



Universidad Nacional.
Facultad de Ciencias Sociales.
Escuela de Planificación y Promoción Social.

Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Planificación
Económica y Social.

Modalidad: Proyecto.


Tema:

Análisis sobre la implementación del teletrabajo como estrategia de planificación y gestión en el Ministerio de Agricultura y Ganadería: Estudio de caso del equipo de Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria en Oficinas Centrales, periodo 2020-2022.

Sustentantes:
Joseph Agüero Montes.
Gabriela Camacho Jara.
Maryuri Hurtado Gómez.


Heredia, febrero 2024.

Hoja con Firmas de miembros del Tribunal Examinador

FLORIBET SOLIS
FERNANDEZ (FIRMA)  Firmado digitalmente por
FLORIBET SOLIS FERNANDEZ
(FIRMA)
Fecha: 2024.08.13 15:27:06 -06'00'

(Msc. Floribeth Solís Hernández)

Representante del Decanato

HEINER
MURILLO
CHAVES (FIRMA)  Firmado digitalmente
por HEINER MURILLO
CHAVES (FIRMA)
Fecha: 2024.08.13
15:38:24 -06'00'

(MBA. Heiner Murillo Chaves)

Tutor

(Mag. Roberto Vargas Pacheco)

Representante de la escuela

(Msc. Silvia Camacho Prado)

Asesora Interna

(Lic. Luis Fernando Paniagua Hernández)

Asesor Externo

Maryuri Antonia Hurtado Gomez
Firmado digitalmente por
Maryuri Antonia Hurtado Gomez
Fecha: 2024.08.12 08:36:48 -06'00'

Maryuri A. Hurtado Gómez
Sustentante

JOSEPH AGUERO MONTES (FIRMA)
Digitally signed by
JOSEPH AGUERO
MONTES (FIRMA)
Date: 2024.08.12
08:28:46 -06'00'

Joseph Agüero Montes
Sustentante

GABRIELA MARIA CAMACHO JARA (FIRMA)
Firmado digitalmente
por GABRIELA MARIA
CAMACHO JARA
Fecha: 2024.08.13
15:45:41 -06'00'

Gabriela Camacho Jara
Sustentante

Dedicatoria

A la persona que desde el día uno puso su confianza en nosotros, nos apoyó, nos sostuvo, nos ayudó a cumplir un sueño, por su conocimiento, su paciencia, su dedicación y compromiso incondicional. ¡Gracias infinitas, Heiner Murillo!

Agradecimientos

A Dios porque, sin Él nada sería posible.

A mi mamá, quien toda su vida, amor, esfuerzo, sacrificios han sido por mí, por ser mi ejemplo, mi pilar y ha sido la manifestación de amor más puro que he conocido.

A mi hijo, por ser mi motor de vida, mi impulso y la razón por la cual me levanto cada día.

A las personas cercanas, a quienes considero mis ángeles terrenales, quienes me acompañan, apoyan, cuidan y están conmigo siempre. A todos gracias por tanta paciencia, sobre a todo a mis dos compañeros, por permitirme tener el honor de trabajar con ustedes.

Gabriela Camacho Jara.

Agradezco a Dios, por permitirme finalizar este proceso, por permitirnos culminar esta última etapa tan importante en la historia de nuestra vida.

A mi tutor, por estar presente en cada momento, por guiarme y compartir sus conocimientos.

A mis compañeros, por su empeño, profesionalismo, sabiduría y empatía, lo que hizo posible este aprendizaje. Agradezco cada momento que permitió conocernos mejorando en cada reto que se hizo presente y, así, potenciar las fortalezas que cada uno lleva dentro.

A mis padres, por sus consejos, confianza por impulsarme cada día a seguir adelante, adaptándome con empatía y resiliencia, sin ignorar cada detalle que se

hizo presente para mi crecimiento personal y profesional, respetándome, valorando a cada persona que se hizo presente a lo largo de este tiempo.

Simplemente, ¡gracias, gracias, gracias!

Maryuri Hurtado Gómez

Quiero agradecer, en primer lugar, al profesor Heiner Murillo, por ser la persona que me impulsó a dar este último paso y acompañarnos a lo largo de todo el proceso.

A mi mamá, por recordarme constantemente la importancia de continuar mi desarrollo profesional.

A mis compañeras de TFG, quienes han dado su máximo esfuerzo para la conclusión de este trabajo.

Gracias a la Universidad Nacional, a la Escuela de Planificación y Promoción Social, por permitir desarrollarnos como estudiantes y como profesionales.

Especial agradecimiento al MAG, por habernos brindado la oportunidad de realizar este trabajo en esta institución.

Finalmente, gracias infinitas a Dios por todas las bendiciones que ha derramado en mi vida a lo largo de todos estos años.

Joseph Agüero Montes.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	12
TEMA DE INVESTIGACIÓN	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETO DE ESTUDIO	12
ANTECEDENTES	17
OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	31
1.5.1 OBJETIVO GENERAL	31
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	31
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	32
2.1 TRABAJO	32
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN DEL TELETRABAJO	44
2.3 AMBIENTE	53
2.4 SALUD.....	55
2.5 SEGURIDAD	58
2.6 GESTIÓN INSTITUCIONAL	61
2.7 PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	62
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	63
3.1 POBLACIÓN, MUESTRA Y ANÁLISIS DE ACTORES Y UNIDADES DE OBSERVACIÓN	63
3.1.1 POBLACIÓN	63
3.1.2 TIPO DE MUESTRA	64
3.1.2.1 TAMAÑO DE LA MUESTRA	65
3.1.3 UNIDADES DE OBSERVACIÓN	66
3.1.3.1 ENTREVISTA.....	67
3.1.3.2 CUESTIONARIO.....	68

3.1.3.3 La recopilación documental	68
3.1.3.4 Observación Participante	70
3.2 ENFOQUE INVESTIGATIVO SELECCIONADO	71
3.3.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	75
3.4 LIMITACIONES DEL OBJETO DE ESTUDIO	77
3.5 MATRIZ METODOLÓGICA (PROCESO DE RECOLECCIÓN, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS).....	78
3.6 CRONOGRAMA DE TRABAJO	81
CAPÍTULO IV. DESARROLLO	82
4.1 DESARROLLO: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	82
4.1.1 ESTADO ACTUAL DEL TELETRABAJO	83
4.1.2 PROCESOS DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y DE GESTIÓN	86
4.1.2.1 Normativa institucional y teletrabajo	86
4.1.2.2 Impacto de los procesos de planificación y gestión	90
4.1.2.3 Mecanismos de control y seguimiento.....	92
4.2 FACTORES INTERNOS DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS.....	93
4.2.1 Satisfacción	93
4.2.2 Ventajas y desventajas del teletrabajo	95
4.2.3 Salud física/mental (riesgos del trabajo).....	97
4.2.4 Productividad.....	99
4.3 FACTORES EXTERNOS DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS.....	101
4.3.1 Apoyo Económico	101
4.3.2 Equipamiento.....	101
4.3.3. Capacitación.....	102
4.3.4 Jornada Laboral.....	103
RESUMEN FINAL	103

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
CAPÍTULO VI: PROPUESTA INTEGRAL	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	124
ANEXOS.....	131
PREGUNTAS ENCUESTA	141

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: REPRESENTACIÓN SOBRE LA PROPORCIÓN DE LA POBLACIÓN ASALARIADA.	21
FIGURA 2: COSTA RICA. TRABAJO REMOTO DURANTE LA PANDEMIA.	30
FIGURA 3: REPRESENTACIÓN DE LAS FISONOMÍAS PARTICULARES DE LA SOCIEDAD PREINDUSTRIAL E INDUSTRIA.	32
FIGURA 4: COSTA RICA. PORCENTAJE DE PERSONAS COLABORADORAS QUE CONTINÚAN LABORANDO BAJO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO.	85
FIGURA 5: COSTA RICA. ¿QUÉ ES LO QUE MÁS LES GUSTA A LAS PERSONAS TRABAJADORAS DEL TELETRABAJO?	95
FIGURE 6: COSTA RICA. ¿QUÉ ES LO QUE MENOS LES GUSTA A LAS PERSONAS TRABAJADORAS DEL TELETRABAJO?	96

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	77
TABLA 2: COSTA RICA. PUESTO DE TRABAJO DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS QUE REALIZAN TELETRABAJO EN EL MAG.	86
TABLA 3: LIMITACIONES Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE PLANIFICACIÓN, EN TANTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN EL MAG.....	93

Tema	Análisis sobre la implementación del teletrabajo como estrategia de planificación y gestión en el Ministerio de Agricultura y Ganadería: Estudio de caso del equipo de Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria en Oficinas Centrales, periodo 2020-2022.
Pregunta problema	¿Cuál es la estrategia de planificación y gestión institucional del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) en la implementación del teletrabajo desde la perspectiva de las personas funcionarias de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria para el periodo 2020-2022?
Objeto del estudio	Los procesos de planificación institucional y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) en la implementación del teletrabajo en sus Oficinas Centrales desde la perspectiva de las personas funcionarias de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria para el periodo 2020-2022.
Objetivos	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar los procesos de planificación institucional y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) en la implementación del teletrabajo en sus Oficinas Centrales, desde la perspectiva de las personas funcionarias de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria para el periodo 2020-2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar las limitaciones y alcances de los procesos de planificación institucional y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) para la implementación del teletrabajo. ● Caracterizar los factores internos que inciden en la implementación del teletrabajo para las personas funcionarias del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG). ● Caracterizar los factores externos que inciden en la implementación del teletrabajo para las personas funcionarias del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG). ● Realizar una propuesta integral desde la perspectiva de la planificación para la implementación del teletrabajo tomando en consideración los procesos institucionales y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).
Principales conceptos	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo ● Teletrabajo ● Planificación Institucional ● Gestión Institucional ● Factores Externos (ambiente, economía, salud) ● Factores Internos (salud ocupacional, tecnología, equipamiento)
Enfoque de investigación	Mixto
Tipo de investigación	Exploratoria – Descriptiva

Introducción

El teletrabajo, como modalidad laboral, es una realidad concebida hace más de treinta años a nivel mundial. De tal suerte, muchos países en el orbe tanto en la parte pública como privada han puesto en práctica esta forma de trabajar, algunos con mejor preparación que otros en términos de legislación, normativa y análisis; es decir, con procesos de planificación idóneos dentro de la gestión interna de sus respectivas empresas y organizaciones, o, todos apuntando a mejoras desde la perspectiva de producción, ahorro en costos e inversión.

Específicamente, en referencia al tema del teletrabajo en Costa Rica, el cual se define según el desarrollo de novedosos procesos y métodos que permiten llevar a cabo las diferentes actividades del trabajo, abriendo un campo de búsqueda de sistemas eficientes para poder solventar los requerimientos de producción óptimo de los recursos disponibles.

En Costa Rica las instituciones tienen la noción sobre las capacidades del recurso humano comprometido para agilizar su trabajo desde los hogares. La principal característica es el uso de las tecnologías, lo cual ha cambiado el modo de vida de la sociedad, y de como la persona realiza su trabajo en el transcurso del día, desempeñando con esmero y responsabilidad las actividades profesionales sin presencia física del trabajador en la organización, es en este punto donde se debe analizar si esta noción se lleva a la práctica por medio de procesos de planificación internos.

Dentro de las instituciones se deben establecer las normas para implementar el teletrabajo bajo las directrices de cada organización o institución que así lo amerite; en el caso de Costa Rica, existe diferentes artículos que acompañan esta modalidad entre ellos está el Artículo 109 del Código de Trabajo.

Anteriormente, era común escuchar a muchas personas externar lo beneficioso que podía resultar el trabajar desde casa, para así no tener que enfrentar el denso tráfico en carreteras, el estrés por las mañanas y por las tardes por los tiempos de traslado, tener más tiempo para descansar con su familia, el ahorro en combustibles entre otros.

A partir de tales comentarios, se podía afirmar, por tanto, que el beneficio de poner en práctica esta modalidad no quedaba exclusivo en las Organizaciones, sino que se trasladaba definitivamente al ámbito personal y familiar de las personas trabajadoras.

Ahora bien, cuando llega al mundo la pandemia COVID-19, en países como Costa Rica, la implementación del teletrabajo se aceleró, obligando a las Empresas e Instituciones a hacer uso de esta modalidad casi en la totalidad de puestos. Es entonces cuando meses después de dar inicio con este proceso se hizo común escuchar comentarios de las personas trabajadoras acerca de la fatiga mental, el estrés y el aislamiento social, así como de algunos otros elementos que aquejan a las personas en sus hogares, e incluso de otros elementos que afectan o han beneficiado a las organizaciones con su implementación.

Al ser parte de la implementación de esta modalidad, surge la incógnita acerca de cuáles han sido los procesos de planificación que se han desarrollado a lo interno de las empresas e Instituciones para poder desarrollar esta modalidad de forma adecuada a lo interno de su organización. A ello se une, que a pesar de estar vigente hace tantos años, el tema como tal resulta reciente sobre todo dentro del marco de las condiciones actuales, existe incluso hasta cierto desconocimiento por parte de la de las organizaciones sobre los retos a la hora implementar esta modalidad.

Dicho fenómeno representa una oportunidad para conocer, por ende, su realidad y, de esta forma, aportar con el conocimiento adquirido en un tema tan fundamental para la vida del ser humano como lo es, el trabajo, específicamente para una Institución como el Ministerio de Agricultura y Ganadería, al ser esta una organización que se ha acogido a

esta modalidad y ha sido parte de lo que ha significado su implementación antes de la pandemia y posterior a su llegada.

Por lo tanto, esta indagación, se realiza con el interés de conocer ampliamente las diferentes formas de pensar y actuar.

En el marco metodológico del trabajo, se aplicará una serie de entrevistas a líderes de las Oficinas Centrales del MAG y encuestas a los diferentes funcionarios teletrabajadores de esta Institución, donde la muestra juega un papel fundamental siendo no probabilística conforme la población disponible.

Por tanto, el fin de la presente investigación radica en lograr recabar la percepción de las personas trabajadoras sobre lo que ha significado la implementación del teletrabajo, tanto a nivel personal como los resultados en la institución. De tal modo, se trata de conocer por medio de la investigación bibliográfica y la percepción de las personas trabajadoras de este ministerio si los procesos de planificación aplicados a lo interno de la gestión, puede realmente reflejar adecuados elementos sobre el ordenamiento real de lo que implica el teletrabajo, tanto para el quehacer del MAG, como para el quehacer de las personas.

En cuanto a la estructura, el presente trabajo se este trabajo se compone por varios capítulos, los cuales se desglosan de la siguiente manera; capítulo I Planteamiento del Problema, capítulo II Marco Teórico, en el capítulo III Marco Metodológico, capítulo IV, Desarrollo y Análisis de Resultados, y por último las Conclusiones y Recomendaciones. En el caso específico del presente diseño se llega hasta el capítulo III. Todos estos enfocados en el tema del teletrabajo, las implicaciones con su aplicación buscando conocer cuáles son los procesos de planificación existentes a lo interno de Ministerio para implementar esta modalidad en su gestión.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

Tema de investigación

Análisis sobre la implementación del teletrabajo como estrategia de planificación y gestión en el Ministerio de Agricultura y Ganadería: Estudio de caso del equipo de Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria en Oficinas Centrales, periodo 2020-2022.

Planteamiento del problema y objeto de estudio

Para el año 2008 en Costa Rica se plantea el primer decreto para la implementación del teletrabajo en el Sector Público, formalizándose a través de la Ley 9738 hasta el 18 de setiembre de 2019 a nivel nacional. El teletrabajo ha tenido un auge importante en Costa Rica, a partir del año 2019; no obstante, ya años antes se venía teniendo esta experiencia en algunas instituciones y empresas privadas, como parte de algunos planes piloto y otros como una práctica ya establecida.

Se debe, entonces, plantear que, el teletrabajo como modalidad de trabajo actual tiene algunas características básicas fundamentales para su desarrollo en cualquier parte del mundo:

Se desarrolla en un lugar diferente a las instalaciones físicas de la empresa o institución, utiliza como herramienta básica las TICS para poder llevar a cabo todas las actividades relacionadas con el trabajo, es un método de organización y ejecución de la actividad laboral alternativo a la modalidad tradicional y es un modelo de trabajo que debe ser concertado bajo un contrato entre las partes (empleador-empleado).

Un punto relevante sobre este tema, viene a ser la gestión institucional, la cual establece que, es la institución, a través de su alta dirección la responsable de la salud y la seguridad de sus trabajadores, aun si realizan sus actividades fuera de las instalaciones, ya que estos deben optar por brindar las medidas preventivas ante posibles riesgos. Señala, por tanto, que, los teletrabajadores o trabajadores a distancia tienen los mismos derechos que los que

prestan sus servicios de manera presencial y que por tanto estos están cubiertos por toda la normativa y reglamentación existente para salvaguardar su integridad. (Torres, 2018).

Es importante resaltar que, a nivel de seguridad y salud, existe literatura a nivel mundial que evidencia que, para las personas teletrabajadoras existen más problemas e implicaciones en cuanto la preservación de su salud y seguridad laboral, no obstante, existen manifestaciones claras de que no se trata solo de los empresarios la responsabilidad sino de que el mismo trabajador es quien al insertarse en esta nueva modalidad de trabajo debe modificar sus propias condiciones y costumbres para que su adaptación sea más fácil y con menos consecuencias.

Parte de la responsabilidad de una Institución es velar porque se eviten los factores de riesgo psicosocial que afectan en esta modalidad seriamente la salud física y mental de las personas trabajadoras, tales como: las altas cargas de trabajo, las largas jornadas de trabajo, tener que estar disponible en todo momento, falta de desarrollo profesional, escasa autonomía, control excesivo sobre las tareas, pobre cultura organizacional, así como el ciberacoso desencadenando en situaciones como estrés, depresión, ansiedad, sedentarismo, y se traslapa a las organizaciones generando ausentismo por salud y deterioro en la productividad.

Otro estudio realizado en España señala que al pasarse a la modalidad de teletrabajo de manera un poco improvisada y sin una regulación realmente clara, genera repercusiones en la salud física y mental de las personas trabajadoras más fuertes, por ejemplo, se menciona que el 55% de las personas trabajadoras en este país no reciben apoyo por parte de las empresas para crear sus espacios de trabajo saludables en la casa. Además, el 64% dice trabajar más horas de lo habitual y el 61% dice tener más dolores y tensión que en la oficina. Se resalta a nivel de la opinión de estas personas que, las áreas donde se ha visto mayor problema se dan con el incremento del estrés, la ansiedad, la depresión, la

sensación de soledad y las secuelas físicas por la falta de una ergonomía adecuada. (López, 2021).

Por su parte, las nuevas tecnologías dan pie a las nuevas posibilidades, oportunidades y exigencias que demandan mayor eficiencia en los contextos laborales, conducen a que cada vez toma más fuerza la consolidación de una cultura asociada al teletrabajo en la sociedad costarricense, de tal manera exige a que se implementen nuevas estrategias y operaciones dentro de las empresas e instituciones implicando en ella nuevos desafíos y retos que integran cambios e innovación en las formas de teletrabajar en conjunto con los planes estratégicos de las organizaciones, con el fin de desarrollar la integración dentro de las organizaciones privadas e instituciones públicas de Costa Rica.

Ante la necesidad de implementar el teletrabajo en Costa Rica, las empresas se están viendo obligadas a establecer estrategias y herramientas prácticas que les permitan ejecutar su gestión con mayor eficiencia y por otra parte modificar sus metodologías de trabajo para los empleados a distancia.

Así pues, resulta necesario conocer si este proceso de cambio tanto para las empresas como para las personas ha generado resistencia a ser partícipes de estas nuevas tendencias de trabajo, en la que las empresas deben tomar en cuenta las condiciones personales de las personas trabajadoras, al considerar el nivel de adaptabilidad y responsabilidad que las mismas manifiestan.

De ahí que surge la siguiente interrogante:

¿Cuál es la estrategia de planificación y gestión institucional del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) en la implementación del teletrabajo desde la perspectiva de las personas funcionarias de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria para el periodo 2020-2022?

1.3 Justificación

La presente investigación, constituye una buena alternativa que una organización puede adoptar, muestra la importancia que tiene el teletrabajo, tanto a nivel de las empresas como de sus trabajadores, teniendo en cuenta que los medios de comunicación, en especial el internet, permiten llevar a cabo esta experiencia laboral contribuyendo a las organizaciones en calidad y efectividad en la prestación de servicios.

El teletrabajo constituye un recurso administrativo y operativo, para las organizaciones y empresas, el cual permite incrementar nuevas posibilidades para los teletrabajadores. Esta modalidad de trabajo ha demostrado ser efectiva para la reducción de costos en las empresas respecto a alquiler de oficinas, servicios públicos, seguridad, personal de recepción, mantenimiento de un inmueble, entre otros. Además de los beneficios para los empleados. puesto que ya no deben incurrir en tiempo de traslado, ayudando a que inicien con mayor disposición sus labores, ahorran en gastos de traslado ya sea por pago de pasajes o combustibles, y alimentación en sitio, entre otros.

Desde el año 2020 Costa Rica, así como el resto del mundo se ha visto sumido en una problemática de salud sin precedentes, la cual ha tenido repercusiones para todos los individuos ya que ha implicado cambios importantes en la dinámica social. Esta crisis fue originada por la aparición de un nuevo virus que amenaza la vida de las personas, el SARV-COV2 mundialmente conocido como Coronavirus. Dicha crisis aceleró la implementación del teletrabajo en todo el mundo como medida de contingencia para reducir los riesgos de contagio, de esta forma se dio una reducción importante en la movilidad social. Para entonces varias compañías que ya brindaban la opción de Teletrabajo extendieron dicha opción a más áreas de trabajo, de tal manera que todo puesto que pudiera ser ejercido de manera remota se hiciera como tal. Por su parte, otras empresas que nunca habían incursionado en aplicar el Teletrabajo se vieron forzadas a hacerlo, ya que ponían en riesgo

la salud de su personal, lo cual se podría traducir en bajas importantes en su productividad, esto además del riesgo de pérdidas humanas por este mismo virus.

Consecuentemente, a nivel empresarial parte de los retos radican en buscar mejoras en la organización, la administración del personal y el mantener a este en condiciones de motivación para que cumplan con sus tareas de manera satisfactoria.

Por su parte, para las personas trabajadoras se han dado una serie de efectos conocidos, tanto positivos como negativos, con la práctica ya frecuente de esta modalidad; sin embargo, a pesar de que muchos de estos han sido un poco evaluados, a nivel mundial por profesionales en diversas áreas.

De tal forma, la importancia de llevar a cabo esta investigación radica en el hecho de que a nivel país, y la mayoría de centros de trabajo, no se han llevado a cabo evaluaciones y análisis más específicos sobre los efectos en las personas trabajadoras, puede considerarse por tanto un tema muy nuevo o reciente, el cual aún en la actualidad genera muchas dudas, tanto en las personas trabajadoras como en sus empleadores, máxime que con la pandemia su aplicación se volvió una práctica necesaria y urgente. Por ello, este tema en específico, se considera un importante sujeto de estudio dada la aplicación extendida y acelerada de dicha modalidad de trabajo, tomando en cuenta que este tiene una incidencia directa en el bienestar y la salud humana.

Los sustentantes de esta investigación, al ser partícipes directos de la implementación de esta modalidad en cada uno de sus respectivos centros de trabajo, han tenido una vivencia cercana precisamente con las condiciones en las que se da el teletrabajo desde los recursos brindados por las instituciones y empresas, las condiciones personales a lo interno de sus hogares para poder desarrollarse laboralmente, así como todos los efectos positivos y negativos que han podido ir experimentando día con día. No obstante, al ser un fenómeno tan reciente, se genera la necesidad de estudiar a mayor profundidad estos

efectos y condiciones; de manera tal que, incluso, se convierta en una retroalimentación en la que se beneficien no solamente ellos sino todas aquellas personas cercanas que estén actualmente laborando dentro de este esquema de trabajo.

Asimismo, el aprendizaje obtenido como resultado de la investigación puede coadyuvar a que la implementación del teletrabajo incluso traiga consigo mayores beneficios, si su manejo y preparación se dan aún en mejores condiciones y consideraciones por parte de los empleadores.

La influencia de las condiciones en las que se desarrolla el trabajo incide directamente en la gestión institucional de cada organización; por ende, existe una necesidad latente de analizar los retos y dificultades propias del teletrabajo dada su proyección creciente a futuro. De tal forma, se plantea como producto de la investigación proponer posibles acciones en pro de tener una organización más planificada y preparada ante los cambios que se generen con el teletrabajo, mediante la definición de estrategias más eficientes y eficaces en su quehacer.

Antecedentes

Como lo plantea Trejo (2019), para el año 1970 en Estados Unidos se da una fuerte crisis petrolera, que afecta a nivel mundial, esto obligó a las empresas a buscar cambios en la organización de sus procesos buscando precisamente ahorros y menos consumo. Dado lo anterior es que, en el año 1973, el físico Jack Nilles, introduce el concepto de tele desplazamiento, él lo plantea como una forma de fomentar el trabajo a distancia que ayudara al ahorro de energía y promoviendo el uso de las tecnologías de la comunicación. Para el año 1980, se da una modificación a nivel del horario de atención, y se pasa del horario fijo al horario flexible, buscando la mejora en la atención de los clientes y redefiniendo así la relación entre los trabajadores y los proveedores. Se plantea en la literatura descrita por el autor que, estos dos hechos son los que propician la

implementación del teletrabajo, no obstante, en ese momento era solo para ciertas empresas y ciertos trabajadores de estas. (Trejo, 2019).

En este punto es importante denotar cómo el teletrabajo surge como resultado de la búsqueda de solución a diferentes problemas que afectaban, tanto a las empresas como a las personas trabajadoras. Es aquí cuando se puede considerar el tema de gestión y planificación institucional como parte fundamental en la implementación de alternativas como el teletrabajo para mejorar los sistemas de trabajo.

Dado a lo anterior, sobre la forma en que da sus inicios el Teletrabajo en Estados Unidos, señala que, entre la década comprendida entre 1970 y 1980, se dan los primeros planes piloto a pequeña escala en las empresas, y es hasta el año 1988 que, en California, se inicia con el primer proyecto piloto que conllevaría dos años, y se involucró a 200 personas trabajadoras. Específicamente en Flexiplace, a través de acuerdos de trabajo en casa. (Gentilin, 2020).

Según lo anota el autor supracitado, se puede afirmar que ya desde esa época se generaban algunos tipos de contrato para realizar el teletrabajo en las empresas conforme lo descrito en este plan piloto. De esta forma, los contratos aplicados desde entonces forman parte de las herramientas de gestión con las cuales se generan dentro de las empresas u organizaciones nuevos controles sobre la implementación de esta modalidad.

A causa de una crisis económica suscitada en este país en el año 1990, como lo indica el mismo Trejo, se induce a que las empresas opten por esta modalidad de trabajo con la finalidad de reducir gastos, ya que lo que se necesitaba era acceso a herramientas que permitieran la comunicación con su empleador. Es así como en el año 1993, se iniciaron los telecentros de trabajo, y para 1996, se puso en práctica la iniciativa nacional de teletrabajo, con la cual se buscaba que para el año 1998 debían alcanzarse los 60 mil trabajadores. (Trejo, 2019).

Ya para este momento y según lo que se ha indicado en la historia del teletrabajo en Estados Unidos, en los primeros veinticinco años de existencia de esta modalidad, se ha tratado desde el punto de vista de flexibilización de horarios, contratos de trabajo, cambio del lugar de trabajo al pasarse a la residencia de la persona teletrabajadora y la búsqueda de resolución de problemas suscitados con las crisis. Sin embargo, es hasta el año 1995, cuando se empieza con una regulación más formal a nivel país al promulgarse la Ley Pública 104-52, en esta se establecía el uso de cierto presupuesto para adecuar los espacios en las casas de los teletrabajadores. (Gentilin 2020).

Cabe señalar otros dos hechos que marcaron no solamente la aceleración en la implementación de esta modalidad en Estados Unidos si no que se hizo extensivo en el mundo, y que fueron concebidos como crisis también, como lo señala Gallusser, uno el terremoto de Los Ángeles en 1994, ya que al darse la destrucción de las rutas y detenerse el transporte muchas empresas se vieron obligadas a recurrir al teletrabajo para mantenerse activas, menciona además que, se da en este mismo momento la creación de la Ley del Aire Libre, la cual obligó a que los empleados redujeran sus viajes al trabajo en un 25% para mitigar la contaminación ambiental. El segundo hecho que indica la autora se dio en el año 2001 con el atentado en las Torres Gemelas, donde la mayoría de personas que laboraban en ese momento en oficinas solicitan se les permita laborar desde sus casas debido al miedo de que este mismo hecho se repitiera en alguna parte del país. (Gallusser, 2005).

Es aquí donde nuevamente se puede afirmar que el teletrabajo ha sido una herramienta para que las empresas puedan subsistir en las situaciones de crisis, ya que los momentos de aceleración en su implementación se dan a nivel de Estados Unidos en los períodos de crisis tanto económicas como de desastres naturales o condiciones ajenas al control de las empresas. Punto relevante para la investigación, dado que lleva a reflexionar si tales

procesos, debido a estas circunstancias, son planificados; o si, por el contrario, son producto de eventos ajenos a la organización,

A pesar de todos estos años, en los que se implementó dicha modalidad en Estados Unidos, no fue sino hasta el año 2010 cuando se logra formalizar la figura del teletrabajo, a través de la Ley de Promoción y Desarrollo del Teletrabajo. Con esta Ley el Estado requería a sus Agencias de Gobierno, la necesidad de establecer políticas de Teletrabajo, con las cuales se les autorizara a sus empleados poder teletrabajar, pero asegurando que, el teletrabajo no disminuyera el rendimiento de los empleados o sus operaciones, y que todas sus funciones debían establecerse por medio de un acuerdo escrito entre las partes. (Correa, 2015).

En el contexto de Europa, en algunas ciudades a finales del año 1995, había aproximadamente 20.000 personas teletrabajadoras en centros piloto, para 1996 se hablaba de un 2% de la población trabajadora en todo Europa, mientras que, en la última década del siglo XX ya se hablaba de diez millones de personas en esta modalidad. (Trejo, 2019).

Precisamente, para llegar a esa cantidad de personas trabajadoras se dieron una serie de eventos que son necesarios mencionar, según lo señala Rodríguez (2007), entre los que destacan:

- Un proyecto financiado por la Comisión Europea llamado MIRT12, este se desarrolló entre 1996 y 1998, la finalidad de este era estudiar y presentar todas las recomendaciones para realizar contratos y reglamentos de teletrabajo.
- En el año 2001 el Comité de Dialogo Social del Sector de las Telecomunicaciones de la Unión Europea presentó las directrices sobre el Teletrabajo para esta área en específico.

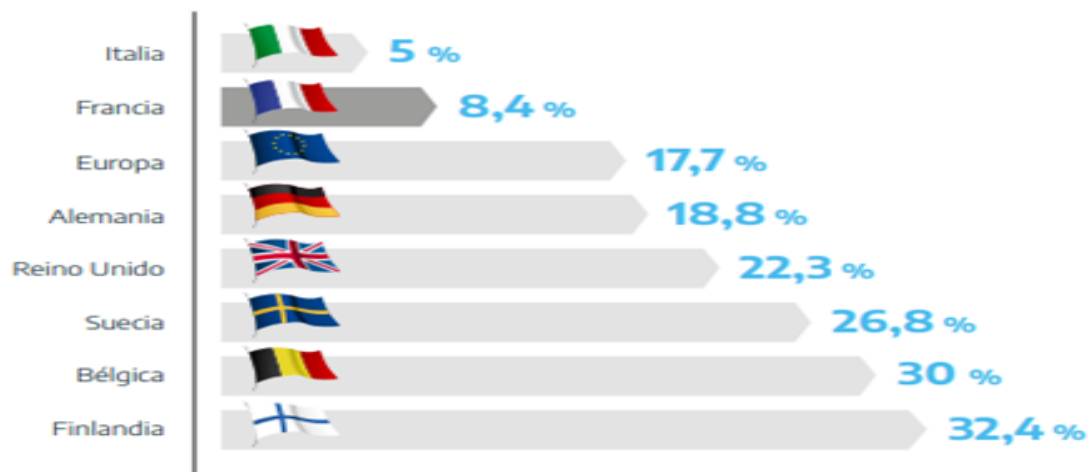
- En el año 2002, la Confederación de Sindicatos, Empresas Públicas y Privadas, firmaron un Acuerdo Marco Europeo sobre el Teletrabajo, con este pretendían modernizar la organización del trabajo, mejorar la productividad y la competitividad, logrando un equilibrio entre flexibilidad y seguridad. (p.45).

Es necesario recalcar, conforme lo plantea la literatura, que todos estos eventos sirvieron para desarrollar el teletrabajo a lo largo de toda Europa, constituyéndose, por tanto, en herramientas promotoras de esta modalidad y forma parte de procesos de planificación con lo que siempre se buscaba mejorar los resultados en las empresas.

Con la siguiente figura, (Machiavelli, 2020), muestra los datos sobre la población trabajadora que participaba durante el año 2009, en esta modalidad de trabajo:

Figura 1: Representación sobre la proporción de la población asalariada.

Gráfico 1. Proporción de población asalariada de países europeos que realizó teletrabajo más de 8 horas al mes en 2009



Fuente: <https://www.eurofound.europa.eu/fr>.

Fuente: Tomado de CUI NAP, Argentina 2020.

Como se visualiza en la imagen anterior, en países como Bélgica y Finlandia el porcentaje de personas trabajadoras en este año bajo la modalidad de teletrabajo representó en ese momento el 30% o más del total de la población activa.

Dentro de este mismo análisis Machiavelli señala que, para:

El año 2015, ya una quinta parte de la población europea efectuaba alguna forma de teletrabajo o trabajo a distancia, sin embargo, si con grandes diferencias, por ejemplo, Italia contabilizaba el 8% de población, Dinamarca llegó a un 38% y Francia un 23%. Se dice que estos porcentajes se deben a razones como la afinidad del país con la tecnología, la disponibilidad y calidad de infraestructura tecnológica, la cultura de gestión y las necesidades de los empleados de equilibrar sus necesidades profesionales y familiares. (p.5).

En el caso de América Latina, los antecedentes sobre la implementación del teletrabajo se brindan sobre aquellos países donde específicamente se han dado cambios relevantes y positivos sobre esta modalidad. Sin embargo, en primera instancia se hace una recolección de aquellos instrumentos o normativas internacionales que se han diseñado y que afectan o intervienen en diferentes países; es decir, de lo general a lo específico como forma de análisis de los procesos de planificación existentes en relación al tema.

El primer instrumento se relaciona con el Convenio de Trabajo a Domicilio del año 1996 de la OIT (núm. 177), donde sugiere San Juan que, a pesar de no ser un instrumento específico sobre teletrabajo se ha utilizado como fuente normativa del mismo, así mismo el autor menciona el título VII Seguridad y Salud en el Trabajo, basado en una recomendación sobre el trabajo a domicilio, este documento corresponde al mismo año, elaborado por la OIT (184), en donde se plantean todas las obligaciones tanto del empleador como del empleado en temas de esta modalidad de trabajo a domicilio, no obstante, hace la salvedad que Argentina es el único país de América Latina y el Caribe que ha ratificado dicho convenio. (San Juan, 2020).

En el año 1997, Brasil fue pionero en términos de implementar esta modalidad de trabajo considerando el avance tecnológico; no obstante, (OISS, 2020), se indica que es

hasta el año 2017, que se incorpora por primera vez mediante la Ley 13.467, un capítulo especial referido al teletrabajo, modificando de esta forma las leyes del trabajo, esto con el fin de adecuar la legislación existente a las nuevas relaciones de trabajo.

De la misma forma como se ha dado en muchos países, Brasil no escapa de la pandemia del COVID, la misma ha provocado modificaciones importantes sobre el trabajo en este país, y como lo indica San Juan se genera en marzo del 2020, la Medida Previsoria N°927, específicamente en el Capítulo II Del Teletrabajo, en su artículo. 4:

Durante el estado de calamidad pública a que se refiere el art. 1, el empleador puede, a su discreción, cambiar el régimen de trabajo presencial para el teletrabajo, el trabajo a distancia u otro tipo de trabajo a distancia y determinar el retorno al régimen de trabajo presencial, independientemente de la existencia de acuerdos individuales o colectivos, renunciado registro previo del cambio en el contrato individual de trabajo”. (San Juan, 2020, p. 9).

Con lo anterior se evidencia cómo la pandemia provocó cambios en las modalidades de trabajo de Brasil, como modificaciones en su legislación.

Chile por su parte es considerado el país pionero en la modificación de su marco legal, con la finalidad de incorporar esta modalidad de trabajo, esto en el año 2001, específicamente su Código de Trabajo; sin embargo, esta modificación se basó en la ampliación de la jornada laboral. Es así como hasta el año 2013, se aprueba un proyecto en el cual se establece toda la normativa regulatoria en términos del contrato de trabajo. (Correa, 2015).

Siete años después de esta modificación es como en marzo del año 2020, (San Juan, 2020), se crea la Ley 21.220, esta vuelve nuevamente a modificar el Código de Trabajo, incorporando el capítulo IX, el cual se refiere al trabajo a distancia y teletrabajo.

Se aduce que con la pandemia se aceleró su aplicación considerablemente, al punto que, (OISS, 2020), refiere a algunos datos estadísticos que demuestran como con la

pandemia se incrementa los porcentajes en cuanto a teletrabajo. Por ejemplo, señala que en la última semana de marzo 2020, un 24.9% de las personas ocupadas habían realizado al menos una hora de teletrabajo, equivale esto a un aproximado de 1.8 millones de personas; mientras que, para finales de abril se habla ya de un 23.7% de personas realizando teletrabajo en mayor tiempo, y para mayo del mismo año estas personas incrementaron entre 33 y 40 horas promedio de teletrabajo realizado.

En el caso de Ecuador, Correa (2015) señala que, “a pesar de no tener una regulación clara sobre esta temática, consideraban que el teletrabajo es una tendencia dentro del mercado laboral, por lo que, en el año 2001, empiezan a crear discusiones que buscan promover un plan regulatorio del teletrabajo, y es en setiembre del año 2013, que se proclama el 16 de setiembre como el Día Internacional del Teletrabajo” (p.56).

Posteriormente, en este país, es que nuevamente surgen discusiones sobre el tema del teletrabajo, logrando impulsarlo desde la normativa a partir del año 2016 y como otros países se acelera por el tema de la pandemia como medida emergente.

Al ser así que según lo indicado por San Juan (2020), en el año 2016, se crea un acuerdo ministerial para impulsar esta modalidad a nivel privado, sobre todo por tratar de que las personas que se vieran más beneficiadas con el tema sean aquellas como mujeres embarazadas, mujeres en periodo de lactancia, personas con discapacidad, personas con enfermedades graves y personas adultas mayores. Es cuando surge la pandemia en el año 2020, y con esto se promueve el teletrabajo para toda la población.

Por su parte, Colombia en el año 2008, y como lo señala Correa se regula el Teletrabajo, por medio de la Ley de Teletrabajo en Colombia N°1221-2008, esta normativa busca regular el teletrabajo como un medio de generación de empleo mediante el uso de la tecnología y la comunicación. Luego de ello, se crearon una política pública y una Red de Fomento al Teletrabajo con participación de instituciones públicas y privadas.

Posteriormente crean el decreto N°84-2012 para reglamentar y normar el teletrabajo. (Correa, 2020).

En este caso, no se ubica dentro de la literatura información relevante sobre modificaciones en el contexto de la pandemia.

Señala San Juan (2020), que en el año 2003 mediante la Ley 25.800 se aprueba el Convenio sobre el Trabajo a Domicilio de la OIT, el cual se ratifica por este país en julio del 2006, utilizándose a la fecha como parte de la normativa.

En este punto es importante denotar que, se trató de investigar porque el resto de países de América Latina no lo ratificó, no obstante, no se logró resultados, solamente verificar que junto con Argentina si lo hizo varios países de Europa.

En el año 2013 y como lo plantea Correa (2015), se aprueba la primera Ley interna que, busca regular y habilitar el teletrabajo, curiosamente menciona la autora fue diseñada bajo el objetivo de promover o incluir en esta modalidad a las personas con alguna discapacidad, se dice que con esto Argentina es pionero también en la creación de la Coordinación del Teletrabajo, para promover la implementación de plataformas de trabajo a distancia. De esta forma es que nace Workana la principal plataforma fundada en Latino América.

Otro punto relevante, en cuanto la aplicación de esta modalidad, relacionada con el impacto de la pandemia del COVID en este país, haciendo referencia a las normas publicadas el 17 de marzo de 2020, sobre la implementación del teletrabajo en casa donde por decisión administrativa, se generan los mecanismos para el otorgamiento de las licencias y el trabajo remoto, además de dos resoluciones en las que se suspende el deber de asistencia, y la prestación laboral a domicilio. (San Juan, 2020).

Según el estudio bibliográfico sobre los antecedentes del teletrabajo en Bolivia, se hace referencia como hecho relevante, el Decreto Supremo 4218 del 14 de abril 2020, el cual regula el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios en los

sectores público y privado, caracterizada por el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TICs), y junto con este, el Reglamento de Implementación del Teletrabajo, donde se brindan cuáles son las condiciones especiales sobre las cuales se debe desarrollar esta modalidad de trabajo. (San Juan, 2020).

Para el caso de Perú, la legislación sobre este tema rige desde el año 2013, precisamente como lo indica OISS incluso regulado por ley, con la Ley 30036, y el Reglamento 009 del año 2015 del Ministerio de Trabajo. Posteriormente, lo que se da es una regulación contenida en un Decreto de Urgencia 026-2020, originado debido a la pandemia. No obstante, cabe señalar que, en el caso de este país este decreto de urgencia es temporal. (OISS, 2020).

Como se visualiza en las referencias precitadas, no solo en América Latina la llegada de la pandemia aceleró o modificó mucho las formas de trabajo, sino que se trata de un fenómeno a nivel mundial. Esta situación de salud ha generado que la modalidad del teletrabajo se utilice como herramienta o medida de contingencia para prevenir la propagación del virus como para sostener la economía en los países, no solo en el sector público, sino en el privado también.

Esto se sustenta en el informe de (Maurizio 2021), en el cual plantea datos relevantes al respecto, por ejemplo, señala que, en los países de América Latina durante el año 2020, bajo las medidas de confinamiento entre el 20% y 30% de los asalariados estuvieron trabajando desde su domicilio. Así, en el año 2019, fue un 3% menor, y plantea además que, durante el segundo trimestre del año 2020 un aproximado de 23 millones de personas transitaron por el teletrabajo, esto contando América Latina y el Caribe.

Dado que la presente investigación se basa en un caso específico en Costa Rica, en adelante contempla la historia y antecedentes de lo que ha sido la implementación del teletrabajo en este país. Dicha modalidad laboral, nace en el año 2006, en las instituciones

públicas, donde el Instituto Nacional de Electricidad es pionera en su aplicación, con un aproximado de 307 personas partícipes en esta variedad de trabajo para el año 2007.

En el caso particular de Costa Rica, en relación con la normativa que se ha ido elaborando a nivel país, para ser aplicada, se señalan acontecimientos para su implementación:

Para el año 2008 se publica el primer decreto respecto al teletrabajo, el Decreto 34704-MP-MTSS, promoviendo esta práctica específicamente en el Sector Público, en el año 2009 emiten el Decreto 35434 llamado Implementación del Teletrabajo en Mujeres que se encuentren en estado de embarazo. Este surge como una medida de contingencia por la emergencia sanitaria originada por la influenza. En el año 2012, se plantea un Proyecto de Ley N°18549, llamado Ley para la Promoción, Regulación e Implementación del teletrabajo en Costa Rica, en su momento los proponentes son: José Joaquín Porras Contreras y elaborado por el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo CIDTT. Dictamen: Unánime negativo. (Arias, 2020).

En el año 2013 se crea el Decreto 37695-MP-MTSS, derogando el decreto del 2008, ya que incorpora elementos para la mejora de la productividad y la reducción de costos, Costa Rica en este mismo año llevaba la vanguardia en términos de implementación del Teletrabajo, a nivel del Sector Público un 4.25% y del Sector Privado un 19% de las personas trabajadoras formaban parte de esta modalidad.

Como bien lo plantea Arias, para el año 2014 surge un nuevo Proyecto de Ley N°19355: llamado Ley para regular el teletrabajo, postulado por: Otto Guevara Guth, José Alberto Alfaro Jiménez y Carmen Quesada Santamaría. (Arias, 2020).

En el año 2015, se impulsa el Decreto N° 39.225-MP-MTSS-MICITT, con el fin de ser aplicado al teletrabajo en las instituciones públicas, y así llevar a cabo el desarrollo del teletrabajo en Costa Rica, a pesar del esfuerzo de ese momento aún el teletrabajo no se logra aplicar en las instituciones Públicas. Continuando con el esfuerzo en el territorio

nacional y ver que aún este no avanza en gran medida, para el 2017 se emite el Decreto N° 4121-MTSS-MOPT-MICITT, para ser aplicada esta modalidad en el GAM, con el fin de que se pueda reparar el puente sobre el Río Virilla, surgiendo este como medida de contingencia. Posteriormente, para el 2019, emiten la Ley 9738, la cual viene a regular el teletrabajo publicado por Decreto Ejecutivo N°42083 del 20 de diciembre de ese mismo año.

Como parte de las investigaciones realizadas por empresas nacionales, un informe para el año 2019, indica que, un 42% de las Empresas participantes aplican teletrabajo, dos de cada cinco tenían al menos dos años de utilizar esta novedosa modalidad, lo cual les habría traído más beneficios tanto para las empresas como para los empleados, aprovechando la productividad de estos. Se puede mencionar que, dentro de la historia de Costa Rica también existen dificultades como lo es la conectividad, la poca claridad del reglamento laboral, o la normativa específica de cada Centro de Trabajo. (López, 2019).

Para el 2020, la modalidad del teletrabajo se convierte en un atenuante para la mayoría de las organizaciones, situación que se refleja a nivel país, cuando el traslado a esta modalidad por parte de Instituciones Públicas fue masivo debido a la situación generada por la emergencia que se genera por la Pandemia COVID-19 a nivel nacional y mundial, lo cual precipito el teletrabajo. Con ello se evidencia que, tanto en el sector público como privado, no estaban a nivel tecnológico para llevar a cabo esta modalidad, y, en muchos casos, sin las condiciones idóneas para su desarrollo en tiempo completo.

Específicamente, para el año 2020 por medio de la Directriz N° 073-S-MTSS publicada el 10 de marzo, se solicita expresamente a las Instituciones Públicas implementar el teletrabajo durante la semana laboral, con el fin de mitigar la propagación del Sars CoV2, claro está que en ese momento se tomó esta medida como contingencia ante la emergencia presentada por la pandemia COVID-19. Según Marín (2020), para ese momento se inicia un Plan Piloto para la población docente de la UCR coordinado por la

Vicerrectoría, en el marco pandemia causado por el Sars Co-V2, el cual se aplica en el país el teletrabajo para cerca de 6500 personas trabajadoras, quienes se acogen a dicha modalidad del teletrabajo en proceso liderado por las autoridades de la Universidad de Costa Rica. (Marín, 2020).

En la actualidad, el teletrabajo representa un mecanismo para la modernización del Estado Costarricense, y gracias al impulso de la tecnología se ha hecho posible el teletrabajo, según el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo (2020). El Teletrabajo en Costa Rica estiman que una persona teletrabajadora ahora cerca de 140 mil colones mensuales por concepto de espacio físico y según las empresas por 2000 personas teletrabajadoras generarían un ahorro de 200 millones de colones. Aquí es importante destacar que el ahorro de combustible para la persona que viaja en carro es significativo, así como para las personas viajantes en autobús, teniendo en cuenta el ahorro de compra de alimentos, vestimenta y demás gastos propios de la actividad laboral, sin dejar de mencionar que se dejarían de emitir aproximadamente 1.900 toneladas de CO2 por año, según informe del Centro Internacional para el desarrollo del teletrabajo.

En ese contexto actual, es decir 2020-2021, debido a la pandemia que enfrentaba Costa Rica y el mundo, se hizo más énfasis en la promoción del teletrabajo, tanto en el sector público como en el privado, en todos aquellos puestos que puedan ser teletrabajables, promoviendo el distanciamiento social y mitigando la propagación del COVID-19.

Según Arce (2020):

Datos reflejados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, muestran datos dentro del grupo de 1,29 millones de la población ocupada asalariadas para el III trimestre del II semestre del 2020, el 78,8% no realiza trabajo desde casa, así como el 20% aumento los días o inicia teletrabajo en pandemia, y solo el 0.8% sigue

trabajando la misma cantidad de días o tuvo reducción, tal y como se muestra en el siguiente gráfico. (p.6).

Figura 2: Costa Rica. Trabajo Remoto durante la pandemia.



Fuente: Elaboración propia, datos del INEC. Año 2023.

A nivel de Costa Rica el avance en el teletrabajo ha sido significativo y con ello las tecnologías digitales las cuales han permitido introducir cambios profundos en todos los ámbitos de la sociedad moderna manifestadas en diferentes disciplinas como lo es la salud, educación, economía, cultura; y, por supuesto, la calidad de vida de las personas. Estos cambios han incrementado el acceso y disposición de nuevos esquemas laborales presentes en todos los sectores públicos como privados, mejorando, con ello el servicio de calidad eficiencia y eficacia.

Es así como en un primer acercamiento del trabajo fuera de sus oficinas, en donde la promulgación del Código de Trabajo es el cuerpo unificador de la Legislación social, la cual regula la Contratación especial del teletrabajo. Para Costa Rica el teletrabajo no fue ajeno, ya que algunos trabajadores se abogaban al beneficio del teletrabajo desempeñando sus labores de manera responsable y comprometida.

Objetivo general y específicos

1.5.1 Objetivo General

Analizar los procesos de planificación institucional y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) en la implementación del teletrabajo en sus Oficinas Centrales, desde la perspectiva de las personas funcionarias de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria para el periodo 2020-2022

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar las limitaciones y alcances de los procesos de planificación institucional y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) para la implementación del teletrabajo.
- Caracterizar los factores internos que inciden en la implementación del teletrabajo para las personas funcionarias del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).
- Caracterizar los factores externos que inciden en la implementación del teletrabajo para las personas funcionarias del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).
- Realizar una propuesta integral desde la perspectiva de la planificación para la implementación del teletrabajo tomando en consideración los procesos institucionales y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Trabajo

Con esta investigación se pretende conocer y analizar los procesos de planificación institucional y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería en la implementación del teletrabajo en Costa Rica. Para ello, se procederá a realizar una conceptualización del término trabajo, la cual se presenta en el presente apartado.

A grandes rasgos se puede mencionar que, desde la sociedad primitiva ya se hablaba de trabajo, visualizado desde ese momento como un recurso de supervivencia, buscar como satisfacer necesidades básicas para subsistir, sin embargo, para cimentar realmente esta investigación se parte desde las bases teóricas que a partir del siglo XX han sido consideradas fundamento para lo que hoy se conoce como trabajo.

Resulta importante tomar en cuenta como antecedente el análisis presentado en el siguiente cuadro, con la finalidad de comprender un poco más la percepción sobre el trabajo en la época.

Figura 3: Representación de las fisonomías particulares de la sociedad preindustrial e industria.

Cuadro 1
Fisonomías particulares de la sociedad preindustrial e industria

<i>Sociedad Preindustrial</i>	<i>Sociedad Industrial</i>
El Trabajo eminentemente agrario	El Trabajo eminentemente industrial
<ul style="list-style-type: none">- El Trabajo desarrollado en el hogar (esfera privada).- Producto del trabajo para ellos mismos (subsistencia).- Medios de producción propios.- En la sociedad preindustrial el trabajo tenía un fin en sí mismo, servía para satisfacer las necesidades de las personas.	<ul style="list-style-type: none">- El Trabajo desarrollado lejos del hogar (esfera pública).- El salario va a pagar el trabajo productivo y reproductivo del trabajador.- El empresario se apropia del Producto del trabajo.- El empresario es el dueño de los Medios de producción.- En la sociedad industrial el trabajo es un medio con el cual obtener el fin. El trabajo se va a convertirse en un instrumento, es mediador para alcanzar otros medios.- El trabajo en la sociedad industrial va a ser objeto de una máxima división; Será la división entre "trabajo manual" y "trabajo intelectual".

Fuente: propia de la autora basado en información disponible en <http://www.google.com> (2006).

Fuente: Tomado de Pereira, Jardim (2008, p. 91).

A continuación, se efectúa una revisión de las perspectivas que describen los autores fundadores de la sociología, tales como Adam Smith, David Ricardo, Carl Marx, Max Weber, Gramsci Antonio y Rosa Luxemburgo, sobre el concepto y significado del trabajo.

El trabajo es la fuente de toda riqueza, afirman los especialistas en Economía política. Lo es, en efecto, a la par que la naturaleza, proveedora de los materiales que él convierte en riqueza. Pero el trabajo es muchísimo más que eso. Es la condición básica y fundamental de toda la vida humana. Y lo es en tal grado que, hasta cierto punto, debemos decir que el trabajo ha creado al propio hombre.” (Planteamiento de F. Engels, 1876, p.2).

Es decir, el hombre es único con una capacidad intelectual que lo ha llevado a través de la historia a evolucionar y desarrollarse en diferentes ambientes adversos, y es por ello por lo que, el trabajo es uno de los descubrimientos más importantes del hombre, permitiéndole suplir todas las necesidades, mejorando de época en época llegando a la transformación tecnológica y de diferentes descubrimientos que van de la mano. La constancia en diferentes actividades de producción ha hecho que el conocimiento tenga mayor valor para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia.

Smith, afirmaba que las riquezas de una nación se debían de medir por sus bienes y servicios reales que ponía a disposición de toda la población no solo de unos cuantos, en cambio los mercantilistas proponían que la riqueza de la nación, se lograba por el control gubernamental en todo aspecto de comercio. Por el contrario, la teoría de este autor, disputaba que la riqueza se debía liberar de tales controles, así los individuos podían participar en las dos grandes actividades de la riqueza división del trabajo y la acumulación de bienes. En esa misma línea, este flujo de bienes lo señala como la fuente de riqueza de una nación, un punto importante es que sostenía que la producción del trabajo y cantidad

de mano de obra empleada eran pilares de las y los que dependían de ingresos de un país. (Smith,1774) .

En cuanto a la división del trabajo se difunde entre los artesanos, el capitalista industrial se encarga de la producción, la división del trabajo provoca incremento en las riquezas y en la cantidad de mercancía que produce la sociedad, esto por cuanto se crean herramientas novedosas para concluir el trabajo más rápido y menor fatiga, considerando más beneficiosas para la sociedad las actividades industriales que el trabajo de la tierra. La división del trabajo vino a clasificar la mano de obra de los trabajos realizados, como resultado de esta, lo cual ocasionó es el bienestar universal que se extendió a través de las naciones. Así propuso que, el Estado debe proveer una estructura ordenada, rechazando el proteccionismo llegando a la especialización de las actividades, la división del trabajo mejora la productividad llegando a la especialización de las actividades. Esta división en los negocios en general de la sociedad se entenderá más fácilmente considerando el modo con que obra en ciertas manufacturas o artefactos particulares. Entonces, se puede decir que la división del trabajo recae en mayor aprovechamiento del tiempo regulando las labores lo cual consideran mucho mejor para el crecimiento y el desarrollo de cada individuo según sus destrezas. (Smith, 1971).

David Ricardo, tenía una línea de criticidad enfocado al valor-trabajo, en el que su aporte principal en su obra sobre los Principios de la Política Económica indicaba que, la sustitución del trabajo humano por la maquina resultaba a menudo muy perjudicial a los intereses de la clase de trabajadores. Tanto Smith como David Ricardo, realizan a través de la historia aportes importantísimos contribuyendo en el surgimiento del trabajo como de la economía, más allá de las diferencias los aportes son significativos y fundamentales para lo que fue el desarrollo de la ciencia entre las tres clases sociales de esa época (trabajadores, empresarios y terratenientes). Es importante destacar que, David Ricardo no habría podido desarrollar su teoría si Adam Smith no se hubiese acercado a las bases que

este realiza lo cual contribuye a un nuevo pensamiento de David Ricardo. (Ricardo, 1772-1823).

Según el análisis del valor del trabajo, con la teoría de Adam Smith y David Ricardo, se hace hincapié al enfoque dado por cada uno, concluyendo así la teoría de Smith tiene una tendencia experimental, mientras que Ricardo se sitúa en un polo más conceptual.

Se puede decir que, deriva que los bienes que consume la sociedad son producidos por el trabajo, claro esta es el esfuerzo propio de otros que laboran para producir. Es así como David Ricardo, comienza con las fuentes de la escasez y la cantidad de trabajo empleada, es decir que, aunque en un país existen bienes este no puede reproducirse empleando la mano de obra, y según este autor la gran mayoría se rige por la cantidad de trabajo por lo que para él el intercambio de bienes aumentara o disminuye conforme la cantidad de trabajo empleada. (Smith, 1971).

Por su lado, Taylor considera que el trabajo se puede medir logrando resultados sorprendentes en el esfuerzo individualizado, este estudio ha sido esfuerzo conjunto con otros científicos que permiten racionalizar la convivencia en las organizaciones. La organización como gestión científica del trabajo, asignan procesos laborales, llevando a cabo un trabajo donde las ganancias se reparten entre los trabajadores. Con la transición de las comunidades prehistóricas esta determina por el descubrimiento por parte de economistas y sociólogos. (Taylor, 1914-1970).

La concepción del trabajo desde la perspectiva de Carl Marx se basa en que el trabajo es el único origen del valor, según lo señala Pereira, el construyó la teoría del valor trabajo, en el cual las ganancias de los capitalistas se asentaban en la explotación de los trabajadores, basada en una diferencia entre lo que es la fuerza de trabajo y el trabajo en sí mismo. Resalta el autor que, Marx aducía que las personas eran esencialmente

productivas, y que estas necesitaban trabajar para producir lo que requerían para su subsistencia.

De acuerdo con Pereira (2019):

Se dice además que, Carlos Marx suscribió completamente en su juventud la teoría del valor-trabajo de Adam Smith, haciendo una interpretación particular de la misma; afirmó que era verdad que lo que generaba valor a las mercancías era el trabajo y que los únicos que hacían eso eran los trabajadores, y que los ricos no agregaban nada, sólo expropiaban el trabajo a los demás. La idea tenía dos componentes, a saber, que los que producían eran los trabajadores (que él va a llamar “proletarios”), y que la clase rica de la sociedad no trabajaba, sino que vivía del trabajo de los demás. Por esa vía tomó ideas de amplia circulación antes, durante y después de la Revolución Francesa, sobre el carácter ocioso de los sectores dirigentes (a esta clase la llamaré “Burguesía”). (p.7).

Cabe señalar que, Marx criticaba la burguesía, ya que afirmaba que estos se lucraban al pagarle al trabajador muy por debajo del valor de su labor.

Para llevar el marxismo a la praxis es imprescindible que la sociedad, específicamente la clase trabajadora, comprenda en todas sus dimensiones la realidad, su rol y los elementos o acciones que sostienen este sistema de explotación. En este sentido, el trabajo es visto como uno de los componentes fundamentales en la hegemonía económica, la explotación podría desaparecer si se eliminase la venta de fuerza de trabajo, es decir, el sistema asalariado. Mediante el conocimiento es posible cuestionar el tipo de relaciones sociales que existen y no considerar dichas relaciones como algo de orden natural que no se puede cambiar.

Según Rosa Luxemburgo, este análisis debe ser abarcado desde el enfoque de la totalidad, expresado como el entendimiento de una realidad (un todo) la cual está compuesta por diferentes elementos de naturaleza y características propias que se relacionan entre sí, influyendo una en la otra. El fin último es que las personas tomen conciencia de su rol y de su entorno para de esta forma influenciar cambios estructurales que nos lleven a una vida más igual para todos.

Para Ouviaña (2020):

Un claro ejemplo de esto son las clases sociales en nuestra sociedad, configuradas a partir –aunque no sólo– de la relación capital-trabajo: por un lado, está la clase capitalista (que nos explota) y por el otro la clase trabajadora (quienes sufrimos la explotación a diario, al no poseer los medios para subsistir y vernos obligados/as a trabajar). Ambas son fuerzas antagónicas (es decir, con intereses irreconciliables, contrarias unas de otras: ellos quieren explotarnos lo más posible y nosotros/as queremos evitar que nos exploten o despojen de derechos o medios para la reproducción de la vida) pero, al mismo tiempo, una depende de la otra. Los capitalistas dependen de nuestra explotación para obtener sus ganancias, y a la vez nosotros/as dependemos de que ellos nos contraten u ofrezcan trabajo, para así lograr tener un salario y poder reproducirnos. Lo interesante es que la clase trabajadora podría vivir sin capitalistas, pero... ellos no podrían subsistir sin nosotros/as. (p.57).

Pereira (2019) menciona sobre una obra elaborada por Marx y Engels, como Ideología Alemana, en la que, “ambos mantenían la idea de que el ser humano se diferencia de los animales desde que inicia con la producción de todo aquello que requiere para vivir, es decir, fundamentaban que, la producción es la actividad principal del ser humano, argumentando que conforme lo que produzca es lo que demuestra ser” (p.10).

Sobre este fundamento es que, Marx, citado por Corrales (2016):

Consideró que, para que dos cosas fueran objeto de intercambio, es porque deberían tener el mismo valor, pues nadie cambiaría un bien que fuera de mayor valor por otro que tuviera un valor inferior. Partiendo de esta idea, plantea ¿cuál puede ser el elemento común que permite, bajo un intercambio, que este se lleve a cabo? Ello lo menciona en su obra *El Capital*, en donde señala que “dejando a un lado el valor de uso de las mercancías, sólo queda a las mismas una cualidad (común), la de ser productos del trabajo... Las mercancías que contienen cantidades de trabajo iguales o pueden ser producidas en el mismo tiempo, tienen el mismo valor. (p. 27).

Se menciona en la literatura, la crítica de Marx al capitalismo, por ejemplo, según Bencomo (2016), a través de estas afirmaciones:

a) “En la sociedad capitalista los trabajadores están alienados de su actividad productiva; ellos no trabajan para sí mismos, por el contrario, trabajan para los capitalistas que les pagan un salario de subsistencia a cambio del derecho a utilizarlos en lo que deseen; la actividad productiva se reducía a un aburrido e idiotizante medio de cumplir el único objetivo que importa al capitalismo: ganar el suficiente dinero para sobrevivir.

b) Los trabajadores están alienados también del objeto de esas actividades: el producto, ya que el producto de su trabajo no pertenece a ellos, no tienen control sobre el mismo y no pueden utilizarlo para satisfacer sus necesidades primarias; tanto el producto como el proceso de producción pertenece a los capitalistas, que pueden usarlo como deseen; lo venden para obtener un beneficio.

c) En el capitalismo los trabajadores están alienados de sus compañeros de trabajo; el capitalista enfrenta a los trabajadores entre sí para detectar cuál de ellos produce más, trabaja más rápido y agrada más al jefe, a los que ganan se les da una recompensa extrasalarial y a los que pierden se les despide.

d) Finalmente, los trabajadores están alienados de su propio potencial humano en la sociedad capitalista; ellos se realizan cada vez menos como seres humanos y quedan reducidos en su trabajo al papel de animales, bestias de carga; siendo así, la conciencia se entumece hasta destruirse a medida que se van rompiendo las relaciones con otros humanos y con la naturaleza; el resultado es una masa de personas incapaces de expresar sus capacidades específicamente humanas, una masa de trabajadores alienados. (pp. 12-13).

Incluso, se indica que la concepción del trabajo de Marx era más amplia, por ejemplo, López (2015), señala que este defendía el concepto más abarcador de la siguiente forma:

(...) es una actividad orientada a un fin (dimensión cognitivo-instrumental, o teológica), pero también es interacción social y comunicación (dimensión práctico-moral, o social), así como autoexpresión práctica del ser humano, que desarrolla en él «el libre juego de las fuerzas vitales físicas y espirituales» (Marx, 1872) (dimensión estético-expresiva). En definitiva, cabe decir que este concepto amplio, no productivista y que no asume la centralidad normativa del trabajo es una de las aportaciones más originales de la obra de Marx. (p. 85).

La acumulación derivada de la plusvalía de Marx, le permite a la clase burguesa dueña de los medios de producción mantener y expandir su dominio. Lo cual no podría ser posible gracias a lo que Rosa denomina “Colonialidad” concepto que

explica la forma en la que históricamente las clases hegemónicas han expropiado los territorios y se han hecho dueños de los medios de producción. (Ouviña, 2020).

Por su parte Max Weber, crea la teoría de la estratificación social, habla de las nociones de prestigio y poder, basado en el concepto de clase, estatus y partido, además de hablar de tres tipos de autoridad, una tradicional basada en las creencias, otra carismática enfocada en el liderazgo y una racional-legal, asentada en reglas ya establecidas. (Pereira, 2008).

Precisamente, en este punto es donde se puede hablar de una coincidencia con el pensamiento de Marx, ya que para Weber el trabajo a tratarse de algo económico se requiere de este para satisfacer necesidades humanas.

Otra forma de concebir el trabajo para Weber y como lo señala Bencomo, es en el vínculo de deber-profesión-vocación, donde este decía que todas las profesiones merecían la misma consideración, independientemente de su modalidad y de sus efectos sociales, mencionaba que lo decisivo para cada persona era el cumplimiento de sus propios deberes, ajustado a la voluntad de Dios siendo esta es la forma de agradecerle. Para ello, Bencomo (2016), también hablaba de las clases existentes dentro de la sociedad capitalista:

1. La alta clase dominante (grandes propietarios o empresarios).
2. Los trabajadores “de cuello blanco” (profesionales, técnicos y burócratas).
3. La pequeña burguesía (pequeños propietarios, comerciantes, etcétera).
4. Los obreros manuales (a su vez diferenciados por su grado de capacitación). (p. 20).

Y es en este mismo espacio donde Weber y, como lo señala la autora arriba citada, habla sobre las características de la burocratización del trabajo:

- Máxima división del trabajo.

- Jerarquía de autoridad.
- Esquema operativo formal donde cada puesto de la organización está ocupado por funcionarios que se denominan agentes.
- La autoridad está dada por la legalidad de cargos específicos.
- Determinación de reglas: que destinan la responsabilidad y la labor, regida por reglas abstractas que emanen de la dirección general para lograr la uniformidad y coordinación de la ejecución de toda organización.
- Administración imparcial.
- Seguridad en el trabajo y calificación técnica.
- Evitar la corrupción.
- Inexistencia de relaciones informales, ya que sólo se establecen relaciones en el marco de la autoridad legal y sus reglas.
- Existen dos líneas de autoridad: la ascendente y la descendente, sin admitirse ninguna relación de tipo horizontal, permitiendo un mejor control social.
- El funcionamiento de la organización está formalizado mediante registros escritos, despersonalizando los cargos, de modo que un funcionario puede desaparecer y ser reemplazado por otro sin que sus funciones dejen de cumplirse.
- Organización como “paraíso de la racionalidad”.
- Su meta final es alcanzar una situación de calculabilidad pura. (Bencomo, 2016, p, p.21).

A Weber se le percibe un punto de vista más microeconómico, basado en el individuo, mientras que a Marx una visión macro fundamentada en el colectivo. (Pereira, 2008).

De la misma forma, el capitalismo, visto como un todo, infiere que la acumulación de capital está compuesta por dos aspectos, uno que denomina la acumulación de despojo, referente a la apropiación de bienes y territorios, mientras que por otro lado tenemos la reproducción ampliada mediante la explotación del trabajo y la relación trabajo-capital.

A lo anterior, Ciolli (2017) añade que:

La conformación de consejos de naturaliza obrera permite a los trabajadores tomar conciencia del rol que desempeñan en el ámbito económico para poder reconocer no solo su valor y funciones productivas, sino también sus aportes al desarrollo de las actividades productivas mediante el empleo de la tecnología y avances técnicos. Esto con el fin de empoderar a las clases oprimidas por el capitalismo en buscar de una mayor igualdad y poner fin a la explotación. (p.87).

Profundizando un poco más sobre estas críticas marxistas, valga hacer referencia a la Concepción del trabajo desde el concepto de Derecho del Trabajo, establecido por Boza (2014), como: “Una relación jurídico-económica de carácter contractual entre dos partes –contrato de trabajo–, en la que una de ellas, **el trabajador**, pone su fuerza de trabajo a disposición de la otra parte, **el empleador**, para que este la dirija, a cambio del pago de una retribución” (p.1).

Relación que, de acuerdo con el mismo Boza (2014), presenta las siguientes características:

- a. Se genera una relación de sujeción. El trabajador somete su libertad a un tercero para que éste dirija su actividad. Por eso, la nota distintiva del contrato de trabajo es la subordinación. Pero se trata de una subordinación jurídica, que no afecta la personalidad del trabajador, quedando incólumes los derechos inherentes a la persona del trabajador (dignidad, honor, intimidad y el resto de derechos que nuestro ordenamiento constitucional le atribuye a la persona humana).

- b. Se genera una relación de ajenidad. Los frutos o resultados generados por la actividad del trabajador no le pertenecen a éste, sino al empleador. Por tanto, desde el inicio, dichos frutos son del ajeno, de quien contrata los servicios y los retribuye económicamente. Esta relación de ajenidad traslada el riesgo del trabajo al **empleador**, quien debe pagar igualmente al trabajador, aunque no se hayan logrado los resultados que se esperaban con su actividad.
- c. La puesta a disposición de la fuerza de trabajo y la cesión de los frutos generados por el trabajo es consecuencia de un acuerdo de partes (contrato); por tanto, se entiende realizada en forma voluntaria, como una expresión de la libertad de trabajo del **trabajador**.
- d. La relación contractual tiene una finalidad económica. Con sus servicios, el trabajador pretende generar los medios materiales o bienes económicos necesarios para subsistir y hay, al mismo tiempo, un aprovechamiento de la fuerza de trabajo del trabajador por parte del empleador para conseguir, también, un fin económico. Por esa razón, el contrato de trabajo no es de naturaleza gratuita sino onerosa; este genera una compensación económica, la obligación del empleador de retribuir los servicios del trabajador. (p.2).

El trabajo, el cual realizamos todos los seres humanos al formar parte de una vida en sociedad en este mundo globalizado, es definido con más claridad en el Tesauro de Organización Internacional del Trabajo como trabajo decente y representa el conjunto de actividades humanas realizadas, ya sean remuneradas o no, en la producción de algún tipo de bien o servicio para satisfacer algún tipo de necesidad humana. Asimismo, el trabajo decente se fundamenta sobre los principios éticos que definen un trabajo digno, con igualdad de condiciones para hombres y mujeres por igual dentro de un marco de principios y valores humanos. (OIT, 2004).

El trabajo constituye una parte vital de la vida en sociedad, es pues, el medio por el cual podemos hacer uso de nuestras cualidades físicas y mentales para el servicio de los demás a cambio de beneficios materiales, ya sea dinero u otros, los cuales nos permiten el intercambio por otros bienes y servicios, al formar parte importante de la dinámica social de los seres humanos.

La dinámica social es la razón de ser de las Ciencias Sociales cuyo objetivo es el estudio de las relaciones humanas, su historia y su evolución. Según Méndez (1992), “la dinámica social está constituida por la interrelación entre trabajo, la organización social y el lenguaje” (s.p.).

En un sentido más filosófico, el trabajo es la razón de ser de una sociedad la cual trabaja en conjunto para producir lo necesario para la subsistencia. Incluso, nos lleva a pensar en el rol del trabajo en el establecimiento de los asentamientos humanos, los cuales debieron unirse para trabajar en conjunto y alcanzar objetivos mayores.

2.2 Conceptualización del teletrabajo

El eje principal de esta investigación radica en el teletrabajo como una modalidad que puede traer muchos beneficios tanto a trabajadores como empleadores, sin perder de vista los diferentes retos que este pueda traer consigo. Por esta razón, se considera imperativo explicar ampliamente qué es el teletrabajo, cuáles son sus dependencias y distintas formas en las que se puede aplicar.

Para comprender el impacto del teletrabajo, es necesario analizar aquellos elementos que han evolucionado el trabajo como tal, para ello, se considera la tecnología como uno de los elementos fundamentales dentro del trabajo actual, y, por ende, de la implementación de esta modalidad. Es así como, con base en Robledo (2020), “la tecnología es definida como: “el conjunto de conocimientos, experiencias y relaciones que

sustentan el desarrollo, producción y distribución de productos y el desarrollo e implementación de procesos de transformación de materia e información” (p. 21).

Se puede, entonces asegurar que, tanto el desarrollo tecnológico como el internet como herramientas son parte de la vida de las organizaciones y de las personas; sin embargo, es importante retomar el pensamiento de Castells al respecto, transcrito por Ayala (2015), cuya autora, sostiene que:

El internet no es tecnología, pero si representa una nueva forma de organización de la producción, lo que, en su momento con la revolución industrial, representó la fábrica como medio para organizar la producción en masa. Lo que era antes la fábrica hoy es internet, pero con una diferencia, la fábrica se concentraba, fundamentalmente, en las actividades productivas de bienes, hoy día internet incide sí en la producción, pero también en la organización de los servicios, de los gobiernos, de actividades sociales, como la educación, la salud, etcétera. (Ayala, p. 11).

Desde esta premisa, se afirma que, tanto el internet como el uso de la tecnología, se ha convertido en una necesidad dentro de las organizaciones como forma de subsistir, debido que estos tienen un impacto dentro de los diferentes procesos; hasta en las formas de comunicación entre las personas y sus trabajos, al punto que estos han renovado la vida en general, incluso estas herramientas han alterado por completo el modo en el que se trabaja, la forma en que las personas se relacionan, hasta la forma de convivencia de las organizaciones con sus trabajadores.

DE tal forma, surge las tecnologías de la información y comunicación (TICs), como un término que para Ayala se define como: “

Aquel que contempla toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como: datos,

conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas no concebidas. Su objetivo principal es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información. (p. 28).

Es así como Molina (2018) señala que, “a partir de las nuevas tecnologías se está cambiando la manera de trabajar, pasando a un surgimiento de las formas atípicas de empleo, incluso hace referencia a como los trabajadores de ahora deben estar preparados para adaptarse a todos estos cambios, dado que de forma evidente esto dará paso a nuevas relaciones labores además de una gran proliferación de nuevos empleos” (p.4).

Sobre lo anterior, la relevancia de las redes y la conexión en las organizaciones, Castells (2009), señala que:

Las redes se convirtieron en la forma organizativa más eficiente como resultado de tres rasgos fundamentales que se beneficiaron del nuevo orden tecnológico:

Flexibilidad: las redes pueden reconfigurarse en función de los cambios en el entorno, manteniendo su objetivo, aunque varíen sus componentes.

Adaptabilidad: pueden expandir o reducir su tamaño con pocas alteraciones.

Capacidad de Supervivencia: al no poseer un centro y ser capaces de actuar dentro de una amplia gama de configuraciones, las redes pueden resistir ataques... solo la capacidad de destruir físicamente los puntos de conexión puede eliminar la red. (p. 42).

Como se evidencia, la tecnología es hoy un componente fundamental dentro de las organizaciones, sin embargo, el mayor reto es que, estas asuman que incorporar tecnología es sinónimo de cambios en la forma de trabajar, es decir, no se trata solo de incorporar la tecnología es que se de en estas transformaciones, donde se incluya la innovación,

modificaciones en la normativa, y sobre todo una mentalidad abierta a los beneficios que estas modificaciones pueden traer.

Aunado a ello, Castells (2009), hace además referencia a un concepto desarrollado por William Mitchell, “la evolución de la tecnología de la información y de la comunicación a lo largo de la historia como un proceso de expansión y potenciación del cuerpo y la mente humana, se caracteriza por la proliferación de aparatos portátiles que proporcionan una capacidad informática y de comunicación sin cables” (p.44).

Lo anterior, a grandes rasgos, indica dicha evolución es lo que ha permitido a las organizaciones y a los individuos interactuar en cualquier momento desde cualquier lugar, solamente dependiendo de una infraestructura de apoyo que administra los recursos de una red de información. Asimismo, hace hincapié en que la tecnología como tal es fundamental en cualquier proceso de transformación social. Por ello, que la tecnología es una herramienta básica en las organizaciones que desean avanzar.

De ahí que Sánchez (2010), al respecto señala lo siguiente:

La configuración de ambientes de trabajo diferentes, a través del teletrabajo y las redes inalámbricas ha terminado por disolver la frontera que existía entre el espacio de trabajo y el espacio de la vida privada o íntima del trabajador, su tiempo libre y su familia. Cada vez es más común la realización de trabajo desde el hogar sin un horario definido, estableciendo el trabajo en función de proyectos o actividades puntuales...los múltiples dispositivos tecnológicos han atravesado todas las relaciones humanas, el trabajo a través de estos dispositivos se ha inmiscuido en la vida de cada individuo. (p. 229).

Como se denota en este punto la tecnología ha llegado a traer grandes cambios en las formas de trabajo, pero además ha modificado en general la vida del trabajador que

forma parte de este ambiente, los dispositivos han modificado todas las relaciones humanas, tanto laborales como personales.

Ahora bien, no solo los trabajadores notan en su vida en general todas las modificaciones que ha traído la tecnología, las empresas han visto como esta se ha metido de lleno dentro de sus organizaciones, al punto que dentro de ellas no se puede hablar solamente de un tipo de tecnología, sino de toda una clasificación con los que pueden y deben trabajar las empresas para seguir en su proceso de gestión, como lo señala Perozo (2005):

- Tecnología Dura: se considera incorporada a máquinas, equipos, plantas de proceso.
 - Tecnología Blanda: es la amigable con el ambiente.
 - Tecnología Incorporada: forma parte de un equipo o máquina.
 - Tecnología Desincorporada: descrita en documentos tales como planos, manuales, patentes.
 - Tecnología Medular: la que se considera central, indispensable o crítica para un negocio.
 - Tecnología Complementaria: requerida para lograr los objetivos de un negocio.
- (p. 493).

Es en este punto donde la modalidad de trabajo, llamada teletrabajo es sin duda una modalidad que surge y se ajusta conforme la tecnología avanza y se incorpora en las empresas, ya que, parafraseando a Albornoz, de esta forma es cómo los objetivos de las empresas se siguen cumpliendo, ella menciona además que, las TICs y el teletrabajo, ayudan a reducir por tanto costos de traslado y espacio físico de las empresas, y que esto se considera parte de los beneficios obtenidos, incluso señala que, si las personas tienen alguna limitación física, pero cuentan con acceso a internet en sus hogares, puede

insertarse en el ámbito laboral, teniendo de esta forma la posibilidad de gozar de un trabajo digno. (Albornoz, 2007).

Es en este punto donde es necesario de igual manera hablar de globalización, y lo que esto ha significado dentro esta modalidad de trabajo. Para ello, Morales, refiere a un elemento relevante, señalando que el núcleo de la globalización es tecnológico y económico, por lo que, cualquier intento de desacoplarse o liberarse de ella está condenado al fracaso, haciendo hincapié en las empresas. (Morales, 2011).

Es así como Belzunegui (2004) señala que:

La globalización es un proceso que se centra en la competitividad internacional de las empresas transnacionales y hace que los Estados, en buena medida, intervengan para garantizar las condiciones de competencia, es decir, su papel sea cada vez más el velar para atender los derechos de propiedad antes que los derechos del bienestar de la ciudadanía social". Incluso señala que, con la globalización, las empresas deben responder más rápidamente a las demandas de los clientes, deben tener mejores productos y precios más bajos como ejemplo de las empresas de índole privado. Y es en este punto donde indica: "La introducción del teletrabajo como práctica de trabajo puede considerarse contextualizada en estas coordenadas de búsqueda de competitividad, por una parte, y de la experimentación de una práctica de flexibilidad que afecta a la organización del trabajo, por otra. Las tecnologías de la información y la comunicación refuerzan la puesta en práctica del teletrabajo sobre formas organizativas anteriores, no substituyéndolas sino complementándolas, adaptándolas a las exigencias de flexibilidad. (p. 709).

Por tanto, al referirse a las relaciones de trabajo en un contexto globalizado y completamente tecnológico es válido considerar el concepto de dignidad en las relaciones

de trabajo, creado por Mendizábal (2012), este se toma en cuenta basado en las implicaciones del teletrabajo en las personas trabajadoras, este hace referencia a:

Los derechos que existen para que las condiciones de trabajo se desarrollen respetando la dignidad de trabajadores y patronos y esto cobra relevancia cuando se le adhiere el contexto de la globalización. Es decir, las condiciones de trabajo en las que se desarrolla el trabajo en este mundo caracterizado según la OIT por la difusión de nuevas tecnologías, los flujos de ideas, el intercambio de bienes y servicios, el incremento de los flujos de capital y financieros, la internacionalización del mundo de los negocios y de sus procesos y del diálogo, así como de la circulación de personas, especialmente de trabajadores. (pp. 182-183).

El teletrabajo es una modalidad de empleo, pues es arduo encontrar una definición en diccionarios o textos jurídicos; no obstante, más adelante se observarán algunos autores y organismos que han propuesto y definen como los avances tecnológicos promueven esta forma de trabajar.

Por lo tanto, el teletrabajo es sin lugar a duda la labor que una persona realiza desde la casa sin tener que desplazarse a su lugar de trabajo. En Costa Rica, el teletrabajo está regulada por la Ley 9738, para cumplir a cabalidad este se debe valer de las tecnologías que permiten cumplir con las cargas laborales.

Teletrabajo es la forma de organización laboral que se basan en el desempeño de actividades, y prestación de servicios a terceros, utilizando la tecnología remota evitando desplazarse a sus lugares de trabajo, conduciendo a un paso sumamente importante en las diferentes organizaciones. (Nilles, 2019).

Con el avance de la globalización en general en los últimos 10 años trae consigo el auge de nuevas tecnologías las cuales permiten avanzar en la digitalización y transformaciones en los estilos de vida del ser humano, se puede observar cómo poco a

poco esta nueva modalidad acompaña al ser humano con más fuerza creando nuevos paradigmas para realizar las actividades diarias, así como las funciones sustantivas laborales.

El teletrabajo permite realizar a las personas desde su domicilio o desde cualquier otro lugar que no sean las oficinas, siempre y cuando sean las Tics, medibles y cuantificables, para lo que expresa que Oviedo (2015):

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 más expeditas, pues su principio fundamental es la desconcentración y la simplificación de las estructuras productivas de una organización. Las organizaciones modernas, con la implementación de esta modalidad de trabajo, se ven beneficiadas en una amplia gama de factores tales como el incremento en la productividad de los trabajadores, reducción de gastos de transporte, disminución en el consumo de combustibles, se evita mayor contaminación ambiental, se ahorra el tiempo de traslado a los centros de trabajo, disminución del estrés, maximización en el uso de los recursos tecnológicos, ahorro en uso del papel, ahorro de servicios públicos como agua, luz, teléfono, disminución en el alquiler de infraestructura para oficinas, costos de mobiliario y reducción de los conflictos interpersonales, entre otro. (p.67).

Dentro de los conceptos de teletrabajo existen varias, no obstante que para el programa de teletrabajo que utiliza el Ministerio de Salud, este se basa en el Decreto Ejecutivo N° 39734-S Artículo N° 4 inciso j, en el que se indica: “Es la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono, en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral desde su propio domicilio, centro

que se destine para tal fin, o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos.” (Ministerio de Salud, 2016).

Dicha definición indica que se puede realizar el teletrabajo desde cualquier lugar siempre y cuando se cumpla con la normativa laboral ya establecida por la institución.

El término de teletrabajo indica la procedencia y significado de este:

El término procede de la unión de la palabra griega tele, usada como prefijo, que significa «lejos», y de trabajo, que es la acción de trabajar, palabra latina (Tripaliare, de Tripálium) que significa realizar una acción física o intelectual continuada con esfuerzo. El teletrabajo es una forma de desarrollar un trabajo o una profesión, fuera del centro de trabajo habitual, utilizando para su ejercicio las herramientas informáticas y telemáticas necesarias. (Patrone, 2003).

Existen diferentes modalidades de teletrabajo que dependen del tipo de función a desempeñar, los horarios, necesidades del negocio entre otros.

Altisen (1997), define que existen diferentes tipos de teletrabajo:

- a. Teletrabajo en casa: En este tipo existen diferentes tipos de acuerdo con el perfil del trabajador:
 1. Empleados: Personas que laboran para un tercero.
 2. Autoempleados: Son las personas que ofrecen sus servicios desde casa.
 3. Empresarios: Son aquellos quienes fundan una empresa y trabajan desde su propia casa.
 4. Teletrabajo en oficinas remotas: Las cuales se puede clasificar en tres tipos:
 - 4.1 Centros de recursos compartidos: Esta es la típica oficina ubicada en un edificio o estructura física al que asisten los trabajadores de una empresa.

4.2 Telecentros u oficinas satélite: Este tipo de oficinas son generalmente espacios más pequeños distribuidos en diferentes lugares para poder estar presentes en diferentes locaciones.

4.3 Telecottages: Cuyo nombre proviene de la cultura anglosajona y representa a esos lugares de trabajo alejados, ubicados normalmente en zonas rurales.

4.3.1 Televillage: Son pueblos que dadas sus condiciones favorables respecto a su acceso a servicios permiten establecer una red de teletrabajo local.

4.3.2 Teletrabajo móvil: Actualmente se les conoce como teletrabajadores nómadas, ya que no precisan de un lugar físico fijo para realizar su trabajo, solo su computadora y conectividad. (Altisen,1997).

Para efectos de la presente investigación, es relevante realizar una breve revisión de algunos conceptos que ayudarán a dar forma y contenido al tema. A continuación, se presentarán algunos conceptos que forman parte de los factores internos y externos que resultan importantes analizar para determinar su grado de relevancia para la gestión del MAG en la implementación del teletrabajo.

2.3 Ambiente

El medio ambiente; según el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, está representado por todos los componentes vivos y abióticos que rodean a cualquier organismo. Este concepto hace referencia al ambiente natural compuesto por elementos físicos, tales como el aire, la temperatura, el relieve, los suelos, cuerpos de agua, así como todos los organismos vivos, las plantas, los microorganismos y animales. (PNUMA, 2008).

El motivo por el cual se eligió el tema de ambiente como uno de los ejes principales para esta investigación, resulta de la disminución en la movilidad de las personas por el

teletrabajo, ya que no existe la necesidad que los trabajadores se trasladen diariamente a un lugar de trabajo; sino que, normalmente el trabajo es realizado desde casa. Esto se traduce en menos vehículos transitando en las calles, reduce, a su vez, la emanación de gases contaminantes generando un impacto positivo en la calidad de vida de las personas trabajadoras y la población en general.

Otro concepto importante mencionar y definir es el de calidad de vida:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de vida es:

La percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno. (OMS, 1946).

La calidad de vida y calidad ambiental se fundamentan en la satisfacción de las necesidades básicas de los seres humanos, donde el crecimiento acelerado de las ciudades ha generado una degradación del medio ambiente, es por esto que la década de los años 1970 surge el concepto de desarrollo sostenible o sustentable. (Benavides, 2011).

Desarrollo sostenible se define como la capacidad de suplir las necesidades humanas sin que eso implique comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas, (ONU, 1987).

Lograr un desarrollo de tipo sostenible ha sido un objetivo imposible de alcanzar para muchos países debido a la expansión productiva acelerada de las últimas cuatro décadas a partir de los avances tecnológicos y el crecimiento económico que busca la acumulación de capital generando excedentes mediante la explotación de los medios de producción. (Celemin y Velásquez, 2011).

Este desequilibrio entre lo ambiental y el consumo humano puede ocasionar enfermedades entre los individuos en el tanto los desechos y los residuos generados por los procesos productivos no sean tratados de manera adecuada. La contaminación del ambiente puede estar determinada por diferentes factores físicos como lo son el agua, el aire, el ruido, etc. sustancias químicas, factores biológicos (enfermedades), riesgos de consumo de alimento o medicamentos y más recientemente se considera el cambio climático, así como la deforestación o destrucción de ecosistemas. (Castañeda, 2016).

Según la OMS 249 mil muertes prematuras fueron atribuibles a la contaminación del aire exterior. Los gases contaminantes de fábricas y vehículos tienen consecuencias negativas sobre el calentamiento global y el cambio climático cuyos efectos se sienten hoy con más fuerza en diferentes partes del mundo. Otros efectos conocidos sobre la salud pública por contaminación del aire son infecciones respiratorias, enfermedades cardiovasculares, accidentes cerebrovasculares y cáncer de pulmón.

El cambio climático es considerado la mayor amenaza del siglo XXI, problemática que se espera sea la causa diversos desastres naturales como olas de calor, sequías, tormentas fuertes, aumento del nivel del mar, entre otros. Según la Organización Panamericana de la salud (OPS), la emisión de gases contaminantes al ambiente se distribuye de la siguiente forma; industria eléctrica y térmica 25%, agricultura 24%, industria 21%, transporte 14%, edificios 6%, otros 10%. (OPS, 2021).

2.4 Salud

Un elemento fundamental para el desarrollo de los seres humanos es la Salud, la cual no se encuentra determinada únicamente por el medio ambiente sino también por influencias psicosociales que afectan a los individuos. La OMS (1946) señala que: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p. 100).

La salud es un término que se contrapone al de enfermedad, y es objeto de especial atención por parte de la medicina y de las ciencias de la salud. Según la OMS, al ser el ente y encargado de gestionar y vigilar las políticas de prevención, promoción de la salud a nivel mundial, define salud como: “Un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (s.p). Esta definición es la ausencia de las enfermedades en el cuerpo y mente de la persona, se considera el goce máximo de salud que puede lograr un ser humano.

Hoy la salud es un concepto positivo recurso para la vida y está en interacción dinámica con la enfermedad, es decir van de la mano, se debe valorar aspectos como percepción de bienestar físico social y mental, capacidad para adaptarse al medio y para que funcionen estos tres valores deben ir de la mano para todas las personas que se deben cuidar íntegramente.

La salud mental es un elemento fundamental para el bienestar de las personas, según la OMS la salud mental es algo más que la ausencia de trastornos mentales y puede estar determinada por múltiples factores socioeconómicos, biológicos y medio ambientales. (OMS, 2018).

Se puede definir salud mental como el bienestar por medio de cual el o los individuos reconocen sus habilidades y son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera. Según la Caja Costarricense de Segura Social (en adelante CCSS), la salud mental puede definirse como: “La capacidad de amar, disfrutar, trabajar y tolerar-tolerarse a uno mismo y a los demás” (CCSS, 2020, s.p.).

En esa misma línea, es importante tener claro que para cuidar la salud mental y evitar su deterioro se debe prestar especial atención a varios aspectos fundamentales, a saber:

- Cuidar de sí mismo.
- Cuidar la relación con los demás.

- Descansar por cinco minutos cada dos horas, le da más energía.
- Dormir ocho horas diarias le ayuda a enfrentar el estrés.
- Establecer prioridades le permite enfrentar el estrés diario.
- Disfrute del tiempo cuando se dispone de él, empleándolo en actividades de ocio que sean satisfactorias.
- Cuide aspectos de su vida cotidiana como dieta (alimentos), actividad física y el sueño. (CCSS, 2020, s.p.).

Es importante tomar medidas desde el punto de vida personal siguiendo recomendaciones de las diferentes organizaciones internacionales, la pandemia COVID-19 impulso el teletrabajo y, con ello, llegan diversas afecciones que repercuten en la salud mental de las personas, desde lo psicosocial, exigencias del trabajo, presión desde el ámbito profesional en que se desarrolla la persona.

Dentro de las instituciones se debe buscar innovación que permita potenciar el rendimiento de los trabajadores, mejorando el entorno de los trabajadores, lo cual aporta al cuidado personal, conllevando al mejoramiento de la salud mental en relación con el estrés laboral que genera el teletrabajo.

Es claro que los efectos del estrés laboral se han agudizado, cada vez más personas experimentan problemas de salud mental relacionadas con el trabajo, obligaciones personales, económicas, entre otras causas que repercuten con más fuerza en la vida del ser humano. Aunado a ello, las empresas deben reconocer que el bienestar de su personal es primordial para el desarrollo de las metas y objetivos que deben alcanzar.

En esa misma línea, la salud mental es un componente esencial de la salud, la OMS (2021) determina que: “La salud mental individual está determinada por múltiples factores sociales, psicológicos y biológicos. Por ejemplo, las presiones socioeconómicas

persistentes constituyen un riesgo bien conocido para la salud mental de las personas y las comunidades” (s.p.).

En ese sentido, el mal manejo de la salud hacia la propia persona está también asociada a los diversos cambios en la sociedad, en las condiciones de trabajo, modos de vida y las exigencias de la sociedad, los cuales contribuyen a niveles de estrés elevados, repercutiendo principalmente en la salud, desarrollando enfermedades que ocasionan su mal estado de salud mental acompañado por factores relacionados con depresión y ansiedad.

2.5 Seguridad

Se parte del concepto de seguridad laboral, planteado por González (2015), como: “*El conjunto de acciones que, aplicadas a los procesos productivos, al trabajo con máquinas, a las instalaciones y hasta los hábitos del trabajador, pueden prevenir y evitar accidentes de trabajo*” (p.7). Adicionalmente, el mismo autor señala que la seguridad laboral es responsable de muchas tareas:

- Prevención de accidentes de trabajo
- Prevención de incendios
- Recomendación de procedimientos para realizar las tareas laborales de forma segura
- Recomendación del uso de equipos de protección personal
- Establecimiento de la normativa para evitar la ocurrencia de accidentes en los puestos de trabajo. (pp.7-8).

Profundizando más en la conceptualización misma de seguridad laboral, la OIT (sf), indica que:

La salud y la seguridad laboral van de la mano, y que por tanto estas se constituyen en una disciplina muy amplia que abarca muchos campos, lo anterior porque se trata del fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación; la prevención entre los trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud; la protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud; la colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales; la adaptación de la actividad laboral a los seres humanos. En otras palabras, la salud y la seguridad laborales abarcan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir, toda la persona. (p. 2).

Es así como Carrera (2019), menciona que la salud ocupacional refiere a todas aquellas actividades que se orientan al mejoramiento en la calidad de vida de todos los trabajadores, que es el espacio donde se debe diagnosticar y tratar oportunamente todas las enfermedades de índole ocupacional y donde se debe buscar siempre el mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de los trabajadores. De esta forma, el mismo Carrera (2019) incorpora el concepto de ergonomía como:

La adaptación del puesto del trabajo al trabajador para disminuir las condiciones que puedan afectar en mediano y largo plazo su salud y calidad de vida. Es la aplicación de la tecnología a las condiciones de trabajo con el objetivo de lograr la armonía entre el hombre y su entorno laboral, logrando óptimas condiciones de comodidad y calidad en la producción, aumentando de esta manera la productividad e integrando al trabajador con la empresa. (p. 6).

Para ello Betancourt (1999), asevera que el objetivo de la ergonomía consiste en ajustar el trabajo de acuerdo a las características anatómicas, fisiológicas, psicológicas y sociológicas del ser humano con la finalidad de alcanzar una alta productividad, con un

mínimo esfuerzo y sin que se produzcan problemas de salud. Por ello, relaciona la ergonomía con la fisiología del trabajo, porque esta a su vez estudia cómo influye el trabajo en el organismo humano y como las funciones de los distintos aparatos y sistemas a la hora de realizar alguna actividad laboral. Más detalladamente aduce que:

La fisiología del trabajo no sólo se preocupa del funcionamiento del aparato osteomuscular y del gasto energético, analiza los cambios en el gasto cardíaco, en la ventilación pulmonar, en la respiración alveolocapilar y en la respiración tisular; estudia los cambios en el sistema nervioso, en el sistema endocrino y las modificaciones bioquímicas. Gracias a la fisiología del trabajo ha sido posible calcular con precisión la capacidad física de trabajo que puede tener cada individuo. Con base en ello es posible determinar la capacidad de rendimiento en el trabajo para evitar impactos negativos en el organismo. (p. 66).

Como se puede notar la seguridad laboral como un todo es un aspecto fundamental dentro de los procesos de trabajo, a tal punto que este aspecto mantiene una relación estrecha, incluso con los niveles de producción de una organización; dado que, si los trabajadores están en buenas condiciones el resultado se visualizará en el logro de las metas de la empresa y esto, a su vez, se vuelve a traducir en un ambiente saludable y apto para el trabajo.

Sumado a ello, Betancourt (1999), hace referencia a la relación que debe darse entre las condiciones de trabajo con los nuevos cambios que suscitan en el mundo del trabajo, dado que:

Estos cambios no apuntan solamente a los de tipo tecnológico (nuevos medios de trabajo, incorporación de una infinidad de nuevos insumos, presencia masiva de los sistemas automatizados y de la informática, etc.). Es necesario considerar los cambios en la organización y división del trabajo y las relaciones entre empleadores

y trabajadores. El surgimiento de los círculos de calidad, la flexibilización y desregulación laboral, el trabajo a tiempo parcial y el denominado teletrabajo (trabajo a distancia) son algunas formas que van expandiéndose cada vez más en la mayoría de países. Las consecuencias en la salud y en las condiciones de vida requieren de una atención cuidadosa, tanto para sus estudios como para la inclusión de medidas de prevención. (p. 52).

2.6 Gestión Institucional

La gestión constituye un aspecto importante para tomar en cuenta a la hora de realizar un análisis sobre las acciones a tomar en un momento dado por una institución, ya que nos permite tener visibilidad acerca de la preparación previa frente a eventos inesperados, así como el manejo durante un evento, la toma de decisiones y la pronta respuesta ante este tipo de situaciones.

La palabra “gestión” hace referencia a la administración de los recursos disponibles en las empresas o instituciones públicas o privadas, con el fin de alcanzar objetivos concretos definidos por estas. Dichos recursos pueden ser tanto financieros, así como humanos, bienes y servicios. Esta función de administrar y dirigir compete específicamente a las personas o equipos gerenciales, quienes deben establecer lineamientos claros para la ejecución de las diferentes funciones de cada trabajador, así como coordinar las diferentes acciones que permitirán la consecución de los objetivos empresariales o institucionales. Otro elemento importante de la gestión es la capacidad de anticipar posibles retos futuros y crear planes de contingencia ante situaciones de crisis, lo cual representa uno de los elementos más importantes a considerar en este trabajo investigativo. (Mora et al, 2016).

2.7 Planificación Institucional

En el apartado anterior se definió el enfoque teórico para la gestión institucional, cuyo extracto se fundamenta en la administración de recursos y la coordinación para la consecución de uno o más objetivos, elementos clave en procesos de planificación en una empresa o institución.

La planificación surge de la necesidad humana para dirigir esfuerzos en pro de conseguir un objetivo como un instrumento de dirección. Saavedra expresa al respecto que, numerosos autores y estudiosos de la administración definen ciertas funciones básicas de una empresa o institución así: planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar. Saavedra también expresa el papel de la revolución científica y tecnológica la cual dio paso al estudio sistemático del trabajo, los principios de la organización y la planificación, definiendo esta última como un proceso el cual identifica espacios para la acción, define líderes (gerencia) que determina el rumbo de dichas acciones, así mismo busca un propósito institucional el cual sea compartido por quienes conforman la organización y prepara a todos los niveles organizacionales para anticipar cambios y aprovechar posibles oportunidades o retos futuros. (Saavedra, 2001).

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Población, muestra y análisis de actores y unidades de observación

3.1.1 Población

Según lo planteado por Arias (20016), la población de estudio es “un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 202).

Para esta investigación, la población parte del establecimiento de la unidad de análisis, que, en este caso corresponde a las personas trabajadoras de las Oficinas Centrales del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

Como lo indica Barrantes, la delimitación de la población se basa en el conjunto de elementos que tienen una característica en común. En este caso, la característica radica en aquellas personas que han trabajado bajo la modalidad de teletrabajo dentro de esta Institución en las Oficinas Centrales. (Barrantes, 2009).

En la investigación social, se acostumbra a diferenciar dos tipos de población, la población objetivo, que corresponde a la población total pero no disponible, la cual en este caso, se refiere a la totalidad de personas trabajadoras de las Oficinas Centrales del Ministerio de Agricultura y Ganadería; mientras que la población accesible y disponible que sirve a la investigación, corresponde a la cantidad de personas trabajadoras de las Oficinas Centrales del MAG que conforman la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria.

Es así como para la presente investigación la población de estudio o universo la constituye la totalidad de personas trabajadoras de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria en las Oficinas Centrales del Ministerio de Agricultura y Ganadería, de las cuales la mayoría de ellas han realizado teletrabajo en el periodo comprendido entre el año 2020 y 2022.

El en las Oficinas Centrales del MAG coexisten 215 personas trabajadoras, de las cuales un total de 89 pertenecen a la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria y son estas personas quienes constituyen la población o universo para esta investigación.

3.1.2 Tipo de muestra

Al momento de aplicar herramientas de investigación, tal como encuestas o cuestionarios, si la población a investigar es muy grande, se debe realizar un muestreo. Como antes se indicó, para efectos de esta investigación, el universo está representado por los trabajadores de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria en las Oficinas Centrales del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), el cual estaría representado por 89 personas.

De tal forma, el muestreo consiste en una herramienta estadística que permite tomar una parte de un universo para estudiarla y analizarla, con el fin de que los resultados obtenidos sean representativos; es decir, que los resultados obtenidos con la muestra se repitan en el resto del universo o población de estudio, en otras palabras, generalizar los resultados. El muestreo permite ahorrar tiempo, trabajo y recursos, es necesario delimitar la población, así como definir la unidad de muestreo. (Hernández, 2014).

Existen dos clases de muestreo:

- Muestra probabilística: Este tipo de muestra se denomina así ya que todos los elementos de una población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados, es por esta razón que se dice que es una muestra representativa.
- Muestra no probabilística o dirigida: No son muestras representativas ya que pretende una selección cuidadosa y controlada de los casos a investigar debido a características específicas definidas por el investigador (Hernández, 2014).

De acuerdo con el planteamiento del presente estudio, así como por su diseño y los resultados que se esperan obtener, se ha decidido optar por una muestra de tipo probabilística, la cual les permitirá a los investigadores garantizar que la muestra sea representativa, garantizando así que los fenómenos observados en los elementos seleccionados como parte de la muestra, tengan un alto nivel de confianza a la hora de volver a aplicar este estudio a una población con iguales características, lo cual reduce al mínimo el tamaño de error de las predicciones esperadas.

3.1.2.1 Tamaño de la muestra

Debido a las características de la presente investigación, así como los objetivos que se pretenden alcanzar, se ha optado por un modelo de muestreo aleatorio simple.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se debe tener claro el tamaño del universo o población de estudio, el cual es de 89 personas teletrabajadoras, como se mencionó anteriormente. Otros elementos importantes a la hora de definir el tamaño de la muestra son: el porcentaje de error máximo aceptable, el porcentaje estimado de la muestra y el nivel deseado de confianza.

El error máximo aceptable representa la probabilidad de que la muestra seleccionada no sea representativa, según Hernández (2014), en ciencias sociales el valor más común por utilizar es 5%.

Este modelo precisa también de definir el porcentaje estimado de la muestra el cual se define en 50% puesto que no se precisa de marcos de muestreo previos.

Por último, se define que el nivel deseado de confianza es de 95% puesto que este valor depende del valor definido en el error máximo aceptable de la muestra, que como se indicó con anterioridad es de 5%.

En resumen, para esta investigación se definen los siguientes parámetros para el cálculo del tamaño de la muestra:

Tamaño del universo: 89.

Error máximo aceptable: 5%.

Porcentaje estimado de la muestra: 50%.

Nivel deseado de confianza: 95%.

Utilizando este modelo y aplicando las acotaciones teóricas de Hernández, el resultado del tamaño de la muestra de esta investigación está representado por 73 de las 89 personas, quienes laboran bajo la modalidad de teletrabajo en las Oficinas Centrales del Ministerio de Agricultura y Ganadería (Hernández, 2014).

3.1.3 Unidades de observación

En una investigación existen diversos tipos de instrumentos, con características propias, de los cuales cada uno permite identificar la variable que más se asemeja a esta investigación, para ello, se pretende aplicar la entrevista, observación no experimental, análisis documental y el cuestionario.

Estos instrumentos permiten obtener los datos más relevantes dentro de esta investigación, por lo tanto, la entrevista será dirigida a las jefaturas, y el instrumento de cuestionario será para los colaboradores, mismo que tendrá preguntas abiertas y cerradas, proporcionando las diferentes situaciones actuales de la organización por investigar. (Brace, 2008).

Las técnicas y los instrumentos son específicos y tienen carácter práctico y operativo, lo cual son necesarios para la recolección de datos constituyendo una parte fundamental en la investigación, al ser estos dirigidos a la recolección, conservación y análisis de la información, tal y como lo plantea Yuni (2006):

La dimensión de las técnicas de recolección de información confronta al investigador a un proceso de toma de decisiones para optar por aquellas técnicas que sean más apropiadas a los fines de la investigación.

Dicha decisión guarda estrecha relación con la naturaleza del objetivo de estudio con los modelos teóricos empleados para construirlo y con la lógica paradigmática de la que el investigador parte.

(...) En las ciencias empíricas la dimensión de las técnicas de recolección de información es clave en el proceso metodológico (...). (p. 27).

3.1.3.1 Entrevista

Este instrumento es esencial para este trabajo, lo cual permite obtener información primaria, permite construir la realidad. Está más eficiente y eficaz mediante la interacción humana, combinando elementos fundamentales para el desarrollo desde el punto de vista prácticos, analíticos, e interpretativos en todo este proceso de esta investigación. (Galindo, 1998).

Por tanto, esta técnica se aboca al diálogo entre dos o más personas, siendo esta flexible tanto con el entrevistador como el entrevistado mismos que interactúan entre sí.

Calderón y Castellano, argumentan que existen tres tipos de entrevistas de las cuales se mencionan:

- Entrevistas Semiestructuradas: Facilitan el grado de flexibilidad, estas parten de una pregunta planteada, ajustándose a los entrevistados, se adaptan muy bien a la persona, motivando, aclarando términos e identificando ambigüedades que pueden existir. (Calderón, Alvarado, 2010).

Se selecciona este tipo de entrevista dentro de la investigación, dado que permite por un lado tener un orden, un planteamiento formal y estructurado de lo que se pretende

lograr a través de las preguntas creadas, pero a su vez da posibilidad de que dentro del desarrollo de la misma se den ajustes, se amplíe la información y conceda al entrevistado el espacio para de manera confiable dar la información.

Cabe resaltar que, la idea es obtener, no solo información exacta y medible, sino recibir de la población información relevante sobre sus percepciones, sentimientos y emociones dado que esto enriquece el proceso de análisis de la información y brinda mejores resultados.

3.1.3.2 Cuestionario

Por medio de este análisis, permite conocer la opinión de los colaboradores en diferentes pensamientos, obedeciendo a las diferentes necesidades desde el punto de vista cualitativo, el cual permite desarrollar la muestra de los indicadores más significativos en los hallazgos que se obtendrán, a partir del conocimiento de la persona en la muestra a realizar. (Hernández, 2010).

Es decir, el cuestionario tiene la finalidad de obtener de manera ordenada y sistemática la información de la población con la que se va a trabajar tomando como referencia las variables como objeto principal de la investigación. Resulta importante tomar en cuenta que las preguntas se formulen con claridad para las personas quienes aplicarán dicho cuestionario.

3.1.3.3 La recopilación documental

Ander-Egg (1982), la define como:

(...) instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizado dentro de los propósitos de una investigación en concreto". Este tipo de técnica es útil para ahorrar esfuerzos, evitar el redescubrimiento de lo ya encontrado, sugerir

problemas e hipótesis, orientar hacia otras fuentes de información y ayudar a elaborar los instrumentos de la investigación. (p. 213).

Esta técnica permite recabar información a partir de diferentes investigaciones, estudios, informes, estadísticas, entre otras previas sobre el tema con el propósito de concretar otras técnicas necesarias para dar sustento a los resultados, esta técnica se constituye en la base de la investigación dado que se utiliza desde las primeras etapas, a fin de cuentas, da un valor agregado importante y preciso para todo proceso investigativo.

Según lo señalado por el autor, existe una clasificación de los tipos de documentos que se revisan y analizan dentro de una investigación:

- Documentos escritos.
- Documentos estadísticos o numéricos.
- Documentos cartográficos.
- Documentos de imagen y sonido.
- Documentos-objeto.

De los anteriores, para la presente investigación, se utilizan los escritos y estadísticos específicamente.

Se basa en las siguientes fuentes: “Al efectuarse una recopilación de documentos puede distinguirse entre: * **fuentes primarias**: las que nos proporcionan datos de primera mano, y * **fuentes secundarias**: cuando se recurre a datos ya publicados o que, sin haber sido publicados, fueron recopilados originariamente por otros”. (Ander-Egg, 1982, pp. 220).

En este punto en específico se puede indicar que las fuentes primarias se constituyen en los resultados obtenidos mediante la entrevista, el cuestionario, la observación, mientras que las fuentes secundarias contienen información organizada, elaborada, producto del

análisis de documentos ya existentes que complementan a las primeras, entre los que destacan, antologías, libros, investigaciones, informes estadísticos y artículos.

3.1.3.4 Observación Participante

Según Barrantes, esta se basa en el nivel de intervención del observador, es decir, trata del nivel de incremento de participación del observador como parte de la situación investigada. Esto permite tener incluso un mayor acceso a la información, que por medio de otros tipos de observación se perdería.

De esta manera, según Barrantes (2009), “el observador juega un papel sumamente importante, dependiendo del grado de intervención en la situación, la observación puede clasificarse en: natural, estructurada, y experimento de campo” (p.179).

Existen tres tipos de observación de las cuales, con base en el mismo Barrantes (2009), se detallan las siguientes:

- **Observación Natural:** Se puede indicar que esta observación consiste en observar diferentes conductas, patrones de los seres humanos o conducta animal según el hábitat natural, recopilando eventos según ocurran en su ambiente permitiendo ideas claras de como está ocurriendo en la realidad, es importante acotar que el investigador observa desde adentro o desde fuera, sin que este altere el curso normal del evento observado (...) cuando el observador es un mero espectador de una situación sin que intervenga en modo alguno en los acontecimientos observados.
- **Observación Estructurada:** Esta se encarga de realizarse cuando se quiere probar una hipótesis determinada, es decir, se desea llevar a cabo una descripción de forma sistemática de un hecho en una entrevista, obteniendo claridad en datos observados.

- Observación experimental de campo: En esta observación permite formular preguntas a los sujetos que aportaran datos de gran interés, estableciendo un dialogo, buscando recoger información de los actores sociales quienes proporcionaran datos relevantes según la conducta, opiniones, actitudes y expectativas. Se puede decir que este método se enfoca en datos cuantitativos permitiendo observar y medir claramente el estudio del comportamiento sobre los fenómenos. (pp.179-181).

En esa misma línea, la observación consiste en el registro sistemático y valido, este método es el más utilizado por los investigadores. La observación puede ser participativa o no participativa, es decir, en la observación participativa el observador puede interactuar con el sujeto o sujetos a observar, mientras que para la observación no participativa no sucede esta interacción.

3.2 Enfoque investigativo seleccionado

Para la presente investigación se ha decidido optar por un enfoque investigativo mixto, al ser un tema relativamente reciente que ha tomado mucha más fuerza en la última década, se precisará de diferentes elementos de información cualitativos y cuantitativos que nos ayudarán a hacer un mejor análisis.

Según lo señalado por Hernández (2018): “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p. 612).

Por su parte Otero (2018), señala que los procesos de investigación mixto, como es el caso específico de la presente investigación implican recolección, análisis e interpretación de datos tanto cualitativos como cuantitativos ambos necesarios para el estudio. Indica

además que, es en este tipo de enfoque donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa se fusionan para dar una mejor respuesta a problemas humanos. (Otero, 2018).

En esta investigación se considera utilizar el análisis mixto debido a que permite tener ambos enfoques juntos, lo cual da mejor sustento para tener datos más confiables y con resultados más certeros, de igual manera incluso permite contar con información más personal e íntima de la población objeto de estudio, pero sin perder la esencia de los datos que se pueden obtener.

A este tipo de enfoque Barrantes le llama complementario, dado que es una tendencia donde lo que se trata es de dar tanto una explicación de los hechos, así como una comprensión de estos, señala que, esto ayuda o contribuye a anular sesgos y fortalece todos los procesos investigativos, como se pretende con este estudio. Hace hincapié que al estar presentes ambos enfoques pueden fortalecerse uno al otro para poder llegar a brindar la percepción que ninguno de los dos por separado podría conseguir. (Barrantes, 2009).

Es decir, estas dos formas de investigación se unen con el objetivo principal de este estudio para encontrar información verás sobre este caso en particular, por ejemplo, el cualitativo permite obtener la información desde instrumentos como la observación y entrevista volviéndose una vivencia, a través de percepciones, mientras que la parte cuantitativa registra datos numéricos, estadísticos y bibliográficos que le dan objetividad a los resultados, y admite la comparación entre ambos, de forma que, los productos sean más confiables y más cercanos a la realidad.

Dado lo anterior, es como se decide que la investigación se basa en un enfoque mixto, considerando además que, este favorece una perspectiva amplia y profunda del fenómeno, precisamente hace alusión al interés de poder explorar de una forma más amplia el tema

del teletrabajo, y sus implicaciones relacionadas con los ejes ya planteados, dado su relevancia en la actualidad.

Otero (2018) adiciona que:

Los métodos mixtos se fundamentan en el pragmatismo, puesto que en ellos caben todo tipo de estudio, así como, los investigadores cuantitativos y cualitativos. Por pragmatismo debemos entender la búsqueda de soluciones prácticas y trabajables para efectuar investigación, utilizando los criterios y diseños que son más apropiados para un planteamiento, situación y contexto en particular. (p. 21).

Es decir, el fundamento pragmático, como disciplina inmersa en una investigación estudia el lenguaje en relación con el contexto donde se desarrolla, en este enfoque, por tanto, se estudian varias variables como la situación, el contexto sociocultural, las personas, el emisor, entre otras que se relacionen.

Es en este punto, Hernández (2018) refiere sobre los diseños mixtos de integración de procesos, aduce que este:

(...) representa el más alto grado de combinación entre ambos enfoques, “ambos enfoques se entremezclan desde el inicio hasta el final o, al menos, en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos métodos y una mentalidad abierta. Agrega complejidad al diseño de estudio, pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques. La investigación oscila entre los esquemas de pensamiento inductivo y deductivo, además de que por parte del investigador se necesita un enorme dinamismo en el proceso. (pp. 628-629).

En pocas palabras este tipo de enfoque ayuda a que el proceso de investigación sea extrae de Hurtado, citado por Ortiz (2015), lo que se considera es la utilidad del tipo de investigación exploratoria:

- Aumenta la familiaridad del investigador con un conjunto de eventos que desea investigar posteriormente, por medio de un estudio más profundo y estructurado.
- Formula preguntas de investigación precisas que permitan avanzar hacia otros tipos de investigación de mayor alcance.
- Aclara conceptos, así como identificar sinergias e indicios que permitan ser aplicadas en investigaciones más profundas.
- Facilita la selección de técnicas o la creación de los instrumentos necesarios para estudios posteriores más precisos.
- Elabora un censo de preguntas de investigación consideradas como urgentes y organizadas en prioridades, con el fin de estudiar una de ellas, posteriormente. (p.33).

Actualmente, se pueden encontrar pocas investigaciones acerca del teletrabajo por ser un tema poco común hasta la llegada del nuevo milenio. Por tanto, una investigación de tipo exploratoria resulta muy conveniente para este trabajo e implica un trabajo de campo fuerte para poder obtener la mejor información disponible de las personas que se han visto forzadas a tomar el trabajo desde casa.

Conforme la utilidad de este tipo de investigación, se puede aseverar que los resultados se constituyen en la ante sala de investigaciones futuras sobre las cuales en la actualidad también se tiene poca información y tratamiento; es decir, ajustando la investigación al tema central el teletrabajo y sus implicaciones es posible que se evidencien falencias en la aplicación de esta modalidad en la actualidad y la necesidad de mejoras, o por el contrario demostrar que los resultados son favorecedores y pueden ser más utilizados por y en otras poblaciones. En síntesis, se puede hacer uso de una investigación de este nivel para posteriormente ser base de construcciones más profundas según las necesidades de investigación.

Por su parte Barrantes (2009) menciona que, dado que son temas sobre los que se sabe poco en un contexto, se debe explorar al respecto con la finalidad de aumentar el grado de familiaridad con ese evento, incluso dice que su uso se da de manera frecuente cuando los fenómenos son nuevos en la vida del hombre y la sociedad. “Este tipo de estudios no son un fin en sí mismos, sino que busca determinar tendencias, relaciones entre variables” (p. 131).

Al ser un tópico aún poco analizado, pero al estar de igual forma inmersos en él mediante el trabajo, resulta para los investigadores necesario familiarizarse más a detalle con los resultados dados, puesto que, estos pueden dar parámetros sobre las posibles consecuencias a futuro positivas o negativas de su implementación. Lo anterior, debido a los cambios generados en el corto plazo de su aplicación, los cuales influyan en el contexto de vida de la población.

3.3.2 Investigación Descriptiva

Hernández, Collado y Bastista (2010), señalan que, “este tipo de investigación, logra caracterizar un objetivo de estudio o una situación concreta, permitiendo evidenciar particularidades, analizar y sintetizar las características o cualidades de lo que se ha estudiado, es a menudo usado por las ciencias sociales, especialmente en estudio de casos que afectan a uno o más grupos, dando pie a que este tipo de investigación mide y recolecta la información de manera independiente sobre los conceptos y variables de esta” (p.189).

Por lo anterior, dado el análisis de contenido y la puesta en conocimiento del estado actual de una situación en particular. Por lo tanto, para este trabajo se tomará como técnica la investigación descriptiva, acercándose a la descripción de un fenómeno o situación que faciliten la labor de recolección de datos y su posterior análisis crítico del asunto en cuestión.

Saborío define el tipo de investigación como el “objetivo de describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes” (Saborío,1992).

En ese sentido, para la investigación descriptiva se desglosan tres métodos de importancia para llevar a cabo esta herramienta, de acuerdo con), por Guevara, Verdesoto & Castro, (2020):

- Método de observación: Este método faculta la eficiencia de llevar a cabo la investigación, teniendo un panorama amplio del saber del sujeto, lo cual conlleva a un mejor resultado desde la investigación descriptiva tanto a nivel cuantitativo como cualitativo.
- La observación cuantitativa: Se encarga de realizar una de las recopilaciones de mayor importancia en la investigación, desde el punto de vista objetivo de los datos, valores, utilizando el análisis estadístico permitiendo obtener resultados confiables de la indagación.
- La observación cualitativa: Esta se enfoca meramente en datos que caracterizan los elementos principales que busca el investigador para el desarrollo del trabajo, a través de la observación, encuestas o cuestionarios, al ser este un método confiable y efectivo ya que se realiza a través de medios naturales para obtener lo deseado. (Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). (p. 166).

En esa misma línea, según como lo plantean los autores Guevara, Verdesoto y Castro, la investigación descriptiva que da pie a un análisis más profundo

a través del estudio de los individuos o grupos a saber, por lo que se mencionan ventajas y desventajas de este método.

Tabla 1: Ventajas y desventajas de la investigación descriptiva.

Ventajas	Desventajas
Recolección de datos (observación, estudios de casos y encuesta).	Confidencialidad, los encuestados no siempre responden con la verdad si las preguntas son demasiado personales o si sienten que están siendo observados.
Datos variados, los datos recopilados son tanto cualitativos como cuantitativos.	Posible sesgo, si el observador tiene un sesgo potencial hacia el tema de investigación.
Entorno natural, se lleva a cabo en el ambiente del encuestado, generando confianza.	No se conoce la causa de la problemática de estudio.
Rápida de ejecutar y económica.	La muestra no es representativa debida a la aleatoriedad de la muestra.
Fortalece la toma de decisiones basados en el análisis estadístico de los datos.	

Fuente: Elaboración propia, con base en Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción) (p. 166), por Guevara, Verdesoto & Castro (2020), Recimundo, 4 (3).

Mezclar el tipo de investigación exploratoria conjuntamente con investigación de tipo descriptiva resulta de la necesidad de entender y describir la realidad de las personas trabajadoras, quienes han tenido que afrontar diferentes retos dados los cambios en su dinámica laboral, en muchos casos impuesto por los empleadores. En apariencia, el teletrabajo pareciera ser una solución viable para todos, pero a la luz de los últimos eventos resulta importante hacer un análisis descriptivo de la situación que nos permita ver los pros y los contras de estas medidas.

3.4 Limitaciones del objeto de estudio

En efecto la delimitación debe establecer límites donde la investigación contenga enfoques en términos concretos del área o espacio de interés, tiempo, universo y contenido, es por ello que, delimitar el tema es una posibilidad para que el desarrollo de esta

investigación permita tener en cuenta factores que contribuyen a precisar los parámetros para la ejecución de esta, según el detalle:

Delimitación Temporal: En este punto se establece el periodo o lapso de tiempo para desarrollar la investigación, Dado lo anterior, esta propuesta investigativa se lleva a cabo en los años 2020-2021.

La pandemia por Covid-19 cuyos efectos comenzaron a finales del año 2019, afectando a Costa Rica en marzo de 2020 sirve de antesala para poder realizar una comparación del antes y el después de la implementación generalizada del teletrabajo.

Delimitación Espacial: Esta hace referencia al área geográfica y/o espacial donde se desarrolla la investigación; por ello, en este caso específico, se desarrolla en la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria, ubicada en las Oficinas Centrales del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), en Sabana, San José.

3.5 Matriz metodológica (proceso de recolección, presentación y análisis de los datos)

Pregunta de investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Instrumentos
¿Cuál es la estrategia de planificación y gestión institucional del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) en la implementación del teletrabajo desde la	Analizar los procesos de planificación institucional y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) en la implementación del teletrabajo en sus Oficinas	Identificar las limitaciones y alcances de los procesos de planificación institucional y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) para la implementación del teletrabajo.	Normativa institucional vigente. Procesos de planificación y gestión internos.	Formula una Normativa institucional la cual se encuentre vigente. Procesos de planificación y gestión internos definidos con antelación.	Revisión bibliográfica, POI, informes institucionales. Cuestionario. Entrevista. Recopilación documental.

perspectiva de las personas funcionarias para el periodo 2020-2021?	Centrales, desde la perspectiva de las personas funcionarias de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria para el periodo 2020-2022.		Mecanismos de control y seguimiento.	Establece mecanismos de control y seguimiento de la productividad.	Observación participante.
		Caracterizar los factores internos que inciden en la implementación del teletrabajo para las personas funcionarias del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).	Salud física en el teletrabajo. Salud mental en el teletrabajo. Productividad en teletrabajo. Grado de satisfacción con el teletrabajo.	Cantidad y tipo de casos de riesgos de trabajo de personas en teletrabajo. Conocer el estado emocional de los trabajadores cuando laboran desde casa. Conocer el estado psicológico de los trabajadores cuando laboran desde casa. Identificar posibles condicionantes de la productividad. Medir el impacto en la productividad del teletrabajo.	Cuestionario. Entrevista. Recopilación documental.

				Definir las ventajas del teletrabajo.	
				Definir las desventajas del teletrabajo.	
		Caracterizar los factores externos que inciden en la implementación del teletrabajo para las personas funcionarias del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).	Apoyo económico.	Apoyo económico brindado a personas en teletrabajo para cubrir costos relacionados a servicios básicos requeridos para trabajar.	Cuestionario.
			Equipamiento.	Contribución institucional en la adquisición de equipo para el correcto acondicionamiento de espacios para el teletrabajo.	Entrevista.
			Ergonomía en el teletrabajo.	Comodidades brindadas que permitan una correcta ergonomía (sillas, escritorios, monitores, etcétera).	Recopilación documental.
			Capacitación.	Cantidad de capacitaciones brindadas al año relacionadas con la atención de la salud ocupacional.	
			Jornada laboral en teletrabajo.	Cantidad de horas laboradas al día.	

		Realizar una propuesta integral desde la perspectiva de la planificación para la implementación del teletrabajo tomando en consideración los procesos institucionales y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).	Recomendaciones realizadas a procesos institucionales. Áreas en las que se realizaron dichas recomendaciones. Cambios en procesos internos de gestión.	Cantidad de recomendaciones realizadas a procesos institucionales. Cantidad de áreas en las que se realizan recomendaciones Tipos de áreas en las que se realizan recomendaciones Equipos responsables de aplicar las recomendaciones	
--	--	---	--	--	--

3.6 Cronograma de trabajo

Cronograma de Trabajo																			
Actividad	Inicio	Cierre	Año 2022						Año 2023										
			jul	ago	set	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	set	oct	nov
Aplicación de Entrevistas	1/7/2022	30/11/2022																	
Tabulación de Información	1/12/2022	28/2/2023																	
Análisis de Información	1/3/2023	31/5/2023																	
Elaboración de Desarrollo, Conclusiones y Recomendaciones	1/6/2023	30/9/2023																	
Elaboración Resumen/Propuesta Integral	1/10/2023	31/10/2023																	
Revisiones Finales	1/11/2023	5/11/2023																	
Correcciones*		Pendiente																	
Defensa*		Pendiente																	

* El periodo de correcciones y defensa depende del proceso de revisión de lectores y filólogo, y los trámites administrativos correspondientes.

CAPÍTULO IV. DESARROLLO

4.1 Desarrollo: análisis de resultados

Para efectos de esta investigación se analizan todas aquellas variables que inciden en el teletrabajo y sobre los cuales los trabajadores pueden tener o no control o injerencia y están determinados principalmente por los lineamientos, políticas y directrices de la Institución.

Tomando en cuenta que en la investigación se analizan temas relacionados con el teletrabajo como lo es la parte de salud ocupacional y todo lo administrativo referido al área de Recursos Humanos sobre el tema es que se consideró sumamente necesario aplicar entrevistas formales a estas Instancias.

En el mes de julio de 2023 se lleva a cabo la entrevista formal al Área de Recursos Humanos, mientras que, en el mes de setiembre de ese mismo año se remite vía la plataforma Google Forms, por medio de correo electrónico la entrevista o consultas a la Persona Encargada de Salud Ocupacional. Cabe señalar que, se trató en varias ocasiones de aplicar la misma entrevista al personal médico del Ministerio, no obstante, por sus múltiples ocupaciones no se logró finiquitar.

Es importante indicar que, por medio de las entrevistas aplicadas y de los documentos publicados en la página del MAG, es cómo se obtienen documentos relevantes para el proceso de investigación, entre los que destacan la legislación formal, el respectivo decreto, los procedimientos internos y los formularios respectivos para el trámite de solicitud y aprobación del teletrabajo.

Dichos documentos se revisaron por parte del equipo investigador con la finalidad de analizar cada uno de ellos y, a su vez, tener un conocimiento más amplio y detallado del manejo de esta modalidad de trabajo a lo interno del Ministerio.

Adicionalmente, se incluyen algunas preguntas clave en la encuesta realizada a los trabajadores, con el fin de hacer una relación cruzada de la información, lo cual ayude a entender los diferentes factores ajenos a los trabajadores que pueden incidir positiva o negativamente en su disposición para realizar teletrabajo.

4.1.1 Estado actual del teletrabajo

Uno de los puntos de partida para esta investigación se centró en conocer el modelo de trabajo actual en el MAG, para de esta forma tener una mejor idea de la evolución en la aplicación del teletrabajo en los últimos años. En el año 2020 el teletrabajo se implementó de manera generalizada como una medida de emergencia; no obstante, a lo largo del tiempo conforme se fueron mitigando los efectos y el impacto por la pandemia por Covid-19 el MAG ha reducido y en algunos casos eliminado el teletrabajo para algunos puestos de trabajo.

Basado en lo anterior, en noviembre del año 2022 se procedió a realizar una encuesta a las personas colaboradoras de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria, ubicada en las Oficinas Centrales del Ministerio de Agricultura y Ganadería, no solo para identificar cuántos de estos funcionarios se encontraban aun realizando teletrabajo, adicionalmente se incluyen diferentes preguntas enfocadas en conocer la percepción de las personas trabajadoras respecto al teletrabajo, ya sea porque aún estén bajo este régimen, o bien porque lo hayan estado en algún momento.

Para la aplicación de la encuesta, se contó con el apoyo del equipo de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio, el cual se encargó de hacer llegar la herramienta a través del correo electrónico institucional mediante un comunicado directo, ello con el fin de lograr la mayor cantidad de respuestas posibles.

El instrumento fue diseñado en Google Forms y se diseñó de manera que solo se aceptara una respuesta por correo electrónico. Se prefirió no registrar las direcciones de

correo electrónico por temas de seguridad, anonimidad, privacidad y confidencialidad de los datos personales e institucionales.

La herramienta utilizada contiene un total de 43 preguntas, la mayoría de ellas orientadas a conocer la percepción de los trabajadores acerca de su experiencia laborando desde casa, así como otros datos relevantes para la investigación como el sexo, la edad, años laborados, entre otros. La encuesta puede ser consultada en el anexo número 1.

Se envió la encuesta a todas las personas colaboradoras de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria, ubicada en las Oficinas Centrales del MAG, el cual al momento de la aplicación del instrumento estaba compuesto por 89 personas. Se obtuvo un total de 67 respuestas, de las cuales 34 fueron mujeres que representan un 50.7% de los encuestados y 33 fueron hombres que representaron el restante 49.3%.

Se considera importante conocer a nivel del perfil del funcionario el sexo y la edad para poder llevar a cabo relaciones entre las diferentes variables obtenidas, lo cual podría develar posibles tendencias que ayuden a dar contexto a los datos.

De acuerdo con los datos recolectados se constató que la edad promedio de los trabajadores es de 45 años, la distribución por grupos etarios reveló que la mayoría de estos tienen entre 30 y 50 años, donde el 34% representa el grupo mayoritario, el cual se ubicó entre 30 y 39 años; seguido por aquellas personas entre 51 y 60 años con un 28% y el tercer grupo con edades entre 41 y 49 años, representando un 21% del total de los entrevistados. Se considera importante tomar en cuenta esta variable ya que la realidad de cada individuo está en función de sus experiencias de vida, generación a la que pertenece y su desarrollo a lo largo de los años.

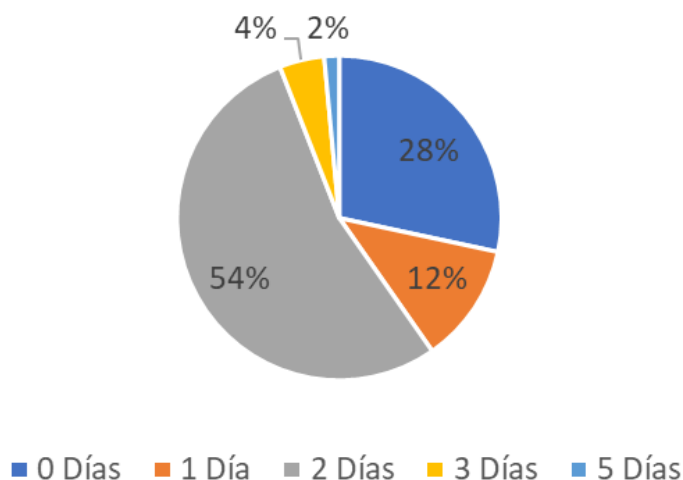
En promedio las personas colaboradoras tienen trece años de laborar en el MAG, el 40% de ellos tienen entre uno y cinco años de trabajar en el Ministerio, seguido por personas trabajadoras que tienen entre seis a diez años; mientras que, el 18% tienen entre

treinta y uno y cuarenta años de laborar. Con base en los resultados se puede inferir que la Oficina Central del MAG ha pasado por un proceso de renovación de su fuerza laboral, especialmente en los últimos cinco años.

A razón de conocer el estatus actual del teletrabajo se incluyó una pregunta para conocer cuántos colaboradores seguían en teletrabajo y cuantos días trabajaban desde casa. La distribución está representada en el gráfico número 2.

Figura 4: Costa Rica. Porcentaje de personas colaboradoras que continúan laborando bajo la modalidad de teletrabajo.

Porcentaje de personas en teletrabajo por días



Fuente: Elaboración propia. Basada en la encuesta aplicada a las personas funcionarias del MAG, noviembre 2023.

Tal como se aprecia en el gráfico anterior, a la fecha de la aplicación de la encuesta, la mayoría de los trabajadores aún laboraban desde su casa; el 54% lo hace dos días, el 12% un día, el 4% lo hace tres días y el 2% lo hace cinco días; mientras que un 28% ya no labora desde casa o bien nunca lo hizo. Lo anterior se debe a que aún durante la pandemia por COVID-19 existieron puestos de trabajo los cuales requerían que los colaboradores

siguieran yendo a trabajar a la oficina todos los días, como es el caso de los oficinistas, puestos de secretarías y trabajadores de campo.

El tipo de puesto de trabajo se considera como una variable de análisis, puesto que como se mencionó en el párrafo anterior, existen funciones que por su naturaleza resulta imposible poder desempeñarlos desde casa. Entre los principales puestos de trabajo realizados por los entrevistados se encuentran:

Tabla 2: Costa Rica. Puesto de trabajo de las personas funcionarias que realizan Teletrabajo en el MAG.

Puesto de trabajo	Porcentaje
Profesional	60%
Técnicos	18%
Jefaturas	15%
Secretaría	4%
Oficinista	1%
Administración y Gerencia	1%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia. Basada en la encuesta aplicada a las personas funcionarias del MAG, noviembre 2023.

4.1.2 Procesos de planificación institucional y de gestión

4.1.2.1 Normativa institucional y teletrabajo

Como parte del proceso de investigación, se realiza una revisión bibliográfica sobre la normativa existente dentro del Ministerio de Agricultura y Ganadería, referido a leyes, reglamentos, procedimientos y formularios, sobre el teletrabajo y su aplicación a lo interno de este Ministerio. Cabe señalar que, esto se compara a su vez con los resultados obtenidos en el trabajo de campo a través de entrevistas a personas clave del Ministerio para su verificación.

Se comprueba que, dentro del MAG existe normativa relacionada al teletrabajo desde el año 2013, esta se da desde que este Ente fuese incluido dentro de los Planes

Piloto del Gobierno de turno. Para el año 2015, se crea una Comisión Interna, a través de la cual se crea el Reglamento de Teletrabajo N°38704, y los respectivos lineamientos. Desde ese momento dentro de estos documentos se establecen todas las pautas requeridas para aplicar esta modalidad de trabajo.

No obstante, dentro de los hallazgos se destaca que, este reglamento no ha sido actualizado a la fecha, se conoce que está en proceso, pero el mismo no ha sido revisado y avalado por las Altas Autoridades. Es importante destacar que, desde la fecha en mención los procedimientos establecidos por el MAG, eran considerados cerrados y estructurados, en algunos casos incluso poco flexibles en cuanto al proceso de trámite. Con los cambios en la legislación país en el año 2019, aplicable a todas las Instituciones y Ministerios, a nivel del MAG, en la parte de Salud Ocupacional, solo se establecen las normas que se deben cumplir, se elimina la prueba psicosocial, toda la responsabilidad recae sobre la jefatura inmediata y se da una mayor flexibilización según lo planteado por Recursos Humanos.

Derivado del reglamento interno existente, se genera un procedimiento y varios formularios con los cuales se lleva a cabo todo el proceso, dichos documentos formales de teletrabajo son girados desde la Gestión Institucional de Recursos Humanos y son considerados la guía para llevar a cabo el trámite y son a su vez los documentos que pasan por la revisión para la verificación del cumplimiento de requisitos por parte de la persona funcionaria.

Dentro de este proceso de análisis, se verifica que estos formularios se constituyen en los pasos que deben estar sujetos a diferentes aprobaciones, a partir del segundo formulario conocido como FTT2 Autorización de la Jefatura para Optar al Teletrabajo, sin embargo, luego del análisis se deduce que estas diferentes aprobaciones pueden estar apegadas a temas subjetivos de las diferentes personas funcionarias a quienes les corresponde realizar estas valoraciones. Cabe indicar que, dentro de las valoraciones de las jefaturas en el proceso se analizan las condiciones del puesto, las características

requeridas y las características de la persona funcionaria necesarias para aplicar a la modalidad según parámetros ya establecidos.

Es decir, existen variables ya establecidas por Decreto para determinar la aplicabilidad de una persona funcionaria basados en: que las funciones sean teletrabajables, que la persona pudiera trabajar sin supervisión, que las funciones fueran medibles, cuantificables, por objetivos y que no se viera afectada las funciones o actividades de los otros compañeros. Sin embargo, a la fecha no hay una manera óptima de medir el porcentaje o la cantidad de funciones que son teletrabajables. La única persona que mide a la fecha la cantidad de días, y si es posible dar la opción, es la jefatura inmediata.

Otro punto relevante para considerar es que, luego de cada paso presentado a través del formulario respectivo se pueden negar el trámite y archivar el caso, incluso al punto, de que luego de cumplir con todos los procesos y aprobaciones respectivas, puede que en la última etapa no se de la firma respectiva del viceministro.

Cabe retomar lo anteriormente mencionado donde se indica que, a nivel del MAG desde el año 2015 existe la reglamentación relacionada con el teletrabajo, sin embargo, a partir del año 2019, con la modificación a la ley país, se toma la decisión de rescindir la totalidad de contratos, y se vuelven a hacer nuevamente basados en esta modificación a la legislación, esto provocó una reducción total del 100% de personas funcionarias que hacían teletrabajo a solamente la tercera parte de las personas funcionarias, siempre manteniendo las condiciones de trabajo y que cumplan con todos los requisitos.

No obstante, con la Pandemia COVID 19 que inicia en el año 2020 se tuvo que dejar de lado las modificaciones establecidas, para dar paso a una implementación masiva del teletrabajo como medida de contención acudiendo al llamado del Gobierno para reducir el tránsito de personas en el territorio nacional.

Posterior al levantamiento de la mayoría de las restricciones que se tenían con la pandemia, se retoman los procesos normales para aplicar la modalidad de trabajo ya nuevamente formal. Sin embargo, a pesar de este proceso por decirlo así ya superado, es notorio que aún hoy, para cada uno de los formularios establecidos no se determina que exista alguna posibilidad de la persona funcionaria para apelar la decisión de la jefatura o de los análisis que se hacen para verificar su cumplimiento.

Se puede en este caso volver a retomar el tema de la posible subjetividad dentro de los procesos de revisión sin que medie algo más neutral en la determinación final, denotándose que la experiencia dada con el COVID, no logró que se flexibilizaran los procesos.

De igual manera, tampoco se logra determinar cómo, si la persona funcionaria en la actualidad cumple con todos los requisitos bajo qué criterios es que en algunos casos no se da la firma final del viceministro para la aplicación de esta modalidad para los funcionarios.

Aunado a lo anterior, se les consultó a las personas trabajadoras si conocían la existencia de alguna normativa vigente y actualizada en este momento establecida por el Ministerio para trabajar desde casa a lo cual el 92.5% respondieron de manera positiva, del 7.5% que respondieron no tener conocimiento de alguna normativa para teletrabajar, de ellos solo dos funcionarios trabajan bajo la modalidad de teletrabajo.

Apegados a lo señalado por ese 92.5% de personas funcionarias que afirman conocer la existencia de la normativa, y en respuesta a lo analizado anteriormente, se enlista la normativa vigente a nivel del Ministerio para normar todo lo relacionado con la modalidad de teletrabajo:

- Reglamento de Teletrabajo para el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), N°38704.

- Procedimiento de Teletrabajo.
- Procedimiento Comisión de Teletrabajo.
- Procedimiento para la Implementación del Teletrabajo en el Servicio Fitosanitario del Estado.
- Formulario FTT4: Identificación de Áreas Teletrabajables.
- Formulario FTT2: Autorización de la Jefatura para Optar por Teletrabajo.
- Formulario FTT1: Solicitud para Teletrabajar.
- Formulario FTT3: Compromiso de Gestión de Modalidad de Teletrabajo.
- Formulario FTT5: Identificación de Cargos Teletrabajables.
- Contrato Formal de Teletrabajo.
- Circular GIRH-015-2018, relacionado con la aplicación del teletrabajo.
- Sistema Bitácora de Teletrabajo.

4.1.2.2 Impacto de los procesos de planificación y gestión

El bienestar de las personas funcionarias depende de múltiples factores internos y externos individuales, sin embargo, los procesos de planificación y gestión del teletrabajo pueden incidir de manera positiva o negativa. En el caso de las personas colaboradoras de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria del MAG, ubicadas en las Oficinas Centrales, el 31.3% concuerda que, la Institución se preocupa por su bienestar; mientras que el 59.7% se muestra neutral y el 9% no sienten que exista preocupación alguna.

En tanto, existe una división importante respecto de las medidas que toma el Ministerio para nivelar la carga de trabajo. El 56.7% de los encuestados concuerda que se toman medidas en este aspecto contra un 43.3% que expresa que no se toma ninguna medida lo

cual se ve también reflejado en que ocho de cada diez personas no consideran que se tomen las medidas necesarias para lograr un mejor balance entre vida personal y laboral.

Lo anterior hace referencia a que exista una correcta distribución de funciones, que las tareas y responsabilidades sean acordes a cada rol de trabajo, sin importar si se trabaja desde casa o desde la oficina para que de esta manera no se deba incurrir en trabajar más tiempo una vez concluida la jornada laboral. Consultas de otros funcionarios fuera del horario laboral, mayor presión por parte de jefaturas, exceso de controles, que los informes de labores sean los mismos o parecidos a los que se realiza el teletrabajo, son algunos de los comentarios realizados por los funcionarios referentes a las cargas de trabajo y la presión que experimentan cuando trabajan desde casa.

Otro aspecto importante frente al bienestar de los trabajadores responde a la promoción de hábitos de vida saludable, al respecto el 74.6% de los trabajadores consideran que la institución no lo hace. Los hábitos de vida saludable están en función de cada persona, sin embargo, la Institución puede incidir en la población trabajadora instando a adoptar estos hábitos. Entre algunos de estos hábitos se pueden mencionar el tema de ergonomía, la forma correcta para sentarse, la distancia y la altura a la que deben estar los equipos para proteger la vista, realizar descansos cada cierto tiempo, así como ejercicios de estiramiento de articulaciones, así como también tomar la suficiente agua todos los días, hacer ejercicio, etc.

Desde la perspectiva de los trabajadores se constata que el 37.3% de ellos considera que el Ministerio no estaba preparado para la implementación del teletrabajo ni tampoco sienten que el MAG haya mejorado sus procesos de planificación y gestión en el teletrabajo desde entonces.

4.1.2.3 Mecanismos de control y seguimiento

Dentro del Ministerio apegado a los lineamientos internos se crea un Sistema Informático para poder controlar las actividades y asignaciones de las personas funcionarias en la modalidad de teletrabajo.

Anteriormente, se presentaba un informe cada seis meses para valorar el trabajo de la persona funcionaria en esta modalidad, en la actualidad se hace uso de la Herramienta Informática, que se conoce como Sistema de Bitácoras, este sistema se ajustó al teletrabajo, de manera tal que las jefaturas puedan saber a través de este, que hacen sus subalternos.

Ambos, tanto persona funcionaria como jefatura, manejan una clave de acceso, donde le compete al funcionario ingresar sus funciones o actividades diarias, y por su parte la jefatura las revisa, y las aprueba. De tal modo, el funcionario y el jefe deben mantener actualizadas sus funciones de lunes a viernes en bitácora; sin embargo, se considera que, este podría ser más flexible, por cuanto el teletrabajo debería de realizarse de una forma más libre mientras se cumpla con el producto requerido en tiempo y calidad, no obstante, esto al igual que todos los entes estatales responden a temas de control interno.

Se consideró importante incluir una pregunta en la encuesta realizada a los colaboradores, la cual mostrara el conocimiento o desconocimiento los mecanismos utilizados para medir su productividad. Dada la recopilación de los resultados se determina que, el 80.6% de las personas tienen conocimiento de la existencia de los mecanismos de control establecidos por el Ministerio; mientras, un 17.9% declaró no estar seguros.

Tabla 3: Limitaciones y alcances de los procesos de planificación, en tanto a la implementación del teletrabajo en el MAG.

Alcances	Limitaciones
Existe normativa formal establecida y vigente amparada en la legislación país, para responder a los requerimientos de la modalidad del teletrabajo, por medio de un reglamento, procedimientos y formularios.	El reglamento vigente sufrió modificaciones que a la fecha no han sido aprobadas por las altas autoridades para su entrada en vigencia.
Se realizan ajustes en la normativa enfocada en los cambios suscitados por la legislación en el año 2019, de esta manera se flexibilizan los procesos eliminando la prueba sicosocial.	Toda la responsabilidad sobre el seguimiento y supervisión recae sobre la jefatura inmediata de la persona funcionaria que se acoge a la modalidad del teletrabajo, provocando en algunos casos posibles decisiones subjetivas sobre el personal.
La normativa establece las variables o parámetros de cumplimiento de requisitos que son analizadas por la Jefatura inmediata.	A la fecha no hay una manera óptima de medir el porcentaje o la cantidad de funciones que son teletrabajables dentro de los parámetros de valoración de requisitos.
Los diferentes formularios existentes se constituyen en los diferentes pasos a cumplir para optar por la modalidad del teletrabajo, constituyéndose en un proceso ordenado y consecuente.	El cumplimiento de la totalidad de requisitos presentados con cada uno de los formularios no garantiza la aprobación o firma final del viceministro.
Se cuenta con un Sistema Informático para poder controlar las actividades y asignaciones de las personas funcionarias en la modalidad de teletrabajo, basado en una bitácora semanal de control y seguimiento.	Dentro de los procesos normativos establecidos no se plasma medidas para el manejo de las cargas de trabajo, ni mecanismos para garantizar la salud física, mental ni la salud ocupacional en general de las personas funcionarias.

4.2 Factores internos de las personas funcionarias

4.2.1 Satisfacción

Se les consultó a los trabajadores su grado de satisfacción al trabajar desde casa, a nivel general el 78% de los que completaron la encuesta se sentían satisfechos o muy satisfechos, mientras que el 11% registró que se sentían casi o nada satisfechos. El 30% de las personas en el rango de edad de entre 30 y 39 años fue el grupo etario que mostró menos interés en trabajar desde casa. Otro grupo que mostró esta misma tendencia fueron aquellas personas con edades entre 50 y 59 años, donde el 10.5% mostró apatía en trabajar desde casa.

Lo anterior también se evidencia en las respuestas de estas mismas personas respecto a la forma o método de trabajo, las cuales prefieren trabajar en la oficina siempre. Asimismo, este grupo de personas tiende a expresar los valores más bajos en estados de ánimo relacionados con el bienestar al trabajar desde sus hogares tales como relajación y motivación, mientras que la tendencia a presentar estados negativos como nervios, ansiedad, estrés y depresión es mayor.

Considerando lo supra, no se encuentra ninguna relación respecto a las preferencias en la forma de trabajo por rango de edad ni por el puesto que desempeñan, con base en los comentarios obtenidos su inconformidad con el teletrabajo hace referencia a temas de acondicionamiento para trabajar desde casa, las distracciones, dificultad para comunicarse con otros compañeros y por el control ejercido por la Institución cuando se trabaja desde casa.

Asimismo, se logra identificar que algunas personas que nunca han trabajado desde casa muestran resistencia y escepticismo a hacerlo, lo cual responde en buena medida a su puesto de trabajo y la incertidumbre que les puede generar este modelo de trabajo.

Por otra parte, la predisposición y la preferencia del teletrabajo sí mostró estar condicionada por sexo. En términos generales, el grado de satisfacción de los encuestados cuando laboran desde casa muestra una tendencia positiva donde el 77.6% de encuestados dicen sentirse satisfechos o muy satisfechos. No obstante, al realizar el análisis de esta misma pregunta por sexo se demuestra que las mujeres tienden a presentar valores más altos de satisfacción. El 68% de las mujeres expresan sentirse muy satisfechas con el teletrabajo, mientras que en los hombres este valor es de 55%.

La tendencia anterior se repite al analizar los resultados obtenidos con relación a los estados de ánimo, las mujeres presentan una mayor tendencia a experimentar estados de ánimo de bienestar; por ejemplo, el 15% de las mujeres expresaron sentirse relajadas todo

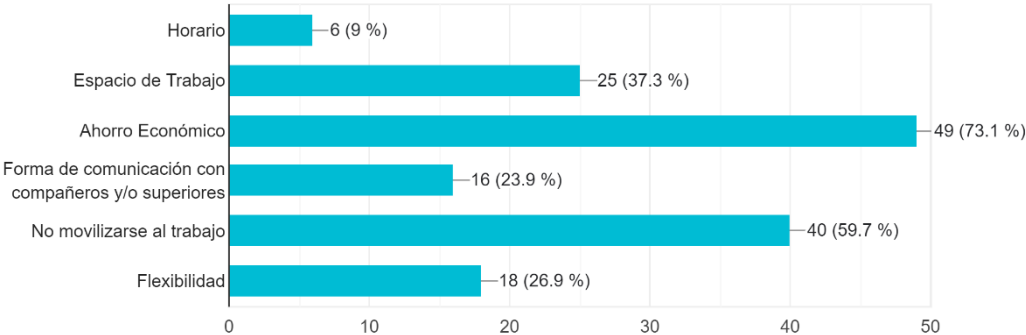
el tiempo, mientras que en los hombres este mismo valor fue de solo 3%. Adicionalmente, las mujeres presentaron valores más altos de satisfacción donde el 56% de las mujeres expresaron sentirse motivadas todo el tiempo, mientras que los hombres solo el 30%.

Respecto a estados de ánimo en detrimento del bienestar, la mayor incidencia la presenta el género masculino, el 61% de los hombres respondieron sentirse estresados la mayoría del tiempo o en algún momento; entre tanto, en las mujeres este mismo comportamiento se da en solo el 38%. Asimismo, el 42% de los hombres respondieron sentirse ansiosos cuando trabajan desde casa mientras que solo el 24% de las mujeres expresaron sentir ansiedad en algún momento.

4.2.2 Ventajas y desventajas del teletrabajo

Se les consultó a los trabajadores qué es lo que más les gusta de la modalidad de teletrabajo:

Figura 5: Costa Rica. ¿Qué es lo que más les gusta a las personas trabajadoras del teletrabajo?



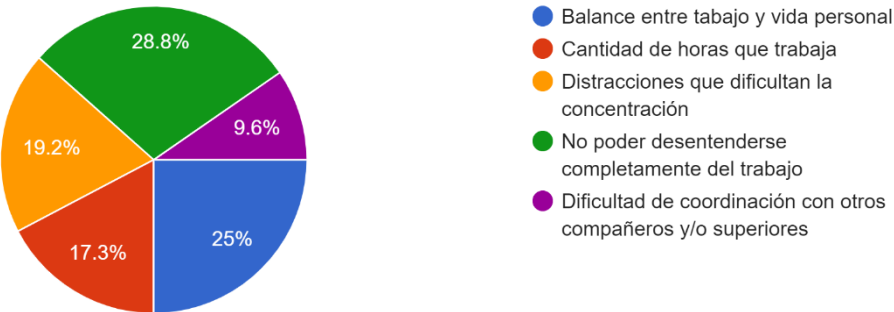
Fuente: Elaboración propia. Basada en la encuesta aplicada a las personas funcionarias del MAG, noviembre 2023.

Como se evidencia en el gráfico anterior, el ahorro económico y de tiempo representan la mayor ventaja, ya que al no tener que movilizarse al trabajo se da un ahorro importante en combustible, pago de transporte público o privado y se evita el pasar largo

tiempo en congestionamientos viales. Otro aspecto importante es el tema de la flexibilidad, pues los trabajadores tienen un mayor control sobre la gestión del tiempo.

En contraste al punto anterior, se les consultó a los trabajadores lo que menos les gusta del teletrabajo:

Figure 6: Costa Rica. ¿Qué es lo que menos les gusta a las personas trabajadoras del teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia. Basada en la encuesta aplicada a las personas funcionarias del MAG, noviembre 2023.

Con base en los resultados obtenidos, se concluye que la principal desventaja resulta de no poder desentenderse del trabajo completamente, a diferencia de cuando se trabaja en la oficina donde existe un horario, el cual, una vez concluido pueden desconectarse de sus funciones; al realizar teletrabajo, las personas presentan una mayor dificultad a establecer un balance entre su vida personal y laboral, lo cual representa la segunda mayor desventaja, la tendencia a trabajar más horas desde la casa también es mayor. Las distracciones que se presentan en el hogar y zonas circundantes son consideradas otro aspecto importante.

4.2.3 Salud física/mental (riesgos del trabajo)

Existe normativa formal en la que se ampara, en este caso se parte de la existencia de la Ley 6727 creada desde el año 1982, en la que se contempla, todo lo referido con los riesgos del trabajo, más no del teletrabajo en específico, pero aplica en la actualidad para cualquier modalidad de trabajo existente.

Ante la consulta realizada sobre la protección de las personas trabajadoras, se resalta, que al igual que todas las instituciones del Estado, se respaldan bajo las directrices de la C.C.S.S y el Instituto Nacional de Seguros (INS). Es importante denotar que, para que la persona funcionaria esté protegida debe existir dentro del contrato formal y la bitácora de seguimiento y control todas las condiciones y días en los que la persona aplica la modalidad para que el proceso de aplicación de las pólizas se dé oportunamente.

Es decir, con el INS se tiene la póliza de riesgos del trabajo, donde el contrato firmado con el funcionario que aplica a la modalidad de teletrabajo respalda la póliza, ya que este documento se incluye el lugar o lugares donde se podría hacer teletrabajo y solo en esos espacios se cubre la póliza, días donde aplica y las condiciones en la que debe estar el espacio destinado para realizar sus labores.

Incluso, si por necesidad de la persona funcionaria o de la Jefatura correspondiente se requiere modificar los días de teletrabajo, se debe por parte de la jefatura modificarlos dentro del sistema de bitácora para que quede como respaldo si algo le pasa a la persona funcionaria y pueda cubrir la póliza. Con las modificaciones a la ley en el año 2019, se permite que se puedan incorporar otras direcciones, pero la póliza solo cubre si está incorporado en el contrato y en el sistema interno del MAG. Además, cubre solo aquellos casos donde se compruebe que el accidente pudo pasar realmente como en el lugar de trabajo y bajo las condiciones de trabajo establecidas y no se trate de accidentes ajenos del trabajo referidos al cuidado de niños, mascotas o labores del hogar.

A diferencia de otras instituciones del Estado, el MAG aplica las modificaciones dadas en la suscitada ley, y en lugar de mantener un único lugar para aplicar a la modalidad de teletrabajo, se da la apertura a tres espacios, y en este existe un sistema que controle y respalde esos cambios en los días por necesidad institucional; por tanto, no se conoce en estas instancias como aplicaría la póliza de riesgos respectiva.

De igual manera, como lo establece el INS, a través de las Oficinas de Salud Ocupacional y el Área de Salud es que se tramitan las pólizas de riesgos del trabajo, existen y se manejan los protocolos ya indicados para todos los Entes Estatales como parte del proceso.

Queda en evidencia una desvinculación entre el Área de Salud Ocupacional y las Autoridades del Ministerio en el tratamiento de estos temas, dado que, no se promueven espacios de salud para el personal, más que trabajos internos que hace Salud Ocupacional sin apoyo real. Inclusive, se señala que, existe una necesidad latente de personal que trabaje en el Área, para ayudar a las personas funcionarias a solventar requerimientos, apoyo, y espacios indispensables para evitar o disminuir riesgos en el trabajo, tomando en consideración además del alto volumen de atención normal que ya maneja el Área de Salud, como para poder trabajar en conjunto con Salud Ocupacional.

Se revisa también que, dentro de la normativa existente dentro del MAG no se contempla incorporar el tema de la salud, se han basado en la creación de más controles y seguimientos y no de mejorar aspectos necesarios en estas instancias internas encargadas de la salud física y mental para que esta modalidad sea dada bajo condiciones más estables y menos propensas a situaciones de salud relacionadas con su aplicación, como estrés, o problemas físicos que como se ha demostrado van en aumento.

En aras de conocer la realidad de los trabajadores, se les consultó por medio de la encuesta si han presentado alguna molestia física desde que realizan teletrabajo, solo dos personas afirmaron presentar alguna molestia y ambas tienen que ver con dolor de espalda.

Asimismo, se les consultó si han presentado alguna afectación mental o emocional, de igual forma solo dos personas afirmaron haber experimentado algún tipo de afectación. Ansiedad, depresión y frustración fueron las principales manifestaciones.

Al respecto, más del 75% de los trabajadores consideran que no se toman las medidas necesarias para mitigar o reducir los factores de riesgo cuando se trabaja desde casa, se hace énfasis en la falta de programas que proporcionen ayuda en temas de salud física y salud mental.

4.2.4 Productividad

Es importante en este punto tomar en consideración un aspecto relevante como lo son los distractores para las personas funcionarias cuando están bajo la modalidad presencial y que estos pueden afectar su nivel de productividad. Un claro ejemplo, que se obtuvo dentro de las entrevistas, es como una persona funcionaria en condiciones normales de trabajo presencial, atendiendo llamadas, atendiendo personas, consultas, recibiendo correspondencia y demás, puede tardar hasta cuatro días en llevar a cabo la realización de un informe específico; mientras que, en el hogar, solo, sin tener que atender personas, llamadas o atender ciertas labores administrativas en un lapso de un día puede realizar el mismo informe. Incluso, se determina que, este mismo informe puede ser hasta más elaborado y de mayor calidad que cuando se hace en condiciones normales de trabajo.

La productividad de los trabajadores va también de la mano con su estado de ánimo, es por esto por lo que se incluyó una pregunta para conocer cómo se han sentido las personas trabajando desde casa, los resultados fueron los siguientes:

Nervios: La mayoría de los trabajadores no presentan este como un estado de ánimo frecuente, muy pocas personas advirtieron haber sentido nervios alguna vez.

Depresión: La mayoría de los trabajadores no presentan este como un estado de ánimo frecuente, muy pocas personas advirtieron haberse sentido deprimidos alguna vez.

Ansiedad: La mayoría de los trabajadores no presentan este como un estado de ánimo frecuente, no obstante, se aprecia una mayor incidencia de personas quienes han experimentado sentir ansiedad al trabajar desde casa.

Estrés: La mayoría de los trabajadores no presentan este como un estado de ánimo frecuente, no obstante, se aprecia una mayor incidencia de personas quienes han experimentado sentir estrés al trabajar desde casa.

Tranquilidad o relajación: La mayoría de los trabajadores expresan sentir este tipo de estado de ánimo la mayor parte del tiempo, una minoría de personas consideran no sentirse tranquilos o relajados cuando trabajan desde casa.

Motivación: La mayoría de los trabajadores expresan sentir este estado de ánimo la mayor parte del tiempo, una minoría de ellas consideran no sentirse motivados cuando trabajan desde casa.

En función de la información obtenida directamente de los trabajadores se observa que más de la mitad de estos considera que su productividad ha aumentado; a la vez, el 40% estima que su productividad es la misma y menos del 2% expresa que ha disminuido.

4.3 Factores externos de las personas funcionarias

4.3.1 Apoyo Económico

Se precisó conocer si los trabajadores del MAG reciben algún tipo de ayuda económica para sufragar gastos adicionales incurridos al trabajar desde la casa como son: electricidad, agua, internet o alimentación. El 100% de los encuestados expresaron no recibir ninguna ayuda monetaria.

Lo anterior se logró constatar también en las entrevistas realizadas a personal de Recursos Humanos, quienes dejaron claro que el Ministerio no brinda ningún tipo de subsidio económico para las personas en teletrabajo.

Cabe mencionar que otros entes estatales reconocen a la persona funcionaria el pago mínimo en alguna de las tarifas, ya sea servicio eléctrico o de internet, por el uso en el hogar de estos servicios para realizar su trabajo; no obstante, a nivel del Ministerio no se da ningún tipo de reconocimiento para su personal.

4.3.2 Equipamiento

En este aspecto se determina que, las personas que laboran bajo la modalidad de teletrabajo hacen uso de los equipos personales, y en algunos casos por medio de contratación con otra empresa se entregan equipos ya sea portátiles o de escritorio, pero esto no aplica para todas las áreas. Este punto es diferente a la condición dada en otras Instituciones del Estado donde prevalece la necesidad de que el equipo utilizado en esta modalidad pertenezca a la Institución, es decir, en estos casos no se permite el uso de equipos personales, ya que los mismos son controlados a lo interno en términos de uso, aseguramiento y control interno.

Se procedió a preguntar a los trabajadores qué insumos habían recibido por parte de la Institución para realizar su trabajo desde casa. La mayoría de las personas en teletrabajo recibieron una computadora por parte del MAG y, al menos, unas tres personas recibieron

silla de oficina. Sin embargo, el 40% de personas que laboran desde casa uno más días no recibieron ningún insumo.

El equipamiento de los funcionarios deber de estar adecuado a los espacios utilizados por éstos para trabajar desde sus hogares, por lo que se quiso conocer cuáles áreas son utilizadas por los trabajadores a la hora de realizar sus funciones. Cerca del 60% de los trabajadores cuentan con espacio dedicado u oficina para este fin, frente a un 15% que lo hace desde su sala de estar, un 10% lo hace desde el comedor y un 5% desde su habitación.

4.3.3. Capacitación

Para este tema el Ministerio de Agricultura y Ganadería no cuenta con una capacitación específica para la persona teletrabajadora, se da un apego a la normativa existente, a lo planteado en los lineamientos, y a la remisión de circulares informativas, no obstante, no se ofrecen procesos formativos en ninguna de las áreas de injerencia sobre el manejo del teletrabajo y que son relevantes para su aplicabilidad.

El 92.5% de los trabajadores del MAG encuestados expresan no haber recibido ninguna capacitación sobre salud ocupacional para trabajar desde casa y el 100% afirmó no haber recibido ninguna capacitación en este tema hace más de un año.

Lo anterior se dio a conocer por medio de la encuesta a los trabajadores, todo modelo de trabajo presenta sus propios riegos y el teletrabajo no es la excepción.

El trabajo en la oficina, tanto en casa presenta un amplio portafolio de recomendaciones en pro de salva guardar la salud de los trabajadores; por ello, se considera importante que toda institución tenga un plan de capacitación en diversos temas, al ser el de salud ocupacional uno de los más importantes.

Otra de las preguntas incluidas en la encuesta demostró que el 43.3% de los colaboradores no tienen claro qué tipo de eventos son considerados riesgos de trabajo

cuando se trabaja desde casa, en otras palabras, casi la mitad de los funcionarios no tienen claridad sobre los riesgos de trabajo asociados a su forma de trabajo.

4.3.4 Jornada Laboral

La jornada laboral es la misma sin importar si se trabaja desde la oficina o desde casa, sin embargo, la mayoría de los trabajadores considera que trabaja más desde casa que desde la oficina; lo cual está en función de los mecanismos de control establecidos por el Ministerio los cuales en apariencia son mayores cuando se realiza teletrabajo.

Lo supraindicado está enlazado con la dificultad presentada por los trabajadores para lograr balance entre su vida personal y laboral. El 83.6% no considera que el Ministerio tome alguna medida para poder tener un mejor balance entre trabajo y vida personal cuando se está en teletrabajo. Esta es una clara área de mejora para el Ministerio, si bien cada trabajador maneja sus tiempos cuando se trabaja desde casa, se debe establecer un balance que permita a los trabajadores cumplir con sus objetivos y a su vez poder desentenderse del trabajo una vez finalizada la jornada.

Resumen Final

A partir del análisis de los resultados obtenidos, mediante el proceso de encuesta a los trabajadores, las entrevistas realizadas a personas clave, la recopilación documental, la observación participante y el análisis crítico de la información se evidencia lo siguiente:

A pesar de que el MAG es una de las primeras instituciones gubernamentales en consolidar una normativa con respecto al teletrabajo, este Ministerio ha enfrentado diferentes etapas de transformación y retos. En un primer momento, durante el año 2013 se inicia la conformación de la normativa interna respecto al teletrabajo. En el año 2015 se da la creación de una comisión interna, a través de la cual se establece el primer reglamento de teletrabajo. En el año 2019 se publica en el diario oficial La Gaceta la ley N.º9738 en pro de regular e implementar el teletrabajo como una herramienta para la generación de empleo

y modernizar las organizaciones públicas y privadas. Es en este momento que el MAG decide prescindir de todos los contratos en teletrabajo para actualizar su normativa e implementar los cambios necesarios. En medio de este proceso el Ministerio se enfrenta a la necesidad de aplicar el teletrabajo de forma extensiva en la mayoría de los puestos de trabajo debido a la crisis sanitaria por COVID-19. (Diario Oficial La Gaceta, 2019).

Lo anterior es de suma importancia a tomar en cuenta ya que, si bien es cierto, se tenía experiencia previa en la implementación del teletrabajo, el MAG no se encontraba totalmente preparado para enviar a sus colaboradores a trabajar desde casa a gran escala, lo cual; a su vez, se logra validar a través de las entrevistas y la encuesta realizada a los trabajadores donde poco más del 60% de ellos considera que el Ministerio no estaba del todo preparado para la implementación de esta forma de trabajo de forma generalizada. Esto es un elemento importante a la hora de analizar y conocer los procesos de planificación y gestión presentes en el momento de realizar esta investigación.

Tomando en cuenta lo citado previamente, se procede a citar las principales fortalezas y debilidades identificadas por el equipo investigador.

Respecto a la normativa institucional, a pesar de que la pandemia causada por el Covid19 interrumpió el proceso de reestructuración del teletrabajo a lo interno del MAG, el Ministerio cuenta con una normativa bien definida, en la cual se señalan las responsabilidades de los colaboradores y de la institución. Cabe señalar, que desde la aplicación extendida y espontánea del teletrabajo el MAG ha estado inmerso en un proceso de mejora continua de la planificación en pro de una gestión más óptima del teletrabajo.

En cuanto a procesos de control se refiere, se cuenta con una estructura bien definida para asegurar que los objetivos y las metas institucionales no se vean comprometidas. El sistema de bitácoras y las herramientas virtuales disponibles han permitido que el modelo de teletrabajo funcione correctamente.

En términos generales, se considera que el MAG realizó una excelente labor en la implementación del teletrabajo demostrando una gran capacidad de adaptación a pesar de todos los retos presentados por la realidad que ha atravesado el país desde el principio de esta década, reflejo de ello es que más del 80% de los colaboradores que completaron la encuesta expresan sentirse satisfechos o muy satisfechos trabajando desde casa.

Se identificaron diferentes áreas en las cuales el Ministerio puede tomar acción para mejorar la aplicación del teletrabajo:

Equipamiento: Gracias al trabajo de campo realizado se constata que el Ministerio no provee los insumos necesarios para que sus colaboradores realicen sus funciones cuando trabajan desde su hogar, cerca del 40% de los colaboradores que se encuentran actualmente en teletrabajo deben hacer uso de equipos personales para poder trabajar ya que el MAG no les ha proporcionado una computadora y solo 2 de las 48 personas que aún se encuentran en teletrabajo recibieron sillas de oficina.

Este tema es de suma importancia ya que esto aumenta los factores de riesgo para las personas teletrabajadoras las cuales serían más propensas a presentar dolencias físicas propias de las condiciones con las que realizan sus funciones cuando trabajan desde sus hogares, esto sin mencionar el impacto que pueda tener en su productividad y su estado de ánimo.

Entrenamiento y capacitación: Aun cuando la gran mayoría de los trabajadores afirman tener conocimiento de la normativa existente para trabajar desde casa, cerca del 38% de los colaboradores en teletrabajo expresaron tener desconocimiento acerca de qué puede ser considerado un riesgo laboral cuando realizan sus labores desde casa. Existe una necesidad de reforzar los alcances de la normativa vigente, así como dar mayor importancia a los temas relacionados con salud ocupacional, informando los posibles riesgos a los que se exponen y las medidas que se deben tomar en el hogar para mitigarlos.

Se logra identificar además un vacío en temas relacionados al bienestar de las personas. Toda institución pública o privada debe promover el bienestar de sus trabajadores, no solo en temas referentes a riesgos del trabajo, sino también en temas de salud mental y emocional, actividad física, alimentación sana, entre otros.

Gestión: Como se indicó anteriormente, el MAG ha hecho un extraordinario trabajo de gestión frente a la implementación del teletrabajo en los últimos tres años, no obstante, de acuerdo con la información obtenida directamente de los trabajadores, se podrían mejorar los procesos para lograr un mejor balance entre vida laboral y vida personal, donde cada colaborador pueda cumplir con su horario de trabajo y desconectarse complementemente de sus funciones. De igual forma, se indica que podrían mejorarse las cargas de trabajo, ya que se manifiesta una mayor rigurosidad por parte de los superiores cuyas expectativas son mayores cuando se trabaja desde casa y donde los mecanismos de control son más estrictos.

Como elemento fundamental, el MAG debería poder proveer de una computadora propiedad del ministerio la cual se encuentre debidamente encriptada, protegida por clave y con todos los programas necesarios instalados de acuerdo con la naturaleza de cada puesto de trabajo. Ello contribuye a que la información de la institución no se vea comprometida, ya que al usar una computadora de uso personal para realizar teletrabajo existe un mayor riesgo a ataques por virus cibernéticos, phishing y “scams”.

Por último, es necesario como parte de este proceso de análisis retomar lo planteado por algunos autores sobre su concepción del trabajo y sus características, con el fin, de verificar si con el paso de los años y los avances en esta materia hoy por hoy se mantienen o no algunas de sus percepciones.

Se parte por ejemplo de Weber, citado por Bencomo (2016), en una de las formas de concebir el trabajo en la cual mencionaba que este:

Es el vínculo de deber-profesión-vocación, donde todas las profesiones merecían la misma consideración, independientemente de su modalidad y de sus efectos sociales, mencionaba que lo decisivo para cada persona era el cumplimiento de sus propios deberes. Este punto es sumamente valioso en el entendido de que sin importar el tipo de modalidad de trabajo que se aplique, las condiciones y trato debe ser el mismo, de igual forma debe verse para las personas trabajadoras no como un derecho sino como un privilegio donde cumplen igual los deberes asignados aun estando desde el hogar. (p. 20).

En comparación con las condiciones del trabajo actual, se cumple en este sentido algunas de las características de la burocratización del trabajo mencionada por este mismo autor, dentro de las que destacan:

Máxima división del trabajo y jerarquía de autoridad, establecida desde estructuras formales, organigrama donde se reflejan las posiciones de las Áreas y su nivel de injerencia de uno sobre otro, inclusive en temas sobre toma de decisión, existen dos líneas de autoridad: la ascendente y la descendente, sin admitirse ninguna relación de tipo horizontal, permitiendo un mejor control social. (Bencomo, 2016, p.21).

La autoridad está dada por la legalidad de cargos específicos, enmarcada desde puntos de decisión, responsabilidad, control, seguimiento, asignación de funciones, entre otros, claramente definidos en la modalidad de teletrabajo en el MAG, desde la misma presentación de los formularios y pasos para su respectiva aprobación. (Bencomo, 2016, p.21).

Además, el mismo Bencomo, se refiere a:

La determinación de reglas: que destinan la responsabilidad y la labor, regida por reglas abstractas que emanen de la dirección general para lograr la uniformidad y coordinación de la ejecución de toda organización. Se parte en este punto de la

existencia misma de reglamentos, procedimientos, formularios, contratos formales y medidas de seguimiento y control como el sistema de bitácora institucional, como herramientas legales creadas por el MAG para garantizar la aplicabilidad correcta de esta modalidad. De ahí la marcada, inexistencia de relaciones informales, ya que sólo se establecen relaciones en el marco de la autoridad legal y sus reglas. (p.21).

Otro punto relevante y ante el uso necesario de la tecnología como una herramienta básica en la modalidad del teletrabajo, las Instituciones se ven obligadas a hacer uso de esta no solo para tener una modalidad de trabajo nueva sino como mecanismo de mejora en la gestión, por ende, esto se verifica con la afirmación expuesta por Ciolli (2017), quien aduce que:

(...) se permite a los trabajadores tomar conciencia del rol que desempeñan en el ámbito económico para poder reconocer no solo su valor y funciones productivas, sino también sus aportes al desarrollo de las actividades productivas mediante el empleo de la tecnología y avances técnicos. No obstante, a pesar de ser herramientas hoy por hoy tan básicas y necesarias se muestra como una deficiencia en el MAG en el sentido de que estos equipos no son asignados en su totalidad a las personas funcionarias para la aplicación de esta modalidad, dificultando el acceso a esta posibilidad para muchos que no cuentan con estos equipos. (p.87).

Otro de los autores analizados, Carl Marx, dentro de sus críticas al trabajo hablaba de la concepción misma del trabajo, estas críticas son tomadas en cuenta por Boza, haciendo referencia a que el trabajo es una relación jurídico-económica de carácter contractual entre dos partes –contrato de trabajo–, en la que una de ellas, **el trabajador**, pone su fuerza de trabajo a disposición de la otra parte, **el empleador**, para que este la dirija, a cambio del pago de una retribución. Cabe en señalar en este sentido que, hasta la actualidad el documento formal llamado contrato de trabajo conformado desde un contexto legal marca la relación de trabajo para todas las modalidades de trabajo, caso específico

del teletrabajo, donde este documento hoy es, a su vez, un instrumento de respaldo para ambas partes de las condiciones en las que se aplica, donde se establecen los parámetros, así como las obligaciones y derechos de ambas partes. (Boza, 2014, p.2).

Este mismo autor, en relación con los contratos y las relaciones de trabajo plantea una serie de características en las que menciona, el trabajador somete su libertad a un tercero para que éste dirija su actividad. Por eso, la nota distintiva del contrato de trabajo es la subordinación. Pero se trata de una subordinación jurídica... Los frutos o resultados generados por la actividad del trabajador no le pertenecen a éste, sino al empleador... en este punto se reitera que, el contrato de trabajo actual firmado por el funcionario del Ministerio, está enmarcado en lo legal y apegado al cumplimiento tangible de los objetivos y funciones asignadas a cada uno. (Boza, 2014, p.2).

En concordancia, el trabajo es consecuencia de un acuerdo de partes (contrato); por tanto, se entiende realizada en forma voluntaria, como una expresión de la libertad de trabajo del **trabajador**, este punto es importante ya que, dentro del mismo contrato de trabajo se establece que, esta modalidad es una opción solicitada por el trabajador, es algo voluntario en la que la persona accede a trabajar bajo las condiciones establecidas para este fin, queda por tanto a criterio del funcionario si desea o no ser considerado para este tipo de trabajo dentro del Ministerio. (Boza, 2014, p.2).

Dentro de estas también se indica que, esta relación traslada el riesgo del trabajo al **empleador**, quien debe pagar igualmente al trabajador, aunque no se hayan logrado los resultados que se esperaban con su actividad. Es relevante en este punto, retomar la existencia de Instancias responsables a lo interno de la Entidad para el manejo de los temas relacionados con los riesgos del trabajo, en este caso puntual Salud Ocupacional y Médico de Empresa, además de la existencia de protocolos de atención en las que efectivamente es el Ministerio el encargado de cubrir a sus funcionarios con esta póliza sin importar la modalidad de trabajo en la que labore. (Boza, 2014, p.2).

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones y recomendaciones

El teletrabajo presenta ventajas, tanto para el funcionario como para la institución, según el resultado de las entrevistas, se destacan: el ahorro, el cual se puede ver reflejado dentro de la Institución con menos gasto en el pago de recibos básicos, menos gasto en gasolina, en mantenimiento de la infraestructura, mantenimiento vehicular, menos compras en artículos de oficina, mientras que para la persona funcionaria, ahorro en tiempo de traslado del domicilio al lugar de trabajo, mayor disposición para el trabajo, menos estrés, siempre equilibrando su vida familiar y laboral. En concordancia de lo anterior, se evidencia cómo el teletrabajo para las personas funcionarias ha tenido avances importantes para la productividad en sus labores dado que se trabaja con una inversión en tiempo ajustada más al trabajo y no a trasladarse.

Se concluye, que el MAG cuenta con normativa formal establecida a lo interno del Ministerio, amparada en la legislación existente en el país aplicada a todas las Instancias Estatales. Si bien es cierto, casi todas las personas en teletrabajo saben de la existencia de la normativa vigente, hubo dos profesionales que manifestaron no estar conscientes de ello. Es imperativo que todas las personas en teletrabajo estén al tanto y conozcan la normativa institucional a la que están sujetos, de forma que se tenga claridad sobre las responsabilidades y expectativas por parte de los trabajadores, así como de sus Superiores.

A pesar de haberse eliminado dentro del proceso de trámite para la aprobación del teletrabajo a una persona funcionaria dos etapas, las cuales incluían la entrevista psicológica y algunos parámetros en el tema de salud ocupacional, el procedimiento aún se considera engorroso, sujeto a percepciones subjetivas de las jefaturas y con grandes posibilidades de obtener respuesta negativa para su aval.

A la fecha la mayor parte de la responsabilidad en la decisión, manejo y control del teletrabajo recae en la jefatura inmediata, incluso como se verifico no hay una manera óptima de medir el porcentaje o la cantidad de funciones que son teletrabajables, por lo que, nuevamente puede verse dentro de estos parámetros posibles percepciones subjetivas sobre lo que podría hacer o no una persona funcionaria en esta modalidad.

A diferencia de otros entes estatales, se da una apertura dentro del nuevo esquema a que se permita modificar los días para aplicar teletrabajo y se amplía la posibilidad de incorporar dentro del contrato otros lugares para una persona funcionaria laborar, esto genera beneficios en tanto los espacios cumplan con los requerimientos, se les cubre igual en términos de póliza de riesgos y se tienen como opciones en caso de presentarse dificultades en alguno de los otros lugares.

Se determina que existe una debilidad latente en el manejo de los temas de salud ocupacional, salud física y mental de las personas funcionarias, en general dentro del Ministerio, se dan esfuerzos por parte de las áreas responsables, sin embargo, no son una prioridad para las autoridades superiores, es poco el apoyo y el interés en variables como programas preventivos, capacitaciones y seguimientos, y el personal asignado a la atención no puede cubrir su atención.

En el estudio de caso de los trabajadores de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria del MAG, ubicadas en las Oficinas Centrales, el 31.3% de los encuestados siente que la Institución se preocupa por su bienestar. Existen medidas que se pueden tomar a nivel institucional para fortalecer el vínculo de los trabajadores con la Institución, tales como talleres, charlas, boletines, actividades de tipo “team building”, entre otras.

El reforzamiento de buenas prácticas de ergonomía es también un elemento fundamental para garantizar el bienestar de los trabajadores, especialmente cuando no se brinda el equipo necesario para realizar sus funciones.

A nivel de equipamiento, herramientas y otros recursos necesarios para hacer su respectiva labor, dentro del MAG no se asignan estos, lo que podría considerarse una debilidad para la persona funcionaria ya que para poder acceder a esta modalidad este debe asumir en su totalidad los gastos, incluyendo en el pago total de los servicios básicos requeridos, situación diferente a algunos otros Entes del Estado donde si se asignan algunos de estos recursos.

Como elemento fundamental, el MAG debería proveer de una computadora propiedad del ministerio la cual se encuentre debidamente encriptada, protegida por clave y con todos los programas necesarios instalados de acuerdo a la naturaleza de cada puesto de trabajo. Ello contribuye a que la información de la Institución no se vea comprometida, ya que al usar una computadora de uso personal para realizar teletrabajo existe un mayor riesgo a ataques por virus cibernéticos, phishing y “scams”.

El MAG debería dotar de los equipos necesarios para que las personas funcionarias trabajen desde casa, computadora, silla de oficina, monitor, escritorio, auriculares, mouse, teclado, entre otros. Este compromiso debe verse como una inversión, no como un gasto. Conforme los trabajadores cuenten con las herramientas necesarias para realizar sus funciones, mejor será el ambiente y las condiciones. Esto tiene un impacto positivo en varios aspectos, la productividad, por ejemplo, la percepción de que el Ministerio se preocupa por su bienestar como trabajadores, sin mencionar el hecho de que podría reducir en gran medida los casos de lesiones por riesgos labores a largo plazo gracias a que se estarían facilitando las condiciones para trabajar desde casa siguiendo las recomendaciones ergonómicas.

Como parte del manejo, tanto de control interno como del manejo sobre la productividad de la persona funcionaria, se ha creado un sistema informático donde se registra las funciones, asignaciones semanales, cambios de días, y las revisiones y aprobaciones de las respectivas jefaturas, esto es algo que no se tiene en las instituciones

del Estado y resulta una herramienta de respaldo no solo de las actividades, sino además sobre lo que podría cubrirse con la póliza en caso de darse un riesgo laboral y que se necesite contar con respaldo para los funcionarios.

Se recomienda que dentro de las prioridades se realice la revisión del reglamento nuevo, se analicen los diferentes cambios o modificaciones propuestas y este sea avalado y actualizado a la mayor brevedad posible. Es importante que los cambios sean pensados en el beneficio de ambas partes el Ministerio y las personas funcionarias; asimismo, que al momento de su modificación aprobada sea de conocimiento de todos los funcionarios.

Es importante que, dentro de esta revisión del reglamento se incluya, a la vez, la revisión del procedimiento y los formularios con la finalidad de que se considere eliminar en estos las posibles percepciones subjetivas que puedan llevar a una jefatura a rechazar la solicitud de la persona funcionaria, incluso es sumamente necesario que, se tome en cuenta el manejo de otras Instituciones en las que si la persona cumple con los requerimientos ya establecidos en su totalidad, la firma final del viceministro, no implique un posible rechazo.

La persona encargada de Salud Ocupacional debe replantear la necesidad de crear una comisión en la cual se pueda dar una atención más oportuna a las personas funcionarias, a través de procesos de promoción de la salud, programas preventivos, capacitación en temas de salud ocupacional, salud física y mental en coordinación con el Área de Salud.

En Salud Ocupacional, se debe plantear lineamientos basados en la normativa ya existente, pero ajustados a los requerimientos internos, con protocolos más prácticos y de fácil manejo para las personas funcionarias.

Es sumamente importante buscar aquellos espacios donde se le dé a las altas autoridades un proceso de concientización sobre la necesidad de que la salud sea un tema fundamental no solo para el teletrabajo sino para cualquier modalidad de trabajo donde el

funcionario sea un pilar requerido para las metas del Ministerio y, de esta manera, procurar también que se le brinde la posibilidad de contar con más personal de apoyo.

El teletrabajo debe ser analizado en cada caso, puesto que la realidad de cada trabajador es distinta, existen personas que viven solas, otras que conviven con la familia, distracciones o ruido por el lugar donde viven, disponibilidad de servicios y hasta las preferencias personales deben ser tomadas en cuenta. Toda persona que tenga subalternos debe tener una conversación abierta con cada colaborador para poder entender sus limitaciones y motivaciones para poder llegar a un acuerdo de cuál sería el modelo de trabajo que más se ajuste a sus necesidades.

Por último, para el caso de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria, se recomienda implementar un modelo de trabajo mixto, donde la cantidad de días que se labore desde casa sea un acuerdo mutuo entre empleados y sus respectivas jefaturas, tomando en cuenta el puesto que desempeñan, qué tan teletrabajables son sus funciones, la realidad y las necesidades de cada trabajador.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA INTEGRAL

Area de Acción	Objetivo	Actividades	Indicadores	Meta	Responsables	Resultados
Normativa	Mejorar los procesos de tramitología correspondientes a la aplicación del teletrabajo, con la finalidad de que al cumplir con todos los requerimientos, la firma final no sea una restricción para la aplicación de esta modalidad.	1. Solicitar a las Altas Autoridades los Espacios Laborales requeridos para que el Equipo de trabajo pueda realizar esta asignación y sean incluido como parte formal dentro de sus funciones.	Cantidad de revisiones periódicas y modificaciones aplicadas a la Normativa Institucional relacionada con el teletrabajo.	2- Revisiones anuales a la normativa (se realiza una por cada semestre).	Recursos humanos.	Mantener la normativa relacionada con el teletrabajo actualizada acorde con la legislación nacional y las necesidades institucionales.
		2.Revisión, análisis, mejora y actualización del reglamento procedimiento, formularios, y lineamientos relacionados			Jefaturas.	
		3. Solicitar el aval de las altas autoridades para aplicar las modificaciones a la normativa.			Gerencia.	
		2. Aplicar la modificación respectiva de ser necesaria dentro de la normativa.				
		5. Aplicar los cambios respectivos para cada área o persona funcionaria.				
Capacitación	Desarrollar procesos de capacitación relacionadas con temas administrativos y laborales sobre el teletrabajo para las personas funcionarias. Incorporar	1. Buscar el apoyo de los altos mandos y la asignación de recursos para brindar capacitaciones.	Cantidad de recursos destinados a temas de capacitación.	Creación de una partida presupuestaria para capacitaciones al personal.	Recursos humanos.	Contar con recursos económicos para desarrollar programas de capacitación
		2. Crear campañas de concientización sobre salud física y mental en el trabajo.	Cantidad de campañas sobre salud física y mental.	Una campaña anual sobre bienestar físico y mental.	Jefaturas.	Mayor conocimiento sobre técnicas para mejorar el bienestar de los trabajadores
		3. Llevar a cabo capacitaciones periódicas relacionadas con el	Cantidad de capacitaciones periódicas de	Una capacitación cada tres meses en temas de bienestar.	Gerencia.	Mayor conocimiento sobre técnicas

Area de Acción	Objetivo	Actividades	Indicadores	Meta	Responsables	Resultados
	iniciativas para el fortalecimiento de la salud física y mental de las personas funcionarias en teletrabajo.	manejo y mejora de la salud física y mental.	refrescamiento para la actualización del personal respecto a temas de salud.			para mejorar el bienestar de los trabajadores.
		4. Programar capacitaciones relacionadas con el reglamento, el procedimiento y formularios que aplican al teletrabajo.	Cantidad de capacitaciones sobre la normativa y reglamento institucional respecto al teletrabajo.	Una capacitación o entrenamiento una vez al año.		Mejor conocimiento sobre los reglamentos y procedimientos.
		5. Brindar capacitación para el uso de nuevas herramientas tecnologías en teletrabajo.	Cantidad de capacitaciones en la implementación de nuevas tecnologías.	Meta en función de la implementación de nuevas tecnologías y aplicaciones.		Mayor eficiencia y eficacia en los procesos laborales.
		6. Brindar capacitaciones en el momento en que se den cambios en la normativa.	Cantidad de capacitaciones en el momento en que se den cambios en la normativa.	Meta en función de la implementación de cambios en la normativa.		Mejor conocimiento sobre los reglamentos y procedimientos.
Salud Ocupacional.	Implementar procesos de promoción de la salud ocupacional con el fin de garantizar el buen estado físico de las personas funcionarias en teletrabajo. Propiciar condiciones idóneas en el	1. Buscar el apoyo de las autoridades competentes en la asignación de recursos para un mejor equipamiento del personal en teletrabajo.	Cantidad de recursos destinados a temas de capacita citación	Creación de una partida presupuestaria para mejorar el equipamiento del personal.	Salud Ocupacional.	Contar con recursos económicos para desarrollar programas de capacitación.
		2. Elaborar campañas de promoción sobre el manejo adecuado de la ergonomía en el hogar.	Cantidad de Campañas de promoción en el manejo de la ergonomía en el hogar.	Una campaña anual que promueva las buenas prácticas ergonómicas.	Recursos Humanos.	Mejor conocimiento sobre riesgos del trabajo.
		3. Brindar capacitaciones relacionadas con el manejo y mejora de Salud Ocupacional.	Cantidad de Capacitaciones al personal sobre el manejo y mejora de la salud ocupacional.	Una capacitación anual sobre salud ocupacional.	Jefaturas. Gerencia.	Mejor conocimiento sobre salud ocupacional.

Area de Acción	Objetivo	Actividades	Indicadores	Meta	Responsables	Resultados
	hogar para la realización del teletrabajo de forma segura mediante la entrega de los equipo y mobiliario necesarios.					

A continuación, se incluye una propuesta integral desde la perspectiva de la planificación para la implementación del teletrabajo tomando en consideración los procesos institucionales y de gestión del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

Esta se presenta luego de realizar el análisis de las condiciones internas del Ministerio, en comparación incluso con situaciones aplicadas a otras instancias del Estado, donde se amparan bajo la misma legislación, con la finalidad de presentar propuestas que sirvan como parte de las estrategias para una mejor implementación de la modalidad del teletrabajo en el MAG.

Lo planteado a continuación, son posibles acciones que se consideran idóneas para el Ministerio y categorizadas según el análisis realizado: Normativa, Capacitación y Salud Ocupacional.

Como se ha evidenciado en el análisis de los resultados, para esta investigación, el tema de capacitación del personal es una de las áreas con mayor oportunidad de mejora. Es imperativo que toda persona en teletrabajo conozca a detalle sus derechos y responsabilidades a través del conocimiento de todas aquellas normas, reglamentos y procedimientos que le competen, así como ser informado oportunamente sobre cualquier cambio en dichos temas.

Otro de los principales temas respecto a capacitación es la promoción de hábitos saludables para todos los trabajadores, lo cual no se limita a las personas en teletrabajo. Entiéndase como hábitos saludables todas aquellas medidas que puedan ponerse en práctica para mantener un estado físico, mental y emocional óptimo.

Para lograr lo descrito anteriormente, es necesario contar con el apoyo y la coordinación de los diferentes grupos encargados del manejo del personal de trabajo; por ende, el punto de partida para poner en práctica esta propuesta resulta de la oportuna comunicación y diseminación de este documento el cual provee la información necesaria para entender los diferentes retos a los que se enfrenta el Ministerio frente a la implementación del teletrabajo basada en datos cualitativos y cuantitativos.

Se insta al equipo de recursos humanos a tomar el liderazgo para lograr que esta investigación tenga la visibilidad necesaria y así convencer a gerentes, directores, jefes y demás departamentos sobre la necesidad de implementar los cambios sugeridos en este apartado.

El segundo punto importante es lograr la correcta asignación de recursos para todas aquellas iniciativas que se deriven de esta investigación en el tema de capacitación. Dependiendo de la cantidad de recursos asignados tanto económico, así como de personal, se podrían realizar contrataciones de empresas dedicadas a realizar seminarios, charlas y talleres sobre los temas recomendados en el apartado de capacitación en la matriz de esta propuesta.

No obstante, existen otras formas a través de las cuales se podrían realizar acciones para poder llevar a cabo capacitaciones sin que esto implique un costo económico. Se podría promover la conformación de un grupo integrado por diferentes actores de la misma Dirección Nacional de Extensión del MAG, los cuales puedan sostener sesiones de trabajo con el fin de definir un plan de acción que les permita poder compartir conocimiento existente dentro de la misma organización. En toda empresa o institución pública confluyen una gran variedad de personas con algún tipo de formación en carreras como psicología y nutrición, o bien con conocimientos en temas de deporte, meditación, coaching, entre otros.

Para la realización de campañas de promoción para la salud física y mental se puede optar por crear afiches y boletines electrónicos, a través de los cuales se compartan consejos y recomendaciones sobre actividad física, ergonomía, inteligencia emocional, resolución de conflictos, correcto manejo del tiempo, salud ocupacional, entre otros.

En el campo de Salud Ocupacional sí es necesario que los directivos del MAG reconozcan la necesidad de crear un presupuesto para poder dotar a las personas en teletrabajo de su respectiva computadora, así como brindar las herramientas necesarias para realizar sus funciones, audífonos, mouse, entre otros. El debido equipamiento para los trabajadores debe ser visto como una inversión y no como un gasto. Es importante que el Ministerio asegure que los trabajadores cuenten con las condiciones necesarias para realizar teletrabajo, de lo contrario, podría enfrentar

retos en el futuro por incapacidades, reducción en la productividad y hasta posibles consecuencias legales. En este sentido, el departamento de Salud Ocupacional debe tomar el liderazgo para llegar a acuerdos que les permita contar con el recurso humano y económico necesario. A su vez, debe poder llevar a cabo los entrenamientos de refrescamiento anuales acerca de los riesgos de trabajo en el hogar.

Otra de las variables a considerar dentro de la propuesta se enmarca a través del conocimiento y uso adecuado de la normativa existente a lo interno del MAG, por lo que las acciones aplicadas a razón de esta, son de suma relevancia para mejorar la gestión y optimización de los servicios que prestan las personas funcionarias a través de esta modalidad.

En este sentido, se parte de la necesidad de mejorar la tramitología correspondiente para que al llegar a la aprobación y culminación de este proceso la aplicación del teletrabajo genere una respuesta satisfactoria tanto para las personas funcionarias como para el Ministerio en cuanto a los resultados obtenidos con esta.

Se parte, entonces, de solicitar a las altas autoridades los espacios laborales requeridos para que el equipo de trabajo encargado de realizar esta asignación de revisión y análisis constante de la normativa sean incluido como parte formal dentro de sus funciones, entendiéndose que, se debe llevar a cabo dentro de las labores normales de trabajo.

Para la labor comprendida de revisión, análisis, mejora y actualización del reglamento procedimiento, formularios, y lineamientos relacionados, es necesario contar con un equipo de trabajo formal constituido, por personal del Área de Recursos Humanos, Área Legal, Personal Técnico o Administrativo de Apoyo, Área de Salud Ocupacional, Médico de Empresa y Área de Soporte Técnico Informático. Lo anterior, porque cada una de las Instancias mencionadas desde sus ámbitos de acción y conocimiento técnico son necesarios para que la normativa vigente cumpla con todos los requerimientos básicos para su aplicación en términos de respaldo en los procesos de gestión.

A través del equipo de trabajo, se debe organizar un trabajo previo fundamental para el desarrollo óptimo de las actividades, para ello se parte de la elaboración de un cronograma de trabajo, donde se incluyan las actividades a realizar de forma detallada, con tiempos y responsables establecidos, asignando en este a cada persona del equipo de trabajo sus funciones y actividades a desarrollar, según su ámbito de acción, para que desde ellos se analicen los requerimientos o cambios por tema y su viabilidad.

Se requiere por tanto siempre tener a mano la información necesaria sobre la normativa, es decir, legislación nacional anterior y vigente si se dio alguna actualización, el reglamento, el procedimiento, los formularios, protocolos, y, en general, cualquier lineamiento existente relacionado, así como contar con el oficio, circular o instrucción si por una necesidad institucional se está solicitando algún cambio a la normativa vigente.

Como es normal dentro de los procesos de trabajo, realizar sesiones para la revisión de avances de las diferentes áreas, donde se analicen todas las posibles modificaciones a aplicar, la necesidad de realizar dichas modificaciones sin que estas afecten la labor de otras Instancias, para ello las sesiones de trabajo permiten en conjunto tomar las decisiones adecuadas en términos de los intereses institucionales; por lo tanto, la consecución de este proceso se da cuando se tramita ante las altas autoridades la solicitud de aprobación.

Es importante considerar que en algunos casos si estos cambios propuestos no son factibles para los niveles superiores pueden ser devueltos y generar nuevos procesos de revisión por parte de los equipos de trabajo.

Si por el contrario se cuenta con el aval respectivo se procede a aplicar los cambios de manera formal a los documentos respectivos y se les da a conocer al personal del MAG para su inmediata aplicación, a través de herramientas internas (llámense correo electrónico, circulares, capacitaciones, campañas de divulgación, y modificaciones a los contratos respectivos).

Dado que, esta se constituye como una propuesta integral, se considera por parte del equipo investigador, que dichas acciones pueden desarrollarse por etapas según los recursos con

que cuente el Ministerio, sean presupuestarios y humanos, por lo que, podría ejecutarse en un periodo de dos años.

Referencias Bibliográficas

- Adam Smith, (1976) [1776]. Investigación de la naturaleza y causas de las riqueza de las naciones. Valladolid. Recuperado de Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones. Escrita en inglés y traducida al castellano por Josef Alonso Ortiz, con varias notas y ilus. relativas á España: Smith, Adam, 1723-1790: Free Download, Borrow, and Streaming : Internet Archive
- Albornoz, D. (2007). Uso de las TICs como Herramienta en el Desarrollo del Teletrabajo en Venezuela. Facultad de Ingeniería. Universidad José Gregorio Hernández. Venezuela. <https://www.researchgate.net/publication/324756785>.
- Aldana Rendón, Mario (2000). Reseña de "La era de la información, realidades y reflexiones sobre la globalización" de Manuel Castells Espiral, vol. VI, núm. 18, mayo/agosto, 2000. Universidad de Guadalajara Guadalajara, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13861811>
- Altisen C. (1997). Teletrabajo: opción laboral del futuro...hoy. Universidad de Rosario.
- Arriagada L. (2010). Hegemonía y lucha de clases en la práctica del trabajo social. Eleuthera.
- Ayala, Evelyn. (2015). Tecnologías de la Información y Comunicación. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Libro TIC (2)-1-76 (1).pdf (uigv.edu.pe).
- Belzunegui Ángel (2004). Globalización, Relaciones Laborales y Teletrabajo. Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo. Título (uva.es)
- Bencomo, Tania (2008). El trabajo” visto desde una perspectiva social y jurídica. Revista Latinoamericana de Derecho Social Núm. 7, julio-diciembre de 2008, pp. 27-57. Instituto de Investigaciones Jurídicas - UNAM.
- Betancourt, Oscar (1999). Texto para la Enseñanza e Investigación de la Salud y Seguridad en el Trabajo. Quito, Ecuador. OPS/OMS-FUNSA. COMPLETO3.PDF (medicinalaboraldevenezuela.com.ve)

Boza, Guillermo (2014). Surgimiento, evolución y consolidación del derecho del trabajo. THĒMIS-
Revista de Derecho 65. 2014. pp. 13-26. Surgimiento, evolución y consolidación del
Derecho del Trabajo - Dialnet (unirioja.es)

Breton, Silvia (2019). El teletrabajo: una nueva alternativa laboral en la era digital. Revista
Convicciones | Julio- diciembre 2019. 544-Texto del artículo-1354-1-10-20201028 (1).pdf

Breton, Silvia (2019). El teletrabajo: una nueva alternativa laboral en la era digital. Revista
Convicciones | Julio- diciembre 2019. 544-Texto del artículo-1354-1-10-20201028 (1).pdf

Caja Costarricense de Seguro Social. (2020). CCSS se interesa y trabaja en salud mental de sus
trabajadores ante COVID19. Recuperado de CCSS | Noticias

Caja Costarricense de Seguro Social. 2020. Salud Mental. Recuperado de Hoy más que nunca...
¡cuídese! (ccss.sa.cr).

Carrera, E. (2019). Seguridad y Salud Ocupacional. Instituto Superior Tecnológico Corporativo.
Guayaquil, Ecuador. Primera Edición, noviembre 2019. PORTADA

Castells, M. (2009). Comunicación y poder. Traducción María Hernández. Alianza Editorial. Madrid,
España.

Celemín, J. P., y Velázquez, G. (2011). Análisis de la relación entre ambiente y calidad de vida
desde una perspectiva geográfica. Centro de Investigaciones Geográficas. Facultad de
Humanidades. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires.

Ciulli K. (2017). El espacio laboral en el pensamiento de Antonio Gramsci. Claves teórico-
metodológicas para el estudio del trabajo. Universidad Iberoamericana A.C., Ciudad de
México

Corrales, J. (2016). Comentarios acerca de algunas teorías del valor-trabajo y de la explotación
(Parte I). Acta Académica, 58, pp. 19-58: 2016 ISSN 1017-7507.

Definición de enfermedad según la OMS y concepto de salud. 2019. Tratamiento y Enfermedades,
recuperado de ▷ Definición de Enfermedad y concepto de Salud según la OMS 【2019】
(tratamientoyenfermedades.com)

- Elizondo Armando (2010). Teletrabajo y globalización. Revista Escuela Judicial "Fortaleciendo el futuro de la justicia en Costa Rica". Revista N° 8 diciembre 2010.
- Engels. (1876). El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. Primera edición: En la revista Die Neue Zeit, Bd. 2, N° 44, 1895-1896. Esta edición: Marxists Internet Archive, noviembre de 2000. Recuperado de F. Engels (1876): "El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre". (marxists.org)
- Eslava Castañeda, J.C. (2016). Reflexiones acerca de la relación ambiente y salud Pensando en ambientes saludables. Universidad Nacional de Colombia.
- Flores, M. (2016). La globalización como fenómeno político, económico y social. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 12, núm. 34. Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70946593002>
- González, F. (2015). Seguridad Laboral. Cartilla Educativa N°2. CICS. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Facultad de Ciencias Médicas-León. Segunda edición, mayo 2015. Programa de Publicaciones e Impresiones de la Universidad Nacional, Costa Rica. [cartilla 2web.pdf \(una.ac.cr\)](#)
- Gutiérrez M. Hechavarría, M, Menéndez L. (2006). El pensamiento teórico de Antonio Gramsci y la nueva sociedad. IF, Instituto de Filosofía.
- Herrera, R. (2005). Tecnología un concepto general. Rev. Filosofía Univ. Costa Rica, XLIII Número doble (109/110), 99-108, mayo-diciembre 2005. [concepto de tecnología pdf - Buscar con Google](#)
- Joric C. (2020). El teletrabajo nació de otra crisis. <https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200521/481297391719/teletrabajo-covid19-crisis-petroleo-sociedad-consumo.html>
- Ley N.º 9738 de 2019. Ley para regular el teletrabajo. 30 de Setiembre del 2019 (Costa Rica).

- López, Katuska (2015). La concepción del trabajo y su implicación en el ámbito de las relaciones de trabajo. Principios fundamentales del derecho procesal laboral venezolano. ANUARIO. Volumen 38, Año 2015. / 75-94. Microsoft Word - art04.docx (uc.edu.ve).
- Méndez Morales, J. (1992). Dinámica Social de las Organizaciones. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Méndez, R. (2019). El concepto de trabajador y de empleador en la economía de las plataformas. Es necesario un rediseño normativo a la luz de los avances tecnológicos en el mundo del trabajo. Revista del Instituto de Estudios Interdisciplinarios en Derecho Social y Relaciones del Trabajo (IDEIDES-UNTREF).
- Mendizábal, G. (2012). Análisis de la dignidad del trabajador en el contexto de la globalización. Revista Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Vol. 3, N6.
- Molina, M. (2018). Cambios tecnológicos y laborales. Sus implicancias en el mercado de trabajo de Argentina. Oficina de País de la OIT para la Argentina. Documento de trabajo N° 23. [wcms_635947.pdf \(ilo.org\)](#)
- Morales, F. (2011). Globalización: Conceptos, Características y Contradicciones. Revista Educación, vol. 24. Universidad de Costa Rica. <https://revistas.ucr.ac.cr>
- OIT. (s.f). La salud y la seguridad en el trabajo: introducción a la seguridad y salud laborales. Oficina de Actividades para los Trabajadores. La Salud y la Seguridad en el Trabajo Doc OIT.pdf (concesiones.cl)
- OMS. (1946). Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
- OMS. (2018). Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- OPS. (2020). Salud de los Trabajadores: Recursos - Preguntas Frecuentes. https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es

OPS. (2021). Calidad del aire. <https://www.paho.org/es/temas/calidad-aire>

Organización de las Naciones Unidas. (1987). Informe: Nuestro Futuro Común. <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>

Organización Internacional del Trabajo. (09 de agosto de 2004). ¿Qué es el trabajo decente? https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud. (1946). Constitution of the World Health Organization. OMS

Organización Mundial de la Salud. Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. 2021. Recuperado de Salud mental: fortalecer nuestra respuesta (who.int)

Ouviña, H. (2020). Rosa Luxemburgo y la reinención de la política. Una lectura desde América Latina. Segunda edición. Quimántú.

Patrone, D. A. (2003, junio 29). Concepto de teletrabajo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-teletrabajo/>

Pereira, L. (2019). Los Fundamentos del Marxismo. Corporación Universitaria del Caribe.(PDF) Los fundamentos del Marxismo (material didactico) (researchgate.net)

Pereira, J. (abril 2008). Teoría Social y Concepción del Trabajo: Una Mirada a los Teóricos del siglo XIX. Gaceta Laboral, vol. 14, núm.1, pp. 81-101. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Redalyc.Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX.

Perozo, E. (2005). El impacto de la gestión tecnológica en el contexto empresarial Revista Venezolana de Ciencias Sociales, vol. 9, núm. 2, diciembre, 2005. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt Cabimas, Venezuela.

Ricardo, D. (1996). [1817]. Pensamiento Económico, Recuperado de <https://sites.google.com/site/escuelaseconomicas/mercantilismo/liberalismo-economico-adam-smith/david-ricardo>

- Ricardo, D. (1997). (1817). Economía Política. Las principales aportaciones de David Ricardo a la teoría económica. Recuperado de David Ricardo - Biografía, quién es y qué hizo | 2021 | Economipedia
- Robledo, J. (2020). Introducción a la gestión de la tecnología y la innovación empresarial. Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín. [introduccion-a-la-gestion.pdf](#) (uneditorial.com)
- Rojas, A. (2011). Calidad de vida, calidad ambiental y sustentabilidad como conceptos urbanos complementarios. Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología, 21(61),176-207, [fecha de Consulta 21 de octubre de 2021]. ISSN: 0798-3069. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70538663003>
- Romero, P. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. Universidad Javeriana Cali, Departamento de Ciencias Sociales. Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. Vol. 34 (2): 120-138, 2017. [2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf](#) (scielo.org.co)
- Rosero Bixby, L. (2000). Centro Centroamericano de Población (CCP) de la Universidad de Costa Rica recuperado de [14_acceso_y_disponibilidad_de_servicios_de_salud_en_costa_rica_2000.pdf](#) (inec.go.cr)
- Sánchez, A. (2010). Trabajo y tecnología: cambios y desafíos para la seguridad social. Revista Latinoamericana de Derecho Social, núm. 11, julio-diciembre, 2010. Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México.
- Smith. A. (1776). División del trabajo. Recuperado de *División del trabajo y organización social: una perspectiva sociológica (unal.edu.co) Tomado: Adam Smith, 1776, La riqueza de las naciones, Edición de Carlos Rodríguez Braun, p. 7
- Taylor, F. (1911). La Teoría de las Organizaciones. Recuperado en Ontología Organización, Sociedad y Administración.

Zavala A. (2008). Documento de apoyo medio ambiente. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. ONU.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista área de Salud Ocupacional del MAG:

Años laborados en la institución: más de 21 años.

Puesto que desempeña actualmente: salud ocupacional.

¿Conoce usted si existe algún tipo de normativa institucional para poder realizar teletrabajo?: Sí

¿Conoce usted, qué tipo de eventos pueden ser considerados como riesgos de trabajo cuando realiza teletrabajo? Los contemplados en la Ley 6727

¿Considera usted que la Institución se preocupa por el bienestar físico y mental de la persona trabajadora mientras está en teletrabajo? No.

¿Se da a nivel del MAG, alguna capacitación sobre temas de salud mental, física o salud ocupacional para las personas funcionarias que laboran bajo la modalidad de teletrabajo?

(Explique): No se le da el respaldo y la importancia requerida.

¿Podría usted indicar cuales son las principales afecciones físicas que se presentan por parte de las personas funcionarias que laboran bajo la modalidad de Teletrabajo?: Sobre carga laboral y posturas inadecuadas.

¿Considera usted que se ha incrementado las afecciones físicas de las Personas Trabajadoras desde que realizan teletrabajo? Tome en consideración el período comprendido del año 2020 al 2022: Problemas de posturas aumento afecta partes superiores

¿Cuáles son las principales afectaciones mentales y emocionales que usted conozca se hayan presentado en las personas trabajadoras desde que realizan teletrabajo?: Sobre carga laboral estrés

¿Considera usted que el MAG promueve hábitos de vida saludables entre sus trabajadores, estando en teletrabajo? No.

¿Considera usted que el Ministerio toma medidas para mejorar la relación de la vida personal con la laboral de las Personas Trabajadoras en esta modalidad de trabajo?: No la oficina lo promueve

¿Considera usted que, el Ministerio toma medidas para eliminar o reducir los factores de riesgo de origen laboral? (relacionados con Salud Ocupacional). La oficina lo promueve, pero carece de cantidad de personal con respecto al personal de expuesto y las jefaturas superiores no. Le dan la importancia necesaria que la ley lo establece.

¿Existen programas que proporcionen ayuda en temas de salud física y mental para las Personas Trabajadoras del MAG? No.

¿Considera usted que, el Ministerio estaba preparado para la aplicación de la modalidad de teletrabajo? Se debe aclarar por ley Salud Ocupacional debe de pertenecer al nivel más alto ejemplo ministro y desde esa estructura se hacen los programas por lo tanto si la jefaturas tanto superior y Administrativa no apoyan a Salud Ocupacional nunca estará preparado la parte médica laboral es un incentivo más no una Ley.

¿Desde que se inició con la aplicación del teletrabajo años atrás a lo que actualmente se aplica, el MAG ha mejorado sus procesos internos de trabajo? No, solo buscan un control de trabajo sin considerar condiciones laborales menos factores psicológicos.

¿Cuáles variables considera usted podría mejorar la Institución para que se dé una mejor aplicación de la modalidad de teletrabajo? Es darle la importancia a Salud Ocupacional y respaldar las acciones de mejora que está propone como modificación en casos especiales de salud

¿La persona teletrabajadora está protegida por algún tipo de seguro? Ley 6727 Póliza de Riesgo de Trabajo y la CCSS

¿Cuál es el procedimiento en caso de que una persona teletrabajadora sufra un accidente o una enfermedad laboral? Debe seguir el protocolo normal ya establecido por OSO.

¿Se da algún trato diferenciado a las personas que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo sobre las que no aplican esta modalidad? No, la administración está confundida.

¿En términos de salud física y mental de las personas trabajadoras, considera usted que se aplican los mecanismos necesarios para su prevención y tratamiento? No.

¿Le resulta la normativa vigente, la adecuada para la aplicación del Teletrabajo en el MAG?, o por el contrario debe darse mejoras al marco normativo, si es así, cuales serían sus propuestas. No debe actualizar el modelo y azucar las nuevas normas técnicas comenzando la sobre carga laboral produce estrés y este Síndrome del Quemado es una enfermedad laboral.

Anexo 2: Entrevista área de Recursos Humanos del MAG:

Algunos antecedentes:

En el MAG, el teletrabajo esta desde el año 2013.

Este Ministerio fue incluido dentro de los planes pilotos del gobierno de turno.

Para el 2015, sale el Decreto, y con ello se crea en el MAG una Comisión para generar el Reglamento y los Lineamientos.

Antes de la Pandemia, los procedimientos, eran muy cerrados, estaba todo muy estructurado.

Para esa época, la persona solicitaba al jefe la posibilidad de hacer teletrabajo, y de este se dirigía al ministro, se revisaba de forma paralela por la Comisión, pero no había mayores parámetros legales.

Para el 2015, con lo del Decreto, se hace a lo interno del MAG una propuesta de Procedimiento y de formularios, basados en los pilares del Decreto:

1. Que las funciones fueran teletrabajables.
2. Que la persona pudiera trabajar sin supervisión.
3. Que las funciones fueran medibles, cuantificables, por objetivos.
4. Que no se viera afectada las funciones o actividades de los otros compañeros.

Siempre se debía por obligación estudiar a la Dirección, luego el Área y por último a la persona.

No hay a la fecha una manera de medir el porcentaje o la cantidad de funciones que son teletrabajables.

La única persona que mide a la fecha la cantidad de días, y si es posible dar la opción es la jefatura inmediata.

Desde la época se crea un Sistema Informático para poder control el teletrabajo.

Se aplicaba una prueba psicosocial, donde se hacían preguntas personales, familiares, sobre los hijos, la distancia, el recorrido, toda la parte psicológica.

Posteriormente, se hacía una revisión de la parte física y ergonómica, por medio de una visita programada, con el Especialista en el área de informática y salud ocupacional.

Con la Ley del año 2019, en la parte de Salud Ocupacional, solo se establecen las normas que se deben cumplir, se elimina la prueba psicosocial, toda la responsabilidad recae sobre la jefatura inmediata, se da una mayor flexibilización.

Para el año 2020, con la Pandemia se hacen los ajustes para que todas las personas por tema de salud se acogieran a la modalidad. Para ella se modifica el contrato y se hace un híbrido entre lo establecido por Ley en el 2019, y la pandemia. En este periodo el teletrabajo quedó como a la libre. Se termina la pandemia, y se rescinden la totalidad de contratos, y se vuelven a hacer nuevamente basados en la ley.

Esto redujo que del 100% de personas que hacían teletrabajo se pasó solamente la tercera parte de los funcionarios.

1- ¿Quién puede optar por la modalidad de teletrabajo en el MAG?

Toda persona funcionaria que tenga dentro de sus funciones, actividades teletrabajables.

2- ¿En qué circunstancias una persona funcionaria podría optar por teletrabajo en el MAG?

Si sus actividades son teletrabajables, puede solicitar esa posibilidad; sin embargo, en primera instancia se hace una revisión de las funciones de la Dirección correspondiente, del Área de trabajo y por último de la persona en específico.

3- ¿Cuáles son las características de las actividades de una persona teletrabajadora?

Se basan en la actualidad igual en los cuatro pilares:

1. Que las funciones fueran teletrabajables.
2. Que la persona pudiera trabajar sin supervisión.
3. Que las funciones fueran medibles, cuantificables, por objetivos.
4. Que no se viera afectada las funciones o actividades de los otros compañeros.

4- ¿La condición laboral del personal activo del MAG cambia si este se incorpora a la modalidad de teletrabajo?

En este caso no cambia nada dentro del contrato de trabajo.

5- ¿Quién desee teletrabajar deberá firmar algún contrato?

Se firma un contrato que lo firma, la persona funcionaria, la jefatura y el ministro.

6- ¿Cómo podría usted como responsable de RRHH saber si su institución está lista para ofrecer la opción de teletrabajo?

Si es algo que se hace en el MAG desde hace muchos años y se tiene los controles para hacerlo

7- ¿Cómo es evaluada la gestión en teletrabajo?

Anteriormente, se presentaba un informe cada seis meses.

Ahora se hace uso de la herramienta informática, que se conoce como sistema de bitácoras, este sistema se ajustó al teletrabajo, de manera tal que las jefaturas puedan saber a través de este, que hacen sus subalternos.

Ambos manejan una clave de acceso, donde le compete al funcionario ingresar sus funciones o actividades diarias, y por su parte la jefatura las revisa, y las aprueba.

8- ¿Habrá alguna subvención por parte del MAG por el uso del equipo tecnológico personal, por los materiales de oficina que se utilizan desde el lugar de teletrabajo o por los gastos de servicios básicos en que incurrirá el teletrabajador?

No se le paga nada a la persona funcionaria.

9- ¿El MAG entregará equipo de cómputo a cada persona teletrabajadora, o quien desee teletrabajar deberá hacerlo con su propio equipo?

Se hace uso de los equipos personales, y en algunos casos por medio de contratación con otra empresa se entregan equipos ya sea portátiles o de escritorio.

10- - ¿La persona teletrabajadora estará protegida por algún tipo de seguro?

Existe con el INS la póliza de riesgos del trabajo, donde el contrato firmado con el funcionario respalda la póliza, en este se incluye el lugar o lugares donde se podría hacer teletrabajo y solo en esos espacios se cubre la póliza.

Se indican los días que se hace teletrabajo para que la póliza lo cubra, y si se necesita modificar los días por una necesidad se debe por parte de la jefatura modificarlos dentro del sistema de bitácora para que quede como respaldo si algo le pasa al funcionario y pueda cubrirlo la póliza.

La ley permite que se puedan otras direcciones y permite esos cambios en los días, pero la póliza solo cubre si esta incorporado en el contrato y en el sistema.

Y la póliza cubre solo aquellos casos donde se compruebe que el accidente pudo pasar realmente como en el lugar de trabajo.

11- ¿Qué requisitos debe cumplir la persona funcionaria para optar por la modalidad de Teletrabajo?

El requisito se debe basar en las funciones del solicitante las cuales debían demostrarse si estas cumplían para el tele trabajo, se necesitaba saber si el solicitante podía trabajar sin supervisión, las funciones debían ser cuantificables, medibles y realizarse por objetivo, en el cual el tele trabajo no influyeron en resultados negativos desde el punto de vista de la ausencia, así como demostrar que el trabajo presencial no eran indispensables, además de que dichas funciones no afectarán el funcionamiento de los demás compañeros en la institución, es importante mencionar que el teletrabajo depende de la experiencia de la persona para que la misma pudiese obtener el teletrabajo, mediante un sistema de entrevista estudiando la persona y sus funciones.

12- ¿Cómo se da seguimiento al cumplimiento de objetivos de un teletrabajador?

Tanto el funcionario como el jefe tienen que tener actualizados sus funciones de lunes a viernes en bitácora.

Indica que se acopla con el contrato actual del teletrabajo, puesto que este es flexible, por cuanto el teletrabajo debería de realizarse libremente, mientras se cumpla con el trabajo. A nivel de institución el control debe existir por el tema de control interno, ya que dentro de esta se deben presentar informes a nivel país.

13- ¿Cuántos días a la semana se puede teletrabajar en el MAG?

Antes de la pandemia eran dos días (se exceptuaba o lunes o viernes).

Con la pandemia todos los días.

Ahora son tres días máximo, se incorpora en el contrato, pero se pueden variar para eso se hace en el sistema.

En el caso de horario de oficina, según la ley, se pueden cambiar y el jefe tiene la potestad de variarlos, con la salvedad que debe indicarlos en bitácora

14- ¿Desde qué lugar se puede teletrabajar?

Desde los lugares establecidos en el contrato.

15- ¿Cuál es el procedimiento en el caso de que una persona teletrabajadora sufra un accidente o una enfermedad laboral?

Todo funcionario está protegido por el seguro del INS, inclusive estando con teletrabajo, por lo que este cubre siempre y cuando este en el lugar del trabajo.

16- ¿Cuál es el rol de las jefaturas ante una persona funcionaria que se encuentra bajo la modalidad de teletrabajo?

Supervisar, aprobar, pedir mejoras.

Les corresponde actualizar las funciones en conjunto con la persona funcionaria 5 días antes del siguiente mes.

Deben dar seguimiento en el sistema, girar las instrucciones y los plazos.

17- ¿Cuáles ventajas presenta para una institución ofrecer el teletrabajo a sus empleados?

Ventajas para la empresa:

Menos luz.

Menos consumo de agua.

Menos gasto de papel.

Menos gasto en artículos de limpieza.

Menos gasto en viáticos.

Menos gasto en combustible.

Menos gasto en llantas, aceite y combustible.

Menos gasto en internet.

Ventajas para el país:

Menos contaminación ambiental.

Menos ruido.

Menos humo.

Menos tránsito.

Para la persona:

Mayor calidad de vida.

Mayor acercamiento familiar.

Menos estrés.

En cuanto a producción, no existen ventajas en cantidad porque se hace lo mismo, solamente que mejor y menos tiempo por la disposición de la persona y tener menos distractores.

Ejemplo personal.

Un Informe en la oficina tardo de tres a cuatro días por la cantidad de distractores.

En mi casa el mismo informe tardo un día.

18- ¿Puede el patrono revocar el contrato de teletrabajo?

Existen tres formas de revocarlo:

1. Funcionario: por tema personal y cambio de funciones.
2. Jefe: Demuestra fallas, abuso, cambios en el plan de trabajo, traslado o una reubicación del puesto de trabajo, modificaciones que la Administración requiera.
3. Implicaciones legales: asuntos médicos.

Anexo 3: Entrevista área de Recursos Humanos del MAG:

Preguntas Encuesta

Sexo.

Edad en años cumplidos.

Grupo Etario

Años de laborar en la institución

¿Cuántos días trabaja desde casa normalmente?

Puesto de trabajo que desempeña:

¿Conoce usted si existe algún tipo de normativa institucional para poder trabajar desde casa?

¿Conoce usted, qué tipo de eventos pueden ser considerados como riesgos de trabajo cuando realiza teletrabajo?

¿Considera usted que la institución se preocupa por su bienestar como trabajador mientras está en teletrabajo?

¿Existe algún tipo de mecanismo de control para medir su rendimiento cuando trabaja desde casa?

¿Cuán tan satisfecho se siente en la modalidad de teletrabajo?

¿Qué es lo que MAS le gusta de la modalidad del teletrabajo?

¿Qué es lo que MENOS le gusta de la modalidad del teletrabajo?

¿Ha recibido alguna capacitación sobre salud ocupacional para trabajar desde casa por parte del MAG?

¿Cuándo fue la última vez que recibió algún tipo de capacitación sobre salud ocupacional por parte del MAG?

¿Ha presentado alguna molestia FÍSICA desde que realiza teletrabajo?

¿Qué tipo o tipos de molestia física ha presentado?

¿Ha presentado alguna afectación mental y/o emocional desde que realiza teletrabajo?

¿Qué tipo o tipos de afecciones mentales o emocionales ha presentado?

¿Cómo se ha sentido con la modalidad de teletrabajo en estos dos últimos años?

De acuerdo a su opinión, ¿cuán tan frecuente necesita estar en contacto con sus compañeros de trabajo?

¿Se toman medidas para adaptar la carga del teletrabajo? (relacionadas con el horario de la jornada, del ritmo de trabajo, de la cantidad de trabajo, etcétera).

¿Considera usted que el MAG promueve hábitos de vida saludables entre sus trabajadores, estando en teletrabajo?

¿El Ministerio toma medidas para mejorar la relación de la vida personal con la laboral del trabajador?

¿El Ministerio toma medidas para eliminar o reducir los factores de riesgo de origen laboral? (Salud Ocupacional).

¿Conoce usted de algún programa que proporcione ayuda en temas de salud física para los trabajadores del MAG?

¿Conoce usted de algún programa que proporcione ayuda en temas de salud mental para los trabajadores del MAG?

¿Considera usted que, el Ministerio estaba preparado para la aplicación de la modalidad de teletrabajo?

¿Considera usted que trabaja más tiempo cuando labora desde casa?

¿Desde que se inició con la aplicación del teletrabajo, el MAG ha mejorado sus procesos internos de trabajo?

¿Recibe algún tipo de ayuda económica por parte del MAG para cubrir los gastos adicionales en servicios públicos como agua, electricidad, internet por trabajar desde casa?

Cuándo trabaja desde casa ¿En cuál espacio lo hace normalmente?

¿Ha recibido usted alguno de los siguientes artículos por parte de la institución para realizar su trabajo desde casa? Elegir todas las que apliquen.

Trabajando desde casa su productividad:

¿Cuáles factores considera usted que han incidido de manera negativa en su productividad trabajando desde casa?

¿Cuáles factores considera usted que han incidido de manera positiva en su productividad trabajando desde casa?

¿Qué método prefiere para trabajar?

¿Cuántos días a la semana le gustaría trabajar desde casa?

¿Qué cosas podría mejorar la institución para que usted se sienta mejor cuando trabaja desde casa?