desempeño laboral en la modalidad de teletrabajo?
13. ¿Su concentración se vio influenciada al ejecutar sus funciones laborales desde el teletrabajo? Explique.
14. ¿Con la implementación de teletrabajo tuvo que realizar alguna adecuación en su hogar?
15. ¿La organización le brindó recursos físicos, económicos o tecnológicos para acondicionar su espacio físico laboral en su hogar? Explique.
16. ¿Incurrió usted en algún gasto económico para poder ejecutar satisfactoriamente sus funciones laborales desde la modalidad del teletrabajo?
17. ¿Le generó algún tipo de estrés la modalidad de teletrabajo?
18. ¿Logró tener un equilibrio, entre las funciones laborales y las familiares al laborar desde su hogar?
19. ¿Sufrió alguna afectación en su salud relacionado al teletrabajo?
20. ¿Recibió algún tipo de capacitación que le permitiera conocer cómo cuidar su salud mental, emocional y física desde la modalidad del teletrabajo?

Anexo #2. Formulario de Google Forms



Implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral durante la pandemia.

La presente entrevista pretende indagar sobre las implicaciones del teletrabajo. Los resultados de esta entrevista serán parte importante del trabajo de campo de la tesis final de graduación de la carrera de Administración de Oficinas.

Se le agradece su colaboración al responder las preguntas que se le plantean a continuación. No está de más recordarle que los datos y la información que se recolecta, serán tratados con total profesionalismo, responsabilidad y discreción.

1. ¿Obtuvo alguna capacitación para lograr implementar de manera correcta la modalidad teletrabajo en sus labores profesionales? *

Texto de respuesta corta

2. ¿Qué impactos negativos presentó en su área profesional al enfrentar la modalidad de teletrabajo? *

Texto de respuesta corta

3. ¿Qué impactos negativos presentó en su área personal al enfrentar la modalidad de teletrabajo?

*

Texto de respuesta corta

4. ¿Qué impactos negativos presentó en su área social al enfrentar la modalidad de teletrabajo?

*

Texto de respuesta corta

5. ¿Qué impactos positivos presentó en su área profesional al enfrentar la modalidad de teletrabajo?

Texto de respuesta corta

6. ¿Qué impactos positivos presentó en su área personal al enfrentar la modalidad de teletrabajo?

*

Texto de respuesta corta

7. ¿Qué impactos positivos presentó en su área social al enfrentar la modalidad de teletrabajo? *

Texto de respuesta corta

8. ¿Considera usted que el teletrabajo es beneficioso para los colaboradores de una organización? *

Texto de respuesta corta

9. ¿Considera usted que el teletrabajo es beneficioso para las organizaciones? *

Texto de respuesta corta

10. ¿Cómo fue la adaptación al teletrabajo? ¿Fue una modalidad satisfactoria para usted como colaborador? *

Texto de respuesta corta

11. Se sabe que la jornada laboral es de 8 horas. ¿En qué casilla se colocaría con la ejecución del teletrabajo? *

- 8 horas
- 8 a 12 horas
- 8 a 15 horas
- Menos de 8 horas

12. ¿Cuáles habilidades considera usted que son indispensables para obtener un buen desempeño laboral en la modalidad de teletrabajo? *

Texto de respuesta corta

13. ¿Su concentración se vio influenciada al ejecutar sus funciones laborales desde el teletrabajo? Explique. *

Texto de respuesta corta

14. ¿Con la implementación de teletrabajo tuvo que realizar alguna adecuación en su hogar? *

Texto de respuesta corta

15. ¿La organización le brindó recursos físicos, económicos o tecnológicos para acondicionar su espacio físico laboral en su hogar? Explique. *

Texto de respuesta corta

16. ¿Incurrió usted en algún gasto económico para poder ejecutar satisfactoriamente sus funciones laborales desde la modalidad del teletrabajo? *

Texto de respuesta corta

17. ¿Le generó algún tipo de estrés la modalidad de teletrabajo? *

Texto de respuesta corta

18. ¿Logró tener un equilibrio, entre las funciones laborales y las familiares al laborar desde su hogar? *

Texto de respuesta corta

19.¿Sufrió alguna afectación en su salud relacionado al teletrabajo? *

Texto de respuesta corta

20.¿Recibió algún tipo de capacitación que le permitiera conocer cómo cuidar su salud mental, emocional y física desde la modalidad del teletrabajo? *

Texto de respuesta corta

Anexo #3. Constancia del filólogo

CONSTANCIA DEL FILÓLOGO

UNIVERSIDAD NACIONAL
Sede Regional Brunca

Estimados Señores:

Por este medio hago constar que he revisado el Avance de Seminario de Graduación titulado: **“Implicaciones del teletrabajo en el desempeño laboral de los Administradores de Oficinas pertenecientes a instituciones de la Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón, durante el período 2020- 2021”**, presentado por los sustentantes: Araya Marín, Félix Lorenzo; Espinoza Leiva, Katherine; Rodríguez Valverde, Karla; Rojas Gamboa, Melissa y Varela Solís, Lesly Paola, sometido a la consideración del Tribunal Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas, en el cual he corregido los errores de redacción, gramática, estilo, puntuación y punto de vista del discurso científico.

Así mismo hago constar que la investigación es portadora de los siguientes valores:

-Alto rigor científico.

-Factibilidad real del estudio ante una necesidad concreta demostrada con argumentos sólidos.

Dado en San Isidro de El General, el 10 de octubre del 2023, a solicitud de los interesados.

Cordialmente:

Eric González Conde
Cédula. 119200332703
Licenciado en Filología Universidad Central Marta Abreu, Cuba
Lector Externo del Consejo editor de la Editorial EUNED
Su obra se ha publicado en seis países de dos continentes

