

Universidad Técnica Nacional

Sede Regional de San Carlos

Administración y Gestión de Recursos Humanos

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Administración
y Gestión de Recursos Humanos

**Estudio de caso: las condiciones presentadas por los colaboradores de las
empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, en relación con
los factores psicosociales surgidos en el teletrabajo,
para el periodo 2020-2024**

Britany del Milagro Arce Alvarado

María Ángel Rojas Cambroneró

2024

Tribunal Evaluador



Administración y Gestión de Recursos Humanos
Sede San Carlos

Acta de Aprobación TFG-01-2025


En Ciudad Quesada, San Carlos, Alajuela, a los veintisiet días del mes de enero de dos mil veinticinco, estando presentes de forma presencial en la Sede San Carlos de la Universidad Técnica Nacional, la Sra. Yorleny Guevara Cruz, Directora de carrera en calidad de Presidenta, el Sr. Claudio Bolaños Soto, Tutor, Sr. Gilberth Carmona Jiménez, Lector, Sra. Diana Corrales Morales, Lectora, Sra. Carolina Arce Córdoba, Representante del Sector Productivo, en su condición de integrantes del Tribunal Evaluador, quienes evalúan el Trabajo Final de Graduación de las sustentantes Britany del Milagro Arce Alvarado, María Ángel Rojas Cambronero, para optar por el grado de Licenciatura en Administración y Gestión de Recursos Humanos.

Reunido el Tribunal Evaluador y las sustentantes procedieron a defender su Trabajo Final de Graduación "Estudio de caso: las condiciones presentadas por los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, en relación con los factores psicosociales surgidos en el teletrabajo, para el periodo 2020-2024".

Concluida la defensa del Trabajo Final de Graduación, el Tribunal Evaluador consideró que, de conformidad con la normativa en la materia, las estudiantes obtuvieron una calificación de 9.85, sujeto a la incorporación de las correcciones que hace el tribunal evaluador y que deben realizarse en un plazo máximo de 15 días hábiles de acuerdo con el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación y hacerlo constar por escrito a la dirección de la carrera para conferir el grado de licenciadas.

Acta de aprobación TFG-01-2025
Página 2

Integrantes del Tribunal Evaluador:




Yorlenny Guevara Cruz
Directora Carrera
Presidenta



Claudio Bolaños Soto
(Tutor)



Gilberth Carmona Jiménez
(Lector)



Diana Corrales Morales
(Lectora)



Carolina Arce Córdoba
(Representante Sector Productivo)

Nombre y firma de las estudiantes:



Britany del Milagro Arce Alvarado
Cédula 207910589



María Ángel Cambronero Rojas
Cédula 402380261

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico, en primera instancia, a Dios, pues nos brindó la fuerza, sabiduría y perseverancia para llevar a cabo esta meta.

Con el mismo entusiasmo, dedico este esfuerzo y empeño a mi madre y tía materna, quienes me impulsaron a seguir con esta investigación, y me brindaron todo el apoyo durante mi formación profesional, así mismo, a todas las personas quienes me acompañaron durante este proceso.

Britany Del Milagro Arce Alvarado

Dedico el presente el trabajo final de graduación a todas las personas que han estado presente en mi vida; principalmente a mi madre, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. Y a Dios, pues guía cada paso en mi vida, me acompaña y me levanta en cada tropiezo.

María Ángel Rojas Cambroneró

Agradecimiento

Principalmente, mi gratitud a Dios por permitirme vivir experiencias inolvidables; de igual manera, a mi familia por brindarme el apoyo. Quiero también agradecer a la Universidad Técnica Nacional por las oportunidades que me ha brindado para desarrollarme profesionalmente, y a la directora Yorleny Guevara Cruz, quien siempre ha mostrado atención y dedicación a las necesidades de cada estudiante. Extiendo igualmente mi reconocimiento a todas las personas docentes de la carrera, quienes, con su enseñanza y disposición, han sido fundamentales en cada lección y en mi formación.

María Ángel Rojas Cambroner

Mi gratitud es para Dios, por darme la oportunidad de llevar a cabo junto con mi compañera, este trabajo final de graduación, así mismo, a mi familia por el apoyo que me han dado durante este proceso.

Agradezco también a la Universidad Técnica Nacional por la formación profesional que me han brindado en estos años de estudio, y a la directora Yorleny Guevara Cruz, y a nuestro tutor Claudio Bolaños Soto, por el apoyo y acompañamiento en estos dos años de investigación.

Finalmente, agradezco a cada una de las personas docentes, quienes con tanto empeño y gratitud formaron parte de mi crecimiento como profesional.

Britany Del Milagro Arce Alvarado

Tabla de Contenidos

Tribunal Evaluador.....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Lista de Abreviaturas	x
RESUMEN	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
Introducción	14
Planteamiento del Problema.....	16
Pregunta de investigación.....	20
Pregunta secundaria	20
Delimitación del Problema	20
Justificación	22
Estado de la cuestión.....	27
Antecedentes nacionales.....	29
Antecedentes internacionales.....	41
Objetivo General.....	52
Objetivos Específicos.....	52
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	54
Marco Teórico.....	55
Teletrabajo.....	55
Retos del teletrabajo.....	56
Teletrabajo y la conciliación con la vida personal.....	59
Cambios durante la pandemia con base en el teletrabajo.....	60
Pros y contras del teletrabajo	61
Principales factores psicosociales en el teletrabajo.....	63
Repercusiones de los factores psicosociales	64
Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo.....	66
Recursos Humanos y prevención de factores psicosociales.....	69
Estrategias de intervención de los factores psicosociales.....	70

Los seis factores psicosociales.....	84
Las exigencias laborales	85
Las posibilidades de desarrollo	85
Las relaciones interpersonales	86
El apoyo que recibieron	86
La preocupación por posibles cambios en las condiciones	87
La preocupación por responsabilidades familiares.....	87
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	89
Marco Metodológico.....	90
Antecedentes Metodológicos.....	90
Enfoque	93
Diseño de la investigación	94
Población y Sujetos de Investigación.....	95
Instrumentos	95
Variables.....	96
Procedimiento de recolección de los datos.....	99
Análisis de datos.....	100
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	103
Análisis de los Resultados	104
Análisis de los cuestionarios aplicados	104
Análisis de las entrevistas realizadas	133
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	141
Conclusiones	142
Recomendaciones	149
CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....	152
Introducción	153
Justificación de propuesta	154
Objetivos de la propuesta	155
Objetivo general	155
Objetivos específicos.....	156
Desarrollo de propuesta.....	156
Consideraciones finales.....	164
REFERENCIAS.....	165

Índice de Tablas

Tabla 1. Frecuencia de tareas que causaron estrés o frustración.....	104
Tabla 2. Frecuencia con que la organización brindó el equipo necesario para teletrabajar.	106
Tabla 3. Frecuencia de la asignación de otras que no le competían.	107
Tabla 4. Frecuencia de la posibilidad de crecimiento en la organización durante la pandemia.	109
Tabla 5. Frecuencia de la retroalimentación durante la pandemia.....	110
Tabla 6. Frecuencia de la capacitación adecuada para el cumplimiento de las tareas.	112
Tabla 7. Frecuencia con la que el supervisor o encargado, se preocupó por el colaborador como persona durante la pandemia	113
Tabla 8. Frecuencia con la que el supervisor o encargado fue justo con las decisiones.	115
Tabla 9. Frecuencia con la que hubo comodidad al relacionarse laboralmente los compañeros de trabajo de forma virtual durante la pandemia.	116
Tabla 10. Frecuencia con la que se recibió algún reconocimiento por el cumplimiento de las tareas durante la pandemia.	118
Tabla 11. Frecuencia con la que se recibió apoyo directo por parte de la organización en temas psicosociales.....	119
Tabla 12. Frecuencia con la que se recibió apoyo directo por parte de la organización en temas laborales.....	121
Tabla 13. Frecuencia con la que debido a la situación del país durante la pandemia por COVID-19 se tuvo la incertidumbre de perder el empleo.	122
Tabla 14. Frecuencia con la que se reflexionó sobre aspectos sociales y económicos mientras se laboraba durante la pandemia.	124
Tabla 15. Frecuencia con la que se pudo sobrellevar de manera eficaz la nueva realidad del teletrabajo durante la pandemia.	127
Tabla 16. Frecuencia con la que se contó con un espacio físico apropiado para el cumplimiento de las funciones.	128
Tabla 17. Frecuencia con la que se compartió el equipo con algún miembro de la familia.....	130

Tabla 18. Frecuencia con la que se tuvieron responsabilidades del hogar y al mismo tiempo responsabilidades laborales.	131
Tabla 19. Entrevistas realizadas	133

Índice de Figuras

Figura 1. Representación de la frecuencia de tareas que causaron estrés o frustración	105
Figura 2. Representación de la frecuencia con que la organización brindó el equipo necesario para teletrabajar.	107
Figura 3. Representación de la frecuencia de la asignación de otras que no le competían.	108
Figura 4. Representación de la frecuencia de la posibilidad de crecimiento en la organización durante la pandemia.	110
Figura 5. Representación de la frecuencia de la retroalimentación durante la pandemia.	111
Figura 6. Representación de la frecuencia de la capacitación adecuada para el cumplimiento de las tareas.....	113
Figura 7. Representación de la frecuencia con la que el supervisor o encargado, se preocupó por el colaborador como persona durante la pandemia	114
Figura 8. Representación de la frecuencia con la que el supervisor o encargado fue justo con las decisiones.	115
Figura 9. Representación de la frecuencia con la que hubo comodidad al relacionarse laboralmente los compañeros de trabajo de forma virtual durante la pandemia.	117
Figura 10. Representación de la frecuencia con la que se recibió algún reconocimiento por el cumplimiento de las tareas durante la pandemia.	119
Figura 11. Representación de la frecuencia con la que se recibió apoyo directo por parte de la organización en temas psicosociales.	120
Figura 12. Representación de la frecuencia con la que se recibió apoyo directo por parte de la organización en temas laborales.....	122
Figura 13. Representación de la frecuencia con la que debido a la situación del país durante la pandemia por COVID-19 se tuvo la incertidumbre de perder el empleo.	123
Figura 14. Representación de la frecuencia con la que se reflexionó sobre aspectos sociales y económicos mientras se laboraba durante la pandemia.	125

Figura 15. Representación de la frecuencia con la que se pudo sobrellevar de manera eficaz la nueva realidad del teletrabajo durante la pandemia.	128
Figura 16. Representación de la frecuencia con la que se contó con un espacio físico apropiado para el cumplimiento de las funciones.	129
Figura 17. Representación de la frecuencia con la que se compartió el equipo con algún miembro de la familia.	131
Figura 18. Representación de la frecuencia con la que se tuvieron responsabilidades del hogar y al mismo tiempo responsabilidades laborales.	132

Lista de Abreviaturas

ASF: Área de Salud de Florencia.

COVID-19: Enfermedad respiratoria muy infecciosa causada por el coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo grave.

FT: Empresa de tecnología codificada por acuerdo de confidencialidad.

KPMG: Klynveld Kraayenhof & Company.

LTDA.: Limitada.

NOM: Las Normas Oficiales Mexicanas.

OIT: Organización Internacional de Trabajo.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PYME: Pequeña y mediana empresa.

QCT: Empresa de tecnología codificada por acuerdo de confidencialidad.

RRHH: Recursos Humanos.

S.A.: Sociedad Anónima.

STPS: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

UNAM: Universidad Nacional Autónoma de México.

UT: Empresa de tecnología codificada por acuerdo de confidencialidad.

RESUMEN

Este trabajo de investigación, titulado “Estudio de caso: las condiciones presentadas por los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, en relación con los factores psicosociales surgidos en el teletrabajo, para el periodo 2020-2024” y elaborado por Britany del Milagro Arce Alvarado y María Ángel Rojas Cambroner, aborda el impacto del teletrabajo en los factores psicosociales de los colaboradores de tres empresas tecnológicas: QCT, UT y FT, ubicadas en Quesada, San Carlos, durante el periodo 2020-2024, con especial atención a los efectos de la pandemia de COVID-19. La investigación tiene como objetivo general analizar las condiciones laborales y los factores psicosociales derivados del teletrabajo, para entender cómo afectaron al bienestar y productividad de los empleados.

Los objetivos específicos del estudio incluyen: 1) Identificar las condiciones laborales relacionadas con los factores psicosociales durante el teletrabajo, utilizando como referencia las experiencias de los colaboradores. 2) Evaluar la efectividad de las medidas implementadas por los departamentos de Recursos Humanos en relación con el bienestar psicosocial. 3) Proponer políticas de teletrabajo que atiendan estos factores para mejorar el ambiente laboral a corto y mediano plazo.

El estudio sigue un enfoque mixto, combinando la recolección de datos mediante cuestionarios y entrevistas a una población de 46 colaboradores que trabajaron en modalidad remota durante el periodo 2020-2024. Se asegura la confidencialidad de los datos y se analizan seis factores psicosociales clave, como las exigencias laborales, las relaciones interpersonales y el apoyo organizacional. Los resultados muestran un impacto significativo en la vida laboral y personal de los empleados, destacando tanto aspectos negativos, como el estrés y el aislamiento, como algunos positivos, como la flexibilidad.

Los resultados indican que, aunque el teletrabajo trajo beneficios, también incrementó la carga laboral y el estrés en muchos empleados, en parte debido a la falta de preparación de las empresas para implementar esta modalidad de trabajo.

Los colaboradores señalaron que la sobrecarga de tareas, junto con la falta de apoyo organizacional, fueron los principales factores que afectaron su bienestar psicosocial. Sin embargo, algunos trabajadores valoraron la flexibilidad horaria que el teletrabajo permitió, lo que mejoró su balance entre la vida laboral y personal.

Entre las recomendaciones, se sugiere desarrollar políticas de teletrabajo claras, mejorar la comunicación y el apoyo por parte de los supervisores, e implementar programas de apoyo psicosocial para mitigar los efectos negativos sobre los colaboradores. La propuesta final de esta tesis incluye medidas para mejorar las condiciones laborales en futuras transiciones hacia el trabajo remoto, promoviendo un entorno más saludable y equilibrado para los trabajadores.

Palabras clave: teletrabajo, factores psicosociales, condiciones laborales, estrés, políticas empresariales.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Introducción

Inicialmente, la pandemia por el COVID-19 trajo consigo algunos cambios en el ámbito laboral de las personas, entre ellos, la adaptación al teletrabajo. Sin embargo, la implementación de esta modalidad para algunas personas colaboradoras generó varios beneficios y para otros más bien inconvenientes. Por esa razón, el bienestar de la persona teletrabajadora es un tema que se debe tratar, pues, en cierto modo, dependiendo de cómo se sienta la y el trabajador, así aumenta o disminuye la productividad.

De ahí radica la importancia de los factores psicosociales manifestados claramente durante la cuarentena a causa de la emergencia sanitaria. Por esos motivos, esta investigación aborda aspectos, tales como las exigencias laborales, posibilidades de desarrollo, relaciones interpersonales, preocupación por las responsabilidades familiares y laborales, entre otros, de igual relevancia para este estudio.

Al mismo tiempo, este trabajo final de graduación busca concientizar a los empresarios acerca de lo fundamental que resultan las circunstancias laborales que presentaron las personas teletrabajadoras en relación con los factores psicosociales en una empresa tecnológica. En vista de eso, se contactaron varias empresas en las cuales se lleva a cabo el estudio, todas ubicadas en Ciudad Quesada, San Carlos, una zona donde la mayoría de las compañías pertenecer al sector agroindustrial, por ejemplo, industrias piñeras y de cosecha de naranjas.

Cabe señalar que la tecnología se va desarrollando constantemente, como factor primordial en el crecimiento del comercio y en el manejo de los recursos humanos, por lo tanto, en respuesta a esto, se procura apoyar la evolución

tecnológica de la Zona Norte, tomando en cuenta a las empresas de tecnología, como lo son QCT, UT y FT.

En este caso, la presente investigación se diferencia de otras por su objetivo, pretendiendo analizar las condiciones laborales que tuvieron las y los trabajadores en el periodo de pandemia mencionada y posterior a este evento y, de esta forma, distinguir dichos factores psicosociales.

Además, se destaca el papel que ejerció el capital humano durante y después de la pandemia en cuanto a las acciones implementadas para el mejoramiento continuo. En consecuencia, se puso el énfasis en proponer políticas de teletrabajo, con el propósito de que en un futuro las empresas las implementen y se genere orientación en cuanto a la toma de decisiones.

Consecuentemente, la información necesaria para el análisis será recopilada por medio de un cuestionario a las personas teletrabajadoras de manera anónima, considerándose cada dato obtenido como confidencial. Se valora, de ese modo, que la y el trabajador se sienta a gusto de exponer cualquier inquietud vivida en dicho periodo y en la actualidad, expresando lo que consideren, sin temor a represalias de ningún tipo.

Asimismo, en cuanto al área de Recursos Humanos, se aplicarán entrevistas, con la finalidad de dar a conocer las acciones que implementaron en su momento con la pandemia, para la mejora de los efectos psicosociales. Estas consultas serán ejecutadas con el ánimo de obtener información relacionada con las facetas emocionales y sociales sobre experiencias laborales que sobrellevaron las y los colaboradores con el cambio de modalidad hacia el teletrabajo.

Planteamiento del Problema

Con la llegada de la pandemia, quedó planteada la posibilidad de que el teletrabajo se convirtiera en una práctica adoptada por empresas enfocadas en distintos sectores productivos, entre ellos el tecnológico, ya sea de manera ocasional o permanente, dependiendo de las decisiones gerenciales. Tal como lo señalan Alvarado y Vallejo (2020):

La pandemia ocasionada por la COVID-19 obligó a muchas empresas e instituciones alrededor del mundo a enviar a sus colaboradores a casa a realizar teletrabajo, para salvaguardar su salud y detener el avance de la pandemia. Esto conllevó una serie de retos y oportunidades que vale la pena recapitular. (p. 1)

Sin embargo, es de importancia regular esta modalidad adecuadamente para prevenir posibles afectaciones en la salud de las y los trabajadores. Si las organizaciones no establecen políticas y medidas de control efectivas, podrían surgir problemas en los factores psicosociales. Es decir, “esta y otras formas de modalidades flexibles de trabajo deben ser reguladas para contener sus posibles efectos negativos, a través de políticas” (OIT, 2023, párr. 12).

Es importante considerar que algunas personas trabajadoras podrían enfrentar dificultades para expresar sus inquietudes, pues a veces temen ser despedidas debido a los problemas financieros que atraviesan las empresas por la disminución de sus ventas, causada por la contracción del mercado durante la pandemia. Esta situación afecta a nivel global, impactando económicamente a las organizaciones y comercios en general.

En cuanto a los factores psicosociales, la fuerza laboral podría experimentar cambios inesperados debido a la travesía de la pandemia. Es fundamental recordar que las personas trabajadoras son seres humanos con necesidades y esto puede tener repercusiones, tanto en sus vidas personales como en el ámbito laboral.

Por esta razón, resulta de interés conocer las condiciones que presentaron las y los colaboradores con respecto a los factores psicosociales que surgen en el teletrabajo, en una organización del sector de tecnología, permitiendo así identificar ciertos desafíos y riesgos que sobrellevaron. A partir de esta comprensión, será posible diseñar políticas de teletrabajo con el fin de promover condiciones laborales saludables y productivas.

Durante la situación emergente producida por el Covid-19, varios colaboradores enfrentaron desafíos relacionados con la necesidad de trabajar desde casa, compartiendo su espacio físico con su entorno familiar, lo cual dificultaba el desempeño de sus labores. En ese sentido, y de acuerdo con Blanca (2023) se expone lo siguiente:

El trabajo se viene a mi casa, donde están mis hijos, nietos, personas enfermas. Donde las teletrabajadoras, principalmente, se encuentran inmersas en el cuidado y sostenibilidad de la vida”, realizando un trabajo no remunerado como la preparación de alimentos, limpieza, o el sostén físico y emocional. (párr. 4)

Hasta la fecha se podrían dar ciertos casos aún como los descritos, pues algunos continúan trabajando bajo estas condiciones. Y se debe considerar que en muchas casas las y los colaboradores no pueden tener un espacio diseñado con las condiciones de una oficina, de forma que deben recurrir a adaptar algunos sitios de

su hogar de la mejor manera para llevar a cabo sus tareas. En este contexto, es posible que algunas empresas no hayan proporcionado el apoyo necesario, lo cual podría influir en la percepción de las personas colaboradoras con respecto a la organización.

Cabe destacar que, algunas personas en el ámbito laboral podrían atravesar circunstancias difíciles durante este proceso de adaptación al teletrabajo. Por ejemplo, pueden presentarse situaciones en las personas que poseen desafíos tecnológicos, pues no saben cómo utilizar una computadora de manera eficiente. Además, algunos tal vez realizarán inversiones en equipo, como la compra de audífonos u otros dispositivos, para poder desempeñar sus funciones de manera adecuada. De la Vega (2021) afirma lo siguiente:

Por ejemplo, trabajar de forma remota se vuelve prácticamente imposible para aquellos puestos que requieren con frecuencia de la interacción física con otros, el uso de maquinaria en un lugar específico, trabajar en el exterior o a bordo de un vehículo. (p. 8)

El hecho de no compartir físicamente el espacio de trabajo con los compañeros también puede ocasionar sentimientos de aislamiento. Esta falta de interacción cara a cara puede generar un impacto significativo en la dinámica de equipo y en el bienestar psicosocial de las personas trabajadoras.

En ese orden de ideas, esta investigación desea generar conciencia entre la alta gerencia de las empresas acerca de las experiencias que atraviesan las y los trabajadores en el contexto del teletrabajo. Es crucial que las jefaturas comprendan que la vida personal y la laboral de un individuo están estrechamente interconectadas. De ese modo, se busca que las compañías ofrezcan un apoyo

sólido durante el teletrabajo para que los individuos no se sientan solos en este proceso.

Lo expuesto implica proporcionar condiciones óptimas para la y el teletrabajador y brindarle capacitaciones en el manejo de habilidades blandas y técnicas. Además, es esencial prestar atención al aspecto psicosocial, ofreciendo el acompañamiento necesario a cada colaborador.

En el ámbito empresarial, es imperativo que las organizaciones identifiquen desafíos relacionados con la disponibilidad de espacios físicos adecuados para sus colaboradores, especialmente en circunstancias como contingencias o emergencias para que ejecuten estrategias a mediano y corto plazo.

Al mismo tiempo, se debe proporcionar el apoyo necesario, considerando, tanto las infraestructuras como las herramientas y recursos necesarios. Así, al abordar estas situaciones de manera sistemática, las empresas pueden integrar soluciones dentro de un marco de mejora continua, asegurando que las respuestas a estos desafíos se revisen y optimicen periódicamente en función de los resultados y con la retroalimentación de las y los colaboradores involucrados.

Asimismo, se espera que el departamento de Recursos Humanos continúe implementando mejoras constantes en las empresas estudiadas, lo que puede lograrse a través de la implementación de políticas concretas, un seguimiento cercano y un enfoque que reconozca que las y los trabajadores son seres humanos con emociones que pueden afectar su productividad. En resumen, se pretende ofrecer un enfoque integral que promueva un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Por su parte, la Universidad Técnica Nacional ha llevado a cabo un estudio sobre teletrabajo, tema relacionado con la presente investigación, así como otras universidades han llevado a cabo investigaciones con enfoques en salud ocupacional y psicología. Para este caso, el trabajo investigativo, por su lado, explorará las condiciones de las personas teletrabajadoras en relación con los factores psicosociales, reconociendo que pueden tener un impacto en las organizaciones y en las y los colaboradores. A ese respecto, se considerará relevante para el área de Recursos Humanos abordar este tema, de manera que, bajo este contexto, surgen dos preguntas al menos.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales presentadas en un ambiente de teletrabajo con los factores psicosociales, durante el periodo de pandemia, en las empresas tecnológicas QCT, UT y FT?

Pregunta secundaria

¿Cuál ha sido la efectividad de las medidas implementadas por la gestión de Recursos Humanos, durante y después de la pandemia, para la disminución de los factores de riesgos psicosociales en las empresas?

Delimitación del Problema

La problemática descrita conduce al abordaje de cómo la pandemia del Covid-19, trajo consigo algunas modificaciones en la rutina diaria de las organizaciones y de las y los colaboradores, por lo tanto, se estudiarán las condiciones laborales vividas por las personas teletrabajadoras durante dicho periodo, para determinar los

factores psicosociales que experimentaron. Por lo mencionado anteriormente, el tema se centra en el estudio de caso: las condiciones presentadas por las personas colaboradoras de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, en relación con los factores psicosociales surgidos en el teletrabajo, para el periodo 2020-2024.

En cuanto al lugar, la investigación se llevará a cabo en las sedes de las empresas de tecnología QCT, UT y FT, en Quesada, San Carlos, durante el 2024. Cabe señalar que por razones externas no fue posible que el análisis se ejecutará con anterioridad, de modo que la investigación tomará en cuenta datos de los periodos 2020 a 2022, aunque también se analizará lo que actualmente atraviesan las personas teletrabajadoras. Igualmente, se necesitará alrededor de un año para que este sea finalizado con éxito.

Por otra parte, se tomará en cuenta la población compuesta por 46 colaboradores, quienes forman parte de distintas áreas de las organizaciones. El factor en común, entre trabajadores, es que en los periodos mencionados previamente, realizaron teletrabajo durante pandemia y posteriormente, en las empresas de tecnología QCT, UT Y FT.

Se debe puntualizar un aspecto limitante que posee la investigación, referido a la confidencialidad brindada a las organizaciones donde se desarrolla el estudio. En ese sentido, se abarcarán temas considerados como sensibles, pero que se podrán analizar para efectos de la investigación con un adecuado manejo. Además, se suma la limitante de tiempo y disponibilidad de las y los colaboradores y personal encargado de recursos humanos para participar en este estudio en la semana cuando se aplicarán los instrumentos de recopilación de la información.

Con este tipo de estudio, se busca revelar los aspectos positivos y negativos del tema central dentro de las empresas, por tanto, al divulgar la información, se correrá el riesgo de ocasionar afectaciones en las organizaciones y sus trabajadores. Por esta razón, al tener el compromiso de la confidencialidad, se respetará de manera ética los datos confidenciales y se generará confianza para obtener información valiosa.

Con esos fines, se estableció un acuerdo entre las investigadoras los participantes y las empresas involucradas, acerca de cómo se manejará, administrará y difundirá la información privada de identificación.

Es así como la investigación no profundizará en las funciones directas de cada una de las organizaciones, por contrario, solamente especifica al sector al cual pertenecen, es decir, el área de tecnología, en vista de que el único propósito es recolectar la información para proponer, finalmente, las políticas de teletrabajo adecuadas.

Justificación

Durante la emergencia por la aparición del coronavirus, varias de las empresas en Costa Rica, cuando les era factible, enviaron a sus colaboradores a sus casas para realizar teletrabajo, para cuidar su salud. Sin embargo, las condiciones laborales en su entorno domiciliar dieron fuerza a la influencia de los factores psicosociales en el desempeño de su trabajo durante la pandemia y luego de esta. Por ende, la necesidad de teletrabajar pudo generar, tanto aspectos positivos, como negativos para las empresas y las personas trabajadoras.

No obstante, es oportuno señalar que los efectos, ya sean adversos o beneficiosos, varían considerablemente según las experiencias individuales. No todas las personas atravesaron las mismas circunstancias durante esta transición, dado el cambio en la vida de las y los colaboradores. Esto se afirma con lo mencionado por Gallo (2020), al expresar lo siguiente:

El hecho de no tener un horario establecido, de vivir y trabajar en el mismo espacio físico y de no contar con las mismas alternativas para descansar que se tenían antes de la pandemia, son algunos de los factores que alteran la vida de los trabajadores según las voces expertas. (párr. 1)

Por ejemplo, algunas personas colaboradoras experimentaron una mayor flexibilidad al no estar limitados por un horario de trabajo presencial, lo cual les permitió adaptarse con más facilidad. En contraste, otros enfrentaron dificultades debido a responsabilidades adicionales, como el cuidado de familiares, que limitaban su disponibilidad de tiempo.

Se destaca el hecho de que las empresas no estaban preparadas para la pandemia, por lo tanto, se vieron obligadas a realizar una inversión inicial, en cuanto a equipo para teletrabajar y capacitaciones, entre otros. “Muchas empresas no dan el salto al teletrabajo por no acometer la inversión necesaria en nuevas tecnologías para que esa persona pueda acceder desde cualquier punto a los diferentes archivos o pueda asistir a reuniones sin problemas de comunicación” (Peralta et al., 2020, p. 332).

Esta inversión puede considerarse una desventaja, para las compañías, porque no se encontraban en posición de hacer gastos adicionales en ese momento. A pesar de eso, también trajo consigo ventajas en términos de ahorro en

los servicios básicos de energía, agua, internet, alquileres, entre otros gastos. “Dentro de los resultados destaca dentro del impacto que puede producir el teletrabajo algunas ventajas tales como: menor necesidad de infraestructura, menos gastos, ya que el trabajador asume ciertos gastos, menos recursos en el control” (Peralta et al., 2020, p. 332).

No hay duda de que la aparición del COVID-19 marcó un punto de inflexión en dos épocas dentro del mismo siglo. Antes de la pandemia, se percibía una creciente dependencia de la tecnología, pero este magno evento obligó a una parte de la población a adquirir conocimientos tecnológicos de manera abrupta y repentina para poder continuar con sus trabajos y es así hasta el presente.

En consecuencia, las empresas tradicionales tuvieron que modificar sus prácticas, adoptando el teletrabajo como una respuesta a las circunstancias excepcionales. “Dichos cambios llevan a las personas a un proceso de adaptación, sin considerar si estas cuentan con las herramientas, o recursos, adecuados para afrontar esta serie de cambios” (Guadamuz, 2021, p. 208). En ese sentido, una vez que la situación volvió a la normalidad, no siempre se prestó la debida atención a las preocupaciones y problemas que las y los trabajadores podían experimentar en sus hogares o en los lugares donde desempeñan sus funciones fuera de las instalaciones.

Con base en lo descrito, se decidió realizar este trabajo final de graduación en las empresas QCT, UT y FT, ubicadas en Quesada, San Carlos, en la provincia de Alajuela. Esto se debe a que se han llevado a cabo solo algunas investigaciones previas, en su mayoría centradas en el sector de la salud, y enfocadas en temas como los riesgos psicosociales relacionados con el espacio físico y los riesgos

musculoesqueléticos. Por lo tanto, esta investigación se centra en el capital humano, pues el interés en esta área, en relación con las personas teletrabajadoras, se traduce en un esfuerzo por promover una calidad óptima de vida laboral para el personal.

Al mismo tiempo, los beneficiarios de este estudio abarcan un amplio espectro de participantes dentro del ámbito empresarial, especialmente en el sector tecnológico. En primer lugar, están las personas colaboradoras que trabajan de manera remota, desde sus hogares, quienes son las principales protagonistas de este estudio, gracias a que su participación es fundamental en la intersección entre el ámbito laboral y la vida cotidiana, lo cual tiene un impacto significativo en la esfera social.

Seguidamente, se encuentra el talento humano gestionado por los departamentos de Recursos Humanos, que hace referencia a aquellos profesionales encargados de gestionar y dirigir a los individuos que conforman una organización. Su enfoque radica en garantizar el bienestar, la satisfacción laboral y el rendimiento del personal, por lo tanto, esta área juega un papel importante en la promoción de un entorno saludable.

De igual forma, no sólo las empresas mencionadas en el estudio obtendrán provecho de la investigación, sino que otras organizaciones dentro del sector tecnológico podrán utilizar este trabajo como una herramienta de consulta para reflexionar sobre sus propias estructuras y sus procedimientos en materia de recursos humanos. Ante un entorno empresarial en constante cambio, se les brindará un punto de referencia sobre si necesitan o no hacer ajustes en sus

operaciones, estrategias y estructuras organizativas, basado en el análisis de un acontecimiento histórico relevante plasmado en el trabajo investigativo.

Asimismo, con la información recopilada en este estudio será posible observar la evolución de las condiciones experimentadas por las y los colaboradores en respuesta a los factores psicosociales a lo largo de un período específico. De ese modo, pueden analizarse los cambios más significativos durante el período de la pandemia, cuya comprensión es vital para realizar mejoras en el presente. En otras palabras, se pretende contar con un historial detallado de las condiciones de teletrabajo, su impacto en la salud y el bienestar de las y los trabajadores, lo cual puede ser útil para establecer una visión estratégica que contribuya a asegurar su futuro.

Por consiguiente, al llevar a cabo la presente investigación se procura un alcance significativo para las empresas de tecnología, en vista de que “el teletrabajo en esta era es una de las herramientas que los gobiernos y empresas privadas llámese Micro o PYMES está explotando en evolución a su fuerza laboral para poder sobrevivir al COVID-19” (Conejo, 2020, párr. 1).

Se puede denotar que la importancia radica en el nivel regional, porque tendrá impacto en el desarrollo sostenible, pues va vinculado al sector de la salud y del bienestar, así como a la educación de calidad, trabajo estable y al crecimiento económico. Se subraya, a su vez, que sobresalen áreas de estudio como lo son la salud humana, el manejo ambiental, bienestar, innovación y educación. Asimismo, se promueve la paridad por género, la inclusión e igualdad, tal como lo es su enfoque en vida familiar - laboral - personal.

No obstante, en esta investigación también se destacan otros ejes, tal como la atracción de la inversión, pues algunas empresas de la zona estarían interesadas a realizar inversiones, en cuanto al teletrabajo por las comodidades y disminución de costos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), como se citó en Guadamuz (2021), afirma lo siguiente:

La realidad mundial actual y la declaración de pandemia, a causa de la enfermedad por COVID-19, ha generado múltiples cambios en la dinámica de las personas a nivel: social, laboral, familiar, económico, entre otros (OMS, 2020). Dichos cambios llevan a las personas a un proceso de adaptación, sin considerar si estas cuentan con las herramientas, o recursos, adecuados para afrontar esta serie de cambios. (p. 208)

También, desde el punto de vista de la adaptación económica, otro de los ejes resulta ser la educación financiera, porque ante el estado de alerta por el coronavirus, en el ámbito económico social surgieron cambios inesperados que tomaron por sorpresa a las y los trabajadores.

Estado de la cuestión

Las empresas participantes en la investigación pertenecen al sector privado enfocado en la tecnología y se encuentran ubicadas en Quesada, San Carlos. Estas se encargan de brindar servicios a micros, pequeñas y medianas organizaciones de diferentes sectores económicos. Como se indicó antes, por motivos de confidencialidad, se desarrollan los antecedentes históricos de forma general.

Además, por esa misma razón, los nombres de las empresas objeto del presente estudio se continúan citando con sus respectivas iniciales QCT, UT y FT.

Para iniciar se destaca el hecho que QCT es una de las organizaciones con más trabajadores en comparación de UT y FT. Se encuentra en el mercado desde el 2005 y nace a raíz de que cuatro socios que implementaron un software que fue tomando fuerza en el sector de la zona norte, ayudando a muchos empresarios en sus negocios. Por ese motivo, cuentan con clientes en diferentes mercados y algunos de estos son las tiendas y supermercados. Ahora bien, de QCT nacen dos organizaciones que han tenido una mejora continua en ciertos factores para obtener crecimiento en el mercado.

En la misma línea se encuentra UT, que surge luego de que QCT desarrolló una plataforma de gestión vehicular en Costa Rica. Como resultado de la creación de esa herramienta, aparecieron más clientes de los que se esperaban, así se dio la necesidad de independizarse de QCT. Entonces, en 2011 nace UT, una empresa enfocada en generar soluciones a las compañías que necesitan una flotilla vehicular.

Finalmente, se encuentra FT, fundada en 2018, gracias a que dos socios que buscaban implementar la factura electrónica en la zona norte, por lo tanto, la empresa QCT, también estuvo interesada en ser partícipe del proyecto de diseñar un software de facturación electrónica web fácil de acceso.

No obstante, las empresas mencionadas anteriormente comparten la misión que consiste en facilitar la vida de los clientes a través de la tecnología, asimismo, dentro de los valores de las empresas de tecnología se encuentran; comunicación asertiva, calidad, adaptabilidad, orientación a resultados, entre otros.

Por consiguiente, se muestran estudios realizados anteriormente de temas relacionados con la investigación, teniendo en cuenta el teletrabajo y los factores psicosociales, pues los autores mencionados son un pilar fundamental que han contribuido con el desarrollo de resultados relevantes para la sociedad actual.

Antecedentes nacionales

En este apartado es posible afirmar que han surgido investigaciones a nivel nacional, siendo algunas de estas efectuadas durante la pandemia, por lo tanto, se analizan y exponen sus aspectos principales como lo son los objetivos, metodología y resultados, de estos trabajos finales de graduación elaborados por estudiantes en diferentes universidades de Costa Rica, así como noticias de medios de comunicación.

Se inicia con Castro (2009), con el trabajo titulado “Propuesta para un modelo de teletrabajo en la Universidad de Costa Rica”, como desarrollo de su trabajo final de graduación, cuyo como objetivo general consistió en proponer un modelo de teletrabajo para dicha universidad, tal como lo menciona el título, con el fin de aumentar la productividad, motivación y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las y los trabajadores, por medio de nuevas tecnologías.

En cuanto a la metodología, se diseñó una encuesta de 28 preguntas. Como resultado final, se obtuvo una propuesta para un modelo de teletrabajo en ese centro de enseñanza, que abarcó la modalidad recomendada, las condiciones psicosociales y laborales.

El citado estudio se realizó antes de la pandemia, lo cual implica que apenas se estaban implementando propuestas de teletrabajo. Además, se tomaron en

consideración los factores psicosociales, es decir, se analizó el bienestar de las y los trabajadores. Al efectuar la investigación, de cierta manera, se brindó soporte a la universidad cuando se implementó el trabajo en casa por motivos de la emergencia sanitaria.

Con base en lo descrito, ese estudio guarda afinidad con la presente investigación porque abarca la parte del empleo de la tecnología en el teletrabajo y los factores psicosociales.

Por su lado, Rojas (2011) propuso en su trabajo final de graduación el tema “El teletrabajo en el Poder Judicial. Una nueva forma de administrar justicia”, para la Universidad de Costa Rica. El autor analizó la manera como se implementa la modalidad de teletrabajo en esa institución, teniendo en cuenta las condiciones, garantías, las circunstancias laborales y personales.

Con base en la metodología observada, se denota el empleo del método histórico para establecer fenómenos sociales. Asimismo, la metodología se planteó como descriptiva, exploratoria y deductiva. Del estudio se obtuvo como resultado que existe un adecuado equilibrio entre derechos y deberes.

La investigación se realizó en una institución pública con un grado de importancia significativo en Costa Rica, de modo que se recopiló información valiosa para la toma de decisiones en cuanto a la aplicación del teletrabajo. Pues no todas las personas trabajadoras poseen las condiciones apropiadas para laborar fuera de las instalaciones de la organización, es apropiado indagar acontecimientos del pasado para realizar mejoras que beneficien a las empresas en el futuro, según se analizó. En el contexto con el estudio presente, igualmente, se procura indagar sucesos del pasado que surgieron en el teletrabajo en el periodo de la pandemia.

También Peralta (2016), en su estudio desarrollado en el Tecnológico de Costa Rica, aborda el tema, "Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas". Para esto se enfocó en conocer los factores que poseen influencia en la satisfacción y productividad de las y los trabajadores.

La anterior se trató de una investigación mixta, tanto cualitativa como cuantitativa, para recopilar información, realizando 43 encuestas telefónicas. De dichas encuestas se obtuvo, como resultados primordiales, que es crucial el aumento de responsabilidad, la flexibilidad y poseer un espacio para realizar teletrabajo, lo que aumenta la productividad y adaptabilidad. Además, como resultados negativos se encuentra que el teletrabajo se apunta a la pérdida del trabajo en equipo.

Se destaca que la satisfacción y la productividad son factores que pueden llegar a determinar el éxito de una empresa, por lo tanto, se deben analizar en el momento cuando se realice teletrabajo. El rendimiento de las y los trabajadores es determinante para una organización y si este se ve afectado en aspectos internos y externos, puede perjudicar los objetivos trazados. Por esta razón, además de conocer las influencias, se deben de desarrollar acciones por la gestión de talento humano en cuanto a aumentar la productividad y adaptabilidad por medio del personal. De ahí que la administración tiene la obligación de ser partícipe en cuanto a estos temas vinculados con el personal, y en este estudio específico el departamento de recursos humanos posee una influencia importante.

Paralelamente, Corrales y Molina (2019), en su trabajo final de graduación "Estudio para el diseño de un plan piloto de implementación de teletrabajo como

modalidad laboral en la Universidad Técnica Nacional”, tuvieron como meta exponer un estudio para la creación de una propuesta con un plan piloto sobre la posibilidad de uso de la modalidad de trabajo denominado teletrabajo en dicha institución. Con esos fines se tomó en cuenta una población analizada de 57 trabajadores.

Dicha investigación contó con dos tipos de métodos: el descriptivo y el exploratorio. La resolución final consistió en el diseño de la propuesta del plan piloto de teletrabajo, que muestra de manera resumida los resultados obtenidos del análisis realizado a cada una de las variables investigadas.

Aunque la tesis se encuentra enfocada en el área educativa, de igual forma se vincula con la parte administrativa, teniendo en cuenta las funciones, los departamentos, el cumplimiento de normativas y políticas, entre otros aspectos por considerar al enviar a un empleado a teletrabajar. Incluso, se requiere saber en cuáles puestos se puede hacer trabajo a distancia y en cuáles no. Este tema posee relación con lo que ahora se investiga, porque se quiere indagar la razón del porqué las personas teletrabajadoras volvieron a la presencialidad, sea porque el puesto no era óptimo para teletrabajar, no existía un plan de acción u otros factores que pudieron llegar a ser determinantes.

A su vez, Beltrán y Villalta (2020), presentan el tema “Implementación de las políticas de teletrabajo en la empresa Valor Global Information Technologies Costa Rica LTDA.”, enfocado en determinar el uso de políticas de teletrabajo, además, se propone la implementación de estas dentro de la organización.

La población abordada estuvo compuesta por 189 trabajadores. En la investigación se utilizaron métodos tales como el analítico, de campo y deductivo.

El tipo de investigación se trata de carácter descriptivo y correlacional. Finalmente, se utilizaron los datos de la investigación para detectar los resultados claves.

En virtud de lo señalado, se aprecia que este estudio se encuentra asociado a lo investigado, pues aborda el tema de las políticas de teletrabajo, siendo parte de uno de los objetivos específicos planteados, sumado a eso, la empresa es de la misma área de actividad, o sea, de tecnología. Se destaca en lo analizado que, al implementar políticas de teletrabajo, se regulan ciertos factores, creando un equilibrio entre los derechos y deberes, tanto de las y los trabajadores como de los jefes, por lo tanto, estos estudios permiten efectuar mejoras en cuanto a la normativa basada en esta modalidad de trabajo.

Se agrega el proyecto de graduación de Araya (2020), con el tema “Diseño de un plan de acción para la atención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del área de salud de Florencia (ASF), San Carlos, Alajuela, Costa Rica”. En este se planteó la identificación de riesgos psicosociales producto del estrés, con el propósito de proponer un plan, con el fin de que dichas medidas se puedan emplear con base en la realidad. Al efecto, el objetivo propuesto es crear una serie de medidas mediante investigación participativa que brinde respuesta y control de los factores psicosociales relacionados con estrés laboral en el personal de los EBAIS del área de salud de Florencia.

Además, en cuanto se expusieron las medidas alternativas de solución, se analizaron en conjunto con los participantes y posterior a su aprobación, se procedió a la elaboración del plan de intervención, proponiendo acciones en todos sus ámbitos.

Es importante destacar que la investigación se realizó durante el periodo 2020-2024, coincidiendo con la emergencia del COVID-19, cuando los centros de salud estaban abrumados por la atención a numerosos pacientes. Muchas personas trabajadoras del sector sacrificaron tiempo con sus seres queridos debido a las largas jornadas que debieron cumplir, lo que posiblemente generó efectos negativos en su salud mental y afectó sus factores psicosociales.

No obstante, algunas empresas implementaron medidas y se adaptaron a las circunstancias que trajo consigo la pandemia. Por ejemplo, en la Zona Norte, fueron afectadas a ciertas empresas, al encontrarse los grupos de personas laborando en un mismo lugar, conviviendo diariamente, lo cual se tradujo en mayores contagios de la enfermedad del coronavirus. Al respecto, Araya (2020) afirmó lo siguiente en su trabajo:

El reciente aumento de los casos de COVID-19 en el Cantón y especialmente de los casos en plantas empacadoras de tubérculos en el pueblo de Los Ángeles, en el distrito de La Fortuna y su posterior declaratoria de alerta naranja y la implementación de las medidas restrictivas ha mostrado y destapado una realidad, vulnerabilidad y fragilidad camuflada por la niebla de la indiferencia y cubierta con la bandera del progreso. (p. 16)

De acuerdo con lo mencionado, se refleja la realidad que en ocasiones atraviesan las empresas, incluso, son necesidades que se deben de cubrir a tiempo porque pueden llegar a ser más graves, afectando la motivación de las y los trabajadores al presentarse situaciones de vulnerabilidad e indiferencia. Por ende, la pandemia trajo a la vez oportunidades para que se llevaran a cabo medidas que concedieran soluciones a la problemática en las organizaciones.

Así, el teletrabajo fue una alternativa que algunos de las y los colaboradores implementaron durante el confinamiento, por lo tanto, se puede señalar que en Costa Rica “de las 1.846.109 personas ocupadas, 282.632 desempeñan su trabajo desde casa o exclusivamente por internet, para un aumento de 261.108 con respecto al mismo trimestre del año anterior” (Barquero, 2020, párr. 2). Es decir, el número de personas teletrabajadoras aumentó durante la pandemia, haciendo que determinadas empresas no estuvieran capacitadas o no contaran con los materiales e instrumentos para que realizaran teletrabajo, pero asumieron el reto.

Asimismo, las personas que laboraron de manera presencial mucho tiempo y pasaron a la forma remota, experimentaron todo un cambio; además que durante la pandemia se estaban dando transformaciones en aspectos sociales, pues hubo afectaciones en muchos países, incluyendo a Costa Rica.

Sin embargo, en la actualidad las empresas han optado por implementar el trabajo remoto de manera indefinida, por el hecho de que ciertos miembros del equipo se han familiarizado con el hecho de laborar a distancia y han obtenido un buen desempeño, adaptándose al uso de tecnologías y asumiendo autonomía. Pero para esto, se deben tomar medidas y tener una mejora continua para que no se vea afectado el rendimiento de las personas teletrabajadoras.

Al respecto, Montero et al. (2020), en el artículo científico “Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por Covid-19”, identifican el teletrabajo como una alternativa que se adapta a las y los trabajadores. Su principal enfoque resulta en establecer el impacto del teletrabajo en las personas que laboraron durante la pandemia, para la generación de estrategias organizacionales.

Con esos propósitos se detalló un diseño metodológico con el cual se aplicó un número significativo de encuestas, tratándose de un total de 694 trabajadores. Entre los resultados se obtuvo que estos conocen y aplican el teletrabajo, así como que están familiarizados con los aspectos que esta condición exige, desde los elementos del espacio físico, equipo de cómputo, conectividad y similares.

El teletrabajo en tiempos de la crisis por la pandemia fue una alternativa asimilada por algunas empresas para evitar interrupciones en sus operaciones. Aunque las personas trabajadoras, especialmente aquellas sin experiencia previa, empezaron a utilizar equipos de cómputo, por lo tanto, enfrentaron un gran desafío al familiarizarse y adaptarse a esos nuevos conocimientos.

Por lo tanto, el antecedente anterior señala que, a pesar de que se encuestaron a muchos colaboradores que indicaron que sí estaban familiarizados con los equipos de cómputo, entre otros, no se observaron aspectos los aspectos que tuvieran que ver con los factores psicosociales que se presentan en el desarrollo de esa modalidad de trabajo a distancia.

Por su parte, Guadamuz (2021), en el artículo científico “Relación del desempeño laboral y la salud mental durante la pandemia del Covid-19”, determina las consecuencias que el coronavirus puede ocasionar en las personas trabajadoras de una empresa, y cómo dichas afecciones van de la mano con la satisfacción y el bienestar psíquico. En este caso, el autor tiene como meta intentar descubrir si el teletrabajo afecta a las y los trabajadores, y de qué forma, con la idea de que las organizaciones puedan elegir qué medidas tomar para enfrentar la promoción del bienestar.

El citado artículo menciona que se llevó a cabo un estudio de metodología mixta, con carácter exploratorio, la cual contó con la colaboración de 88 personas. Los resultados determinaron que la mayoría de las empresas en Costa Rica, sí habían invertido tiempo y recursos para tratar el bienestar psicológico de las y los trabajadores. Aunque se comunicó que el desempeño de estos mejoró, algunos han reportado el incremento de síntomas tales como el insomnio y el agotamiento psíquico y somático.

Al considerar el referido artículo, se plantea una incógnita que algunos trabajadores, gerentes o público en general la han pensado en alguna ocasión y se trata acerca de si el teletrabajo genera afectaciones en las y los colaboradores. A su vez, se propone qué tanto han invertido las empresas en el bienestar, cuestión que es muy similar a la segunda pregunta de la presente investigación porque se requiere saber qué acciones se han implementado, para saber si se dejaron de realizar medidas que pudieran haber sumado en este tema.

Asimismo, Villalobos (2021), en el estudio sobre “Factores de riesgo de lesiones músculo esqueléticas durante el teletrabajo relacionado con prevalencia de signos y síntomas, provincia de Heredia, enero 2021”, se centra en identificar los factores ergonómicos, pues estos amenazan la estabilidad del cuerpo humano. Dentro del objetivo general, se abarcan las lesiones músculo esqueléticas en la realización de tareas. Se debe tomar en cuenta que este estudio se realizó en Heredia, en 2021, y que la metodología empleada fue cuantitativa y descriptiva, contando con una población de estudio de 384 personas que realizan teletrabajo.

Cabe resaltar que, con respecto a lo mencionado anteriormente, se pueden presentar afectaciones físicas que son parte de lo psicosocial. Por ejemplo, un

trabajador se puede sentir emocionalmente mal y, por esta razón, la presencia de los riesgos del trabajo se encuentra presente, entonces, se relaciona directamente y se debe considerar que el propósito de la Salud Ocupacional es velar porque no sucedan accidentes en ninguna circunstancia. Debido a eso, el citado estudio, a pesar de que no es de la carrera de Recursos Humanos, sí abarca temas vinculados con las y los colaboradores y el bienestar.

En la tesis de Carvajal (2021), titulada “Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica”, se tenía la idea de demostrar la posible relación que existe entre los factores psicosociales organizacionales y el estrés laboral de las personas trabajadoras. No obstante, su principal meta establecida era valorar el nivel de estrés, con la finalidad de proponer y plantear diversas medidas para la promoción del bienestar social y psicológico de las y los trabajadores de cada departamento analizado.

Se destaca que el estrés laboral es un componente que mantiene relación con los factores psicosociales; sin embargo, en este proyecto no se tomó en cuenta como un indicador porque está más asociado al área de la Psicología. No obstante, se contempló este antecedente porque es parte del bienestar de un colaborador y al evitar situaciones que producen estrés, se ayuda a alcanzar los objetivos dentro de la empresa.

A su vez, Rappaccioli et al. (2021), en la investigación desarrollada con el tema “Repercusiones en la salud a causa del teletrabajo”, mencionan que el empleo de una nueva aplicación pueda incurrir en nuevas contingencias enlazadas a estas. La

metodología elegida trató de la revisión de fuentes bibliográficas de Costa Rica. Los riesgos ubicados en el estudio fueron de índole músculo esquelético, visuales y psicosociales.

Cuando se presentó el coronavirus, también sobresalió el teletrabajo y aunque que se tenía un conocimiento previo de esta modalidad, en el momento cuando se manifiesta más fuertemente el virus en las ciudades y se empieza a teletrabajar, se llega a términos negativos en algunos casos porque cada experiencia varía definitivamente. De igual manera, las personas estaban propensas a riesgos difíciles de evitar, de modo que es oportuno saber si existen experiencias positivas en cuanto a ese periodo de la pandemia.

Asimismo, con base en la noticia de Nuestra Voz, titulada “Dos de cada 10 teletrabajadores sufren síndrome de desgaste ocupacional en Costa Rica, según estudio” de Villalobos (2021), se define lo siguiente:

El estudio contempla consultas a 800 empleados a distancia de los sectores público y privado, de los cuales un 18% -es decir, 144 personas- padece del síndrome resultante del estrés crónico en el trabajo que no fue gestionado con éxito, que es catalogado desde 2019 como una enfermedad por la Organización Mundial de la Salud (OMS). (párr. 3)

Dicha investigación contó con una muestra amplia, en la cual aproximadamente un 82 % no presenta padecimientos de ese orden. Por contrario, el porcentaje restante demuestra padecer estrés crónico, y por esa condición dicho estudio fue tomado en cuenta para esta investigación, pues ese síntoma es considerado un riesgo psicosocial que padecen las y los trabajadores de diversas empresas y áreas.

Se suma el trabajo final graduación de Bonilla (2022), sobre la “Satisfacción de las necesidades psicológicas de los teletrabajadores durante la pandemia por Covid-19 con relación a la gestión del departamento de Recursos Humanos de la empresa Avon de Costa Rica S.A.”. Es decir, dicha investigación buscaba demostrar la relevancia que existe en las necesidades psíquicas de las y los trabajadores que realizan teletrabajo durante la situación de emergencia, y como el área encargada de los recursos humanos debe gestionarlos.

El principal propósito del análisis se basa en estudiar cómo enfrentar las incógnitas surgidas en las personas teletrabajadoras, y dar a conocer las medidas se pudieron gestionar en su momento y en la actualidad. Al efecto, se empleó una metodología cuantitativa, dando como resultado que las y los trabajadores señalaron que el área de Talento Humano sí está capacitada para resolver y enfrentar las incógnitas acerca de sus necesidades psíquicas.

Ese antecedente se encuentra muy orientado a RRHH, porque se enfoca en cómo se deben gestionar laboralmente las personas y conocer las medidas implementadas por esa área. Esto quiere decir que se encuentra vinculado directamente con el tema a tratar en la presente investigación, pues con base en lo resuelto en el estudio se encontraban capacitados, pero la pandemia surgió en el 2020 y fue este el periodo en el que más incertidumbre existió acerca la gestión de la fuerza laboral.

Se añade también la noticia en el ámbito nacional de La República, titulada “Teletrabajo se afianza en Costa Rica tras dos años de pandemia” elaborada por Castro J, (2022), donde se destaca que, de acuerdo con el reporte de la empresa Cisco, el 90 % de las compañías consultadas señalaron haber implementado la

modalidad de trabajo híbrido. Asimismo, en la nota se indica que los principales retos identificados por las empresas del país están la productividad, la seguridad, el desempeño y la conexión a internet.

Para finalizar, con respecto a los antecedentes nacionales, la mayoría de las empresas costarricenses ejecutaron la modalidad híbrida, o sea, labores en sus instalaciones y por medio de teletrabajo. Aquellas compañías dedicadas a la tecnología fueron parte de las que tomaron como medida implementar esta modalidad con la mayoría de sus trabajadores. En virtud de esto, se quiere examinar de qué manera sobrellevaron las circunstancias basadas en los factores psicosociales.

Antecedentes internacionales

Entre los antecedentes se hallan estudios de diferentes países que aportan amplio conocimiento en el contexto internacional de las situaciones actuales que mantienen a las personas informadas. Asimismo, varios autores brindan hallazgos que poseen conexión con el tema y los objetivos de la presente investigación, haciendo énfasis, tanto en factores psicosociales, como en el teletrabajo.

Para iniciar se cita a Cañadas (2017), con su tesis de la Universidad de Granada, España, titulada “Teletrabajo: Revisión teórica y análisis jurídico-laboral”. En ella propone como principal fin dar a conocer el concepto básico de teletrabajo, usando para ello la metodología basada en los enfoques descriptivo y de revisión bibliográfica. No obstante, se llegó a la conclusión que dicho concepto va enlazado a la rama de las tecnologías de la información (TI).

El antecedente expone que el trabajo a distancia se relaciona con la tecnología de la información, resulta un dato curioso, pues en el tema a tratar se aborda el teletrabajo y la innovación, porque la empresa se enfoca en esta área en particular. Al ser de esta manera, debería estar más desarrollada en cuanto programas o plataformas, en comparación con otras organizaciones de otros sectores.

Pulgarín et al. (2020) exponen en la tesis “Factores psicosociales y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center, Lima 2021”, que su principal fin es exponer los principales riesgos psicosociales que presentan las y los trabajadores de forma individual, que empezaron a padecer en medio de las modificaciones laborales en algunos núcleos familiares de clase media, argumento que es considerado débil ante la situación emergente. Para ello, utilizaron metodología cuantitativa, que es mostrada de forma sistemática con la idea de abordar más específicamente el tema. Y se concluye que son la población con más desventaja y, por ende, la que mayores consecuencias de dan con respecto a los factores psicosociales.

Adicionalmente, Sánchez y Ledezma (2021) publican en la Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo un artículo con el nombre de “Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores”, cuya finalidad fue identificar las consecuencias del teletrabajo con respecto a la plenitud laboral de las y los colaboradores. La metodología empleada se trató de tipo cualitativo, pues se basa la investigación en revisión de otros casos de estudio.

En los antecedentes mencionados, se evidencia una concentración en el bienestar de las personas teletrabajadoras. Sin embargo, una de las acciones consideradas necesarias es proponer políticas que ayuden a mantener el orden y

establezcan regulaciones para el cumplimiento de elementos relevantes que incrementen los beneficios. En este sentido, esta investigación busca dejar a la empresa un legado más allá del conocimiento sobre el estado de las trabajadoras y trabajadores en relación con los indicadores psicosociales.

Por su lado, Olivares (2021), en su tesis “Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial”, se basa en ejemplificar las condiciones laborales, empleando para esto una metodología de tipo descriptiva, y transversal. La muestra de trabajadores que realizan teletrabajo se recaudó y eligió de forma intencionada con base en la selección por conveniencia de diversas organizaciones, que colaboraron de forma voluntaria. Por último, se encontraron varias diferencias que son significativas, pues demuestran la presencia de factores de conciliación del trabajo y la familia, en relación con los factores psicosociales.

Este antecedente señala la particularidad de que en la recolección de información se utilizaron voluntarios, lo que es diferente, pues en la mayoría de los contextos históricos se alcanza una población determinada antes de aplicar las encuestas, por lo tanto, se tiene la certeza de cuántas personas van a participar. En este caso, se toma en cuenta la población de teletrabajadores en una empresa en particular.

Los investigadores Vargas y Riascos (2021) plantean el estudio denominado “Teletrabajo y su relación con la calidad de servicios en las empresas Retail, en el marco de la pandemia Covid-19 en Santiago de Cali - Colombia”. Señalan que existe un enlace entre el término teletrabajo con la calidad de una organización. El método

utilizado en este estudio es considerado no experimental transversal, con un enfoque mixto, realizado mediante un cuestionario, con el que resuelven que las variables cuentan con una gran afinidad, lo que ayudó a concluir que el uso de la tecnología lleva al perfeccionismo.

En definitiva, las empresas buscan garantizar la calidad en los servicios que brindan y en el desempeño del personal, así como en otros aspectos relacionados. Un temor recurrente durante el teletrabajo es la posible pérdida de esta calidad. Sin embargo, según los antecedentes, el avance tecnológico está orientado hacia la perfección, y cada vez se espera obtener resultados más eficientes, con el objetivo de mantener el prestigio organizacional. Por ello, surge la necesidad de elaborar estudios que beneficien a las empresas y les permitan alcanzar la calidad deseada.

Se puede señalar, además, que Juárez et al. (2021) mencionan en “Teletrabajo y productividad de los trabajadores del conocimiento” que su finalidad es dar a conocer qué tan impactante son para la organización algunos términos, tales como liderazgo, tecnología y normas. Para ello, se utiliza el método documental y de campo, basándose en el enfoque cuantitativo, transeccional y correlacional. El analista hizo notar las diferencias existentes en el ámbito de legislación, pues países más desarrollados como Estados Unidos implementan estas conductas, pero los latinoamericanos quedan a la espera de una nueva norma.

Cabe reiterar, que el presente estudio se lleva a cabo en Costa Rica, y como parte de Latinoamérica, se desconoce sobre la tecnología, normas y liderazgo en comparación con otros países, según describe el antecedente anterior. Por lo tanto,

el desarrollo de esta investigación involucra esos temas, de tal forma que se genera un proceso de conocimiento con respecto a la información implementada.

De la Vega (2021), en su tesis “El teletrabajo como mitigador de los impactos económicos de la pandemia de Covid-19 en Argentina”, indica la medida en que el teletrabajo fue un beneficio para las organizaciones en medio del mayor estado de alarma sanitaria. Es así como se analizan las desventajas que surgieron en la economía de ese país, que provocó el envío masivo de trabajadores a realizar teletrabajo. En consecuencia, por medio de encuestas se pudo determinar la viabilidad del teletrabajo, de manera positiva, pues, en el tiempo de prepandemia, no era una modalidad muy empleada ni un término utilizado.

El antecedente histórico mencionado es contrario a la mayoría de las tesis, porque se considera que trabajar fuera de las instalaciones físicas de la empresa es un beneficio para la organización y las y los colaboradores. Además, en cuanto a términos económicos, es un ahorro para las organizaciones, pero no todas responden a las mismas situaciones y características, por lo tanto, los resultados son diversos.

Según Camacho (2021), en la revista jurídica “El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19”, se requiere medir qué tan nuevas adaptaciones serán necesarias para la actualización industrial. Para dicho análisis, se utilizó una metodología analítica y descriptiva, con un enfoque cualitativo basado en fuentes confiables. Dicha investigación sufre dificultades, dado la nula información y datos sobre ello, pues el descontrol existente por parte de las organizaciones en el ámbito del teletrabajo y que no posee una regulación.

En relación con la investigación citada, es significativo proponer políticas porque la empresa evitaría ciertos aspectos negativos, tales como el descontrol y la ausencia de regulaciones, como se comenta en ese antecedente. Además, permite que la organización se adapte a nuevas realidades, surgidas de cambios inesperados, sabiendo cómo actuar ante estos imprevistos, por lo tanto, tener presentes las regulaciones es parte del control en la organización. Por ello, en este trabajo, es pertinente abordar esta temática entre sus objetivos.

En el caso de Santillán y Saavedra (2021), proponer en el artículo “Visión holística sobre el teletrabajo”, se establece la necesidad de demostrar las particularidades presentadas en el estudio. Realizado con una metodología cualitativa, su forma de análisis es una revisión sistemática, donde se evalúa cómo la nueva modalidad denominada teletrabajo es considerada como solamente trabajar desde el hogar, lo cual no es necesariamente cierto. Esto porque siempre y cuando los objetivos sean cumplidos, no resulta relevante desde que lugar se ejecuten. En conclusión, el teletrabajo es una oportunidad de evolucionar con las nuevas tecnologías.

Con respecto a lo descrito, es posible laborar desde varias ubicaciones, no siempre tiene que ser desde el hogar. Ese artículo abarca que no existe esa limitante para realizar teletrabajo y que más bien puede ser un beneficio para las personas, aunque no se tiene certeza de si se llegan a cumplir los objetivos al realizar el teletrabajo desde otros lugares, aunque también depende del compromiso que la persona tenga.

Se puede acotar que la realidad de la crisis por el Covid-19, no es la misma para todas las personas. En la noticia de British Broadcasting Corporation, expuesta

por Zibell (2022), se expresa su caso particular, realizando teletrabajo y señala lo siguiente:

Aunque antes de la pandemia estaba acostumbrado a llevar trabajo a casa, primero como periodista y después como profesor universitario, la transformación de mi cocina en mi oficina que impuso la Covid-19 fue demasiado para mí y hoy soy poco amigo del teletrabajo. (párr. 1)

Se resalta que es un dato curioso, porque no necesariamente es el teletrabajo lo que causa angustia o molestia, sino las condiciones que presenta cada individuo, tal como lo relata el periodista que expuso su caso mediante una noticia internacional; cada persona tiene una historia diferente que relatar en cuanto a la experiencia. Con respecto a lo mencionado, se refuerza la necesidad de conocer las vivencias de las y los trabajadores de las empresas tecnológicas.

Asimismo, García (2022), en su tesis de título “Beneficios y retos del teletrabajo en la Municipalidad Provincial de San Martín año 2020”, se propuso demostrar los beneficios y contras del teletrabajo. Esto fue analizado mediante el enfoque de tipo cualitativo y descriptivo. Dicha información fue recabada mediante lectura de documentos y entrevistas. Sin embargo, la investigación no fue concluyente, debido a fallas en diseño y a los operarios, aunque a pesar de la falta de ellos se ha cumplido con la legislación establecida.

Es lamentable el hecho de que no se concluyó la tesis anterior porque podía aportar datos significativos, aunque se encuentran otras similares en donde se abarcan los pros y contras del teletrabajo. No obstante, al ser internacional genera una aportación importante porque la cultura organizacional es diferente.

Por su lado, Chirinos y Durand (2022) en la tesis “Factores psicosociales individuales generados por los cambios laborales en familias de clase media, debido al Covid-19”, indican que su finalidad es conocer el enlace que existe entre los aspectos psicosociales y la satisfacción en el trabajo.

Mediante un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, el citado estudio contó con una muestra definida por 100 personas a quienes se les aplicó dos instrumentos de recolección de datos. Como resultado se obtuvo que gran parte de estos se hallan satisfechos con su ambiente de trabajo.

La importancia que este tipo de estudio le brinda a la presente investigación es amplia, debido al tema que aborda, como el cambio en las labores, que muestra cómo a pesar de todo lo ocurrido en relación con la pandemia, sus trabajadores consideran que estaban complacidos con las funciones que ejercían.

La pandemia trajo consigo muchos cambios y uno de ellos fue asociar los riesgos, no solo por aspectos físicos, sino que existen condiciones intangibles que pueden ocasionar que el rendimiento de un trabajador sea afectado. Por ello también se presentaron necesidades en la salud mental de la fuerza laboral. Además, en otra noticia del Economista, titulada “NOM de Teletrabajo y promoción de la salud mental, una conexión que queda a deber”, Gutiérrez, citado en Hernández (2022), menciona lo siguiente:

Hay aspectos que podrían fortalecerse, uno de ellos es todo el aspecto psicosocial. Por ejemplo, todos los aspectos de la Norma-035 deberían ser adecuados al teletrabajo, como el liderazgo. En el teletrabajo la capacitación de los líderes es necesaria porque son diferentes formas de ejercer el liderazgo. (párr. 3)

Con fundamento en dicha noticia, se debe promover un equilibrio entre la salud física y mental. Por ende, algunas entidades lo que pretenden es fortalecer al trabajador en habilidades y otros factores para que no sea vulnerable a la hora de teletrabajar. Sin embargo, con el aumento de personas que realizaron teletrabajo durante la pandemia, fue necesario tomar en cuenta medidas, regulaciones, entre otras, que contribuyan con el bienestar, pues algunas empresas no cuentan con políticas claras. De acuerdo con Hernández (2022a), en la noticia del Economista, titulada “NOM de Teletrabajo: Todo lo que debes considerar para evitar inspecciones” se destaca que:

La NOM de Teletrabajo regulará las condiciones de seguridad y salud de esta modalidad. Una vez que entre en vigor, todas las empresas que tengan personas laborando más del 40% de su jornada fuera del centro de trabajo deberán atender las nuevas disposiciones. Para Marcela Calderón, socia de Seguridad Social y Servicios Fiscales en Remuneraciones de KPMG México, un aspecto relevante del proyecto de la norma son los puntos que inspeccionarán las autoridades. (párr. 2)

Es decir, algunas organizaciones identificaron la necesidad de realizar inspecciones para promover la seguridad y la salud en el trabajo. En países como México, se tomaron en cuenta criterios específicos para la evaluación, lo que hizo que, más que enfocarse en el bienestar, las inspecciones se centraran en verificar si las empresas cumplían con los parámetros regulatorios.

De acuerdo con Cárdenas y González (2022), en su tesis “Teletrabajo y Calidad de vida laboral de las personas colaboradoras de Post Digital Agency, Distrito Nacional, República Dominicana, período de agosto-diciembre 2021”, el

análisis de la constancia con la que el teletrabajo influye en la vida de cada miembro. De igual modo, dicha investigación se basó en enfoques cuantitativo y de campo. Se concluyó que los aspectos psicosociales analizados no influyen de forma negativa en la calidad de vida del trabajador.

El anterior estudio resulta relevante para la presente investigación porque analiza factores psicosociales que afectan a las y los trabajadores, quienes indican la constancia con la que el teletrabajo modifica la forma de vida del trabajador. Por eso, la ONU da a conocer que no todos estos factores son restrictivos para la ejecución de las labores.

En ese contexto internacional de las Naciones Unidas, se publica el informe, “El teletrabajo es positivo para la salud física y mental cuando se organiza y cuenta con el equipo adecuado”, por lo tanto, ante esta noticia se ha informado que trabajar desde casa brinda múltiples beneficios; no obstante, también puede conllevar riesgos para la salud de las y los trabajadores. Por esta razón, resulta relevante establecer regulaciones que protejan a los empleados. La ONU (2022) menciona lo siguiente:

En cambio, sin planificación ni asistencia, el impacto puede ser negativo en términos físicos, psicológicos y de bienestar social. Entre los beneficios destacan una menor incidencia de hipertensión y estrés, y alimentación más saludable; los perjuicios incluyen aislamiento, riesgo de irritabilidad y problemas esqueleto musculares por falta de equipo apropiado. Todos los hallazgos son preliminares, reportan dos agencias de la ONU. (párr. 1)

En consecuencia, se destacan algunos beneficios y perjuicios, por lo tanto, es necesario tomar medidas e implementar políticas de trabajo, aunque de acuerdo con la nota esto dependerá del gobierno, de los jefes y de las y los trabajadores.

También se hace énfasis en la noticia de El economista, titulada "Tecnoestrés, espacio laboral y otros vacíos de la NOM de Teletrabajo según la UNAM", que consiste en la creación de un proyecto de ley que tuvo fuertes críticas, como lo menciona Juárez (2023):

La norma contiene definiciones “mal redactadas, mal conceptualizadas y, sobre todo, no aparecen muchos aspectos del teletrabajo”, señala en entrevista Rodolfo Nava Hernández, coordinador de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). En julio del año pasado, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) publicó el proyecto de NOM-037 y abrió un plazo para recibir observaciones de la ciudadanía, instituciones y organizaciones. (párr. 2)

Por lo expuesto, al crear un proyecto de ley o políticas de teletrabajo debe considerarse que cualquier persona pueda comprenderlas, es decir, que sea lo más clara posible, abarcando todos los aspectos necesarios que se deben cumplir en el teletrabajo. Asimismo, es necesario tener en cuenta ser muy específicos, pero a la vez exactos con los artículos expuestos o si no causará confusión y se puede malinterpretar de manera inadecuada.

De acuerdo con la noticia internacional de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023), titulada “Los horarios de trabajo flexibles pueden beneficiar el equilibrio entre la vida personal y profesional, las empresas y la productividad” se señala:

Existe una cantidad considerable de evidencias de que las políticas de equilibrio entre la vida profesional y privada proporcionan importantes beneficios a las empresas, sustentando el argumento de que este tipo de políticas son provechosas tanto para los empleadores como para los empleados. (párr. 5)

En otras palabras, dicha declaración pone de manifiesto la importancia de implementar políticas de equilibrio entre la vida personal y laboral, de manera que resulten beneficiados, tanto los jefes como para las y los trabajadores. De este modo, para las empresas puede llegar a ser una estrategia efectiva para mejorar el bienestar y la productividad en el entorno laboral.

Objetivo General

Analizar las condiciones laborales presentadas por los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, en relación con los factores psicosociales surgidos en el teletrabajo, para el periodo 2020-2024.

Objetivos Específicos

- Identificar las condiciones laborales con base en los factores psicosociales surgidos durante el teletrabajo entre 2020 y 2022, a través de la recolección de información de trabajadores de QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, para la concientización en las empresas, utilizando las experiencias de los colaboradores como referencia.
- Determinar la efectividad de las medidas implementadas en relación con el bienestar psicosocial, a través de la obtención de datos de la gestión de Recursos

Humanos durante y después de la pandemia para la identificación de áreas de mejora en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, durante el periodo 2020-2024.

- Proponer políticas de teletrabajo basadas en factores psicosociales, por medio del historial durante la pandemia y la situación actual de las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, para que posean fundamentos normativos y que estos sean ejecutados a un corto o mediano plazo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Marco Teórico

En el presente apartado se muestran los conceptos e información relevante, con la finalidad de guiar al lector en temas como lo son retos del teletrabajo, cambios durante la pandemia, principales factores psicosociales surgidos en el trabajo remoto, repercusiones de los factores psicosociales, recursos humanos y prevención de factores psicosociales, entre otros.

Teletrabajo

Es necesario comenzar definiendo que el teletrabajo, según Gómez (2023), es:

Una modalidad laboral en la que los empleados desempeñan sus funciones de manera remota o fuera del espacio de trabajo tradicional, como oficinas o corporativos. Este formato se apoya en las tecnologías de la información y de la comunicación para gestionar la relación entre las compañías y los empleados. (párr. 2)

A su vez, la Real Academia Española (RAE, 2020) señala que el teletrabajo es aquel que se realiza desde un lugar fuera de la empresa, utilizando redes de telecomunicación para cumplir con las tareas laborales asignadas.

Se puede afirmar, con respecto a lo citado que el teletrabajo, permite a los empleados realizar sus tareas desde cualquier lugar fuera de la oficina tradicional, utilizando tecnologías de la información y comunicación. Esta forma de trabajo ofrece flexibilidad, tanto para los empleados como para las organizaciones, facilitando un equilibrio entre la vida personal y profesional, contribuyendo a la reducción de costos operativos y al aumento de la productividad.

Retos del teletrabajo

El hecho de pasar de lo presencial a lo virtual en el trabajo generó retos en las tareas que se realizaban cotidianamente. Además, para todas las personas no se consideran los mismos desafíos, pues existen muchas variaciones y dependen de muchos factores, por ejemplo, la situación económica, el espacio físico, elementos sociales, entre otros. Con esto no se pretende discriminar a las personas, sino más bien las empresas deben procurar reforzar estos indicadores para cubrir sus necesidades en particular.

Para iniciar, la pandemia fue un suceso inesperado, por tanto, fue un nuevo reto, al cual se sumó el teletrabajo. Al respecto, Santillán y Saavedra (2021) mencionan lo siguiente:

Cuando hablamos del teletrabajo durante la pandemia, empezaremos indicando, que esta nació por una extrema necesidad, de tal manera que la gran mayoría de organizaciones u empresas la implementaron sobre la marcha y con premura; evidenciándose luego de algunos meses, las deficiencias, dificultades y carencias de una implementación repentina y sin criterio técnico. (p. 1)

Ahora bien, la resiliencia se podría considerar uno de los desafíos en la pandemia, porque en ese tiempo se realizó la transición de la modalidad presencial a virtual, que ocasionó beneficios y desafíos en las empresas. Por ende, se evidenció que muchas personas no estaban preparadas ante tal situación, no obstante, tanto los pros como los contras fueron parte del proceso.

En torno al conocimiento, “la noticia de la coyuntura vivida en lo que a lo laboral se refiere, trae consigo una serie de pros y contras que debemos detenernos a analizar para sacar el mejor provecho de lo aprendido” (Alvarado y Vallejo, 2020, p. 17). Los cambios que han surgido del teletrabajo han sido todo un reto, pues actualmente las personas teletrabajadoras dependen del bienestar físico-mental para realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Además, es importante resaltar que, durante la pandemia, los gerentes tuvieron que velar por el bienestar de las y los trabajadores, pues el descuido podría ocasionar riesgos en las condiciones laborales. Por esta razón, es oportuno implementar medidas y planes de acción constantemente, tal como lo indica Carrero (2021):

En las actuaciones de control de la gestión preventiva de los riesgos psicosociales, esto es, pone el foco en la obligación que las empresas tienen introducir estos nuevos factores en la evaluación de riesgos, y realizar un adecuado seguimiento de estos. (párr. 1)

En consecuencia, los factores psicosociales han tomado fuerza dentro de las vulnerabilidades personales, porque poseen un vínculo con la vida laboral del trabajador. Cuando se hacía énfasis en la palabra riesgos laborales, en la mayoría de las ocasiones tenía un enfoque más en la salud física, pero con las vivencias en la pandemia, también se tomaron en cuenta los riesgos psicosociales. El tema posee cierta relación, con la Salud Ocupacional, porque este campo profesional se encarga de procurar el bienestar de las personas trabajadores, que incluye aspectos mentales como parte del cuidado que un ser humano debe tener. Es decir, si no se

tomaban las medidas necesarias, habría afectaciones en el bienestar de las y los trabajadores .

A su vez, surge la necesidad de tratar con temas de riesgos laborales antes de enviar al trabajador a laborar de manera remota, pues esto conlleva desafíos y para ello es apropiado que el personal encargado de los recursos humanos examine las habilidades y debilidades de las personas que van a realizar teletrabajo. Esto sin realizar ningún tipo de discriminación, siendo el único fin de conocer si el colaborador se puede acoplar a la modalidad remota o presencial. La Comisión Institucional de Teletrabajo Universidad Estatal a Distancia (2009), como se citó en Alfaro (2019) afirmó lo siguiente:

Es posible detectar a nivel del proceso de selección de los teletrabajadores elemento importantes que apuntan a la gestión de los riesgos, entre ellos, el manejo de dimensiones básicas a nivel del equipo tecnológico, la dimensión psicosocial donde se consideraron variables que apuntan a un manejo técnico del proceso de incorporación al teletrabajo, entre ellas variables relacionadas con la actitud proactiva, la afectividad y la apertura al cambio.
(p. 151)

No obstante, es posible trabajar en estos elementos mediante capacitaciones enfocadas en habilidades, manejo de equipos de cómputo y sistemas, así como en otras áreas que fortalezcan a las personas trabajadoras. Si no se abordan temas como la productividad, se corre el riesgo de que una colaboradora o colaborador muestre un bajo desempeño, lo que puede generar desmotivación y mantener a la persona en una zona de confort. Por ello, es fundamental tratar estas variables

antes de iniciar el teletrabajo, en lugar de esperar a que surjan problemas que puedan afectar la salud y el bienestar de la persona.

Aunado a lo anterior, se detalla que "el trabajo en equipo se ve disminuido significativamente cuando se trata de teletrabajo debido a la falta de comunicación y de una respuesta oportuna" (Villalobos, 2021, p. 82). Por ende, es un reto para las organizaciones incentivar a sus colaboradores que se encuentran teletrabajando a crear o reforzar ciertas competencias laborales que estos poseían, porque la virtualización de sus trabajos los ha vuelto insensibles al contacto humano, pues estos se encuentran haciendo teletrabajo y no comparten tiempo sus compañeros o supervisores.

Teletrabajo y la conciliación con la vida personal

Con el inicio de la pandemia se presentaron cambios inesperados en el estilo de vida, que incluyeron el teletrabajo, el cual fue una alteración que impactó a algunas personas, porque hubo empresas en las que previamente no conocían el teletrabajo. Por otra parte, el virus causado por la Covid-19 trajo incertidumbre y preocupaciones, alterando lo que antes ya estaba establecido en el diario vivir. Al efecto, Guadamuz (2021) menciona lo siguiente:

Cambiar la dinámica de la vida de las personas, incluyendo el dejar de realizar actividades que usualmente se acostumbraba, el convivir con un nuevo virus, el pasar de trabajar en una oficina relacionándose con otras personas a aislarse y entrar en una modalidad de teletrabajo. (p. 208)

De esa manera la vida laboral tiene una estrecha conexión con la personal, por lo tanto, si un trabajador presenta una afectación por factores ajenos al trabajo,

el papel en la ocupación puede ser diferente, pues, depende de variables sociales, individuales y económicas, entre otras, que forman parte del vivir del individuo. Por consiguiente, teniendo en cuenta a Miranda et al. (2021), se argumenta que:

Las personas, como seres integrales, están vinculadas a distintos ámbitos; personal, familiar, profesional y laboral, entre otros, que definen su forma de actuar y también, su calidad de vida, la cual, a su vez, determina su comportamiento y desenvolvimiento, ya que esta condiciona la forma en que se enfrenta a las situaciones cotidianas de la vida en general. (párr. 15)

Con base en lo citado, la calidad de vida está determinada por diversos ámbitos, pues las personas están vinculadas al trabajo, a la familia y a sus vivencias personales. De esa forma, al poseer alteraciones negativas en los factores mencionados anteriormente, se afectará la conducta de los empleados, perjudicando el desarrollo de las funciones, lo cual afectará a la empresa. Por otra parte, si la situación es contraria y se tienen alteraciones positivas en estos factores, las personas serán más productivas laboralmente.

Cambios durante la pandemia con base en el teletrabajo

El principal cambio provocado por la pandemia basado en el teletrabajo consiste en pasar de laborar en instalaciones de la organización a tener que laborar desde la casa. A raíz de esto, “la pandemia es el motor que impulsó a dar paso a una propuesta que se ha venido trabajando mucho tiempo antes sobre las formas de trabajo en el sector público y privado” (Peralta, 2021, p. 26). Se puede indicar que el teletrabajo era una modalidad que existía antes de la crisis, pero la situación provocó que más empresas lo implementaran.

Durante la cuarentena a la que estuvo sometida la población, surgieron problemáticas relacionadas con las exigencias tanto en la vida personal como en la laboral. Esto se tradujo en una falta de tiempo libre debido a la ocupación constante con el trabajo, y muchas personas tuvieron que asumir responsabilidades familiares mientras trabajaban desde casa. Es importante destacar que no todas las personas vivieron esta situación de la misma manera; sin embargo, las exigencias personales y externas pueden tener consecuencias significativas en la vida cotidiana. Lizano (2020) explica lo siguiente:

La especialista explicó que la presión por lograr demasiado en esta cuarentena, tanto a partir de exigencias propias como exigencias sociales, puede llevar a que las personas se sientan más ansiosas o decepcionadas consigo mismas si no están siendo productivas. (párr. 3)

En ese sentido, aunque sean exigencias personales, de una u otra forma se afecta el desempeño de las funciones, pues, como bien se indica, puede causar ansiedad o decepciones, generando desmotivación y es, por lo contrario, el colaborador quien debe sentirse motivado al realizar sus funciones, porque solo así aumenta la productividad.

Pros y contras del teletrabajo

En cuanto a los beneficios y desventajas del teletrabajo, que dependiendo de la situación que esté atravesando la persona, pueden llegar a ser un beneficio o una desventaja, pues para los que algunos consideran ventaja, puede convertirse en un aspecto negativo para otros. Al respecto, Alegría (2021) menciona que:

El teletrabajo presenta una serie de ventajas como el control y la autonomía del trabajo, flexibilidad, conciliación de la vida privada y laboral, uso de las tecnologías de la información, desarrollo profesional; lo cierto es que estas ventajas en muchas ocasiones se tornan y se convierten en riesgos o peligros psicosociales. (p. 26)

Al implementar el teletrabajo, no solo se beneficia a las empresas, sino que también a la economía del país, al generar fuentes de empleos, porque las personas de lugares aledaños no se necesitan desplazar al área metropolitana para trabajar, lo pueden hacer desde sus hogares, mientras cuenten con conexión a internet. Añade Lenguita (2010), como se citó en Núñez y Quirós (2017), que:

Algunas de las tendencias mundiales que revelan la importancia de la implementación del teletrabajo en la sociedad se remiten a la posibilidad de generar más empleos y de expandir nuevos mercados laborales, así como de favorecer y promover la inclusión de grupos vulnerables dentro del mercado laboral. (p. 295)

El teletrabajo, como toda herramienta digital, posee características agradables y otras no tanto. Y en este tema es fácil encontrar distinciones entre ellas, tal como lo menciona Núñez (2022):

Trabajar desde su hogar ha sido de gran beneficio, siente que es más productiva, no se estresa por viajar en transporte público y lo que hace desde su computadora en la casa es tan eficiente como lo que hace en las instalaciones de la empresa para la que trabaja. (párr. 3)

Tal como se describe en la cita anterior, la gran mayoría de las personas teletrabajadoras, no desean volver a sus oficinas, pues se sienten más cómodas en

sus hogares, sin importar que esto signifique jornadas de trabajo más amplias, sin horas de comidas específicas, ambiente laboral informal. a pesar de todo eso, la comodidad que sus estudios o casas les brinda es mejor para ellos, que volver al clima laboral de la empresa.

No obstante, también se encuentran desventajas como la falta de socialización, “la menor comunicación cara a cara: Si extendemos la fórmula en días y empleados, la comunicación cambiará ostensiblemente. Se perderá el clima laboral y es muy probable que los profesionales tengan una percepción menos global del trabajo desarrollado por la compañía” (Peralta et al., 2020, párr. 2).

De cierta manera, el teletrabajo hace que las personas sean más autónomas, pero se afectan aquellas que tienen la necesidad de interactuar con otros. Es decir, “el teletrabajo se ha caracterizado como toda actividad laboral bajo relación de dependencia a través del uso de las herramientas tecnológicas, siempre que las actividades se realicen en un lugar distinto al centro de trabajo u oficinas del empleador” (Ramírez et al., 2021, p. 123).

Principales factores psicosociales en el teletrabajo

En el transcurso del periodo 2020-2022, surgieron diversos factores psicosociales que son producto de la emergencia sanitaria vivida en ese momento. Dichos factores se encuentran afectando en la actualidad a las personas teletrabajadoras, en distintos ámbitos de sus vidas, por ejemplo, en las emociones, el ámbito social, familiar y otros. Esto puede llegar a tener consecuencias negativas en la productividad, porque una de las principales características de los factores, es el agotamiento físico o psicológico.

En consecuencia, son varios componentes los que afectan a los seres humanos fuera del trabajo, pero esto depende de la vivencia de cada persona. Aunque algunas veces se comparten las mismas situaciones, como ser despedido siendo jefes de hogar, ocasionando incertidumbre y estrés. De acuerdo con Pulgarín et al. (2020), se indica que:

Muchas empresas se han visto afectados sus ingresos, esto a su vez ha generado que las empresas tengan que hacer recortes de personal, aumentando los temores en los trabajadores debido a la debilidad en su posible estabilidad laboral, esto lo que hace es generar una situación de estrés e inseguridad, lo que aumenta el impacto de los factores psicosociales en las personas. (p. 11)

La incertidumbre que las personas llegan a sentir, por estar expuestos a algún escenario incierto es sumamente alta, porque afecta la rutina previamente elegida y al enfrentar nuevos desafíos, les puede dañar las conductas sociales o humanas, causando un desequilibrio, tanto psíquico como somático, en la y el trabajador.

Repercusiones de los factores psicosociales

Las repercusiones pueden variar de una persona a otra y en el contexto de la salud mental, se puede presentar estrés, falta de apoyo e incluso depresión, entre otros similares. En cuanto a la salud física, las enfermedades alimenticias, sueño, o cansancio, son elementos que pueden aparecer con base en factores psicosociales. También se encuentra el desempeño laboral, pues, dependiendo de cómo se encuentre la persona en los dos aspectos mencionados anteriormente, el

desempeño aumenta o disminuye. Incluso puede afectar la vida cotidiana, las relaciones con los demás o las emociones.

Se puede afirmar que las situaciones relacionadas con el ámbito laboral durante la pandemia cambiaron, generando estresores para ciertos trabajadores. De esta manera lo afirma Bonilla (2022):

Estos cambios repentinos podrán ser la causa de estresores tanto ambientales como laborales que provoquen una carga excesiva de trabajo, disminución de horas de descanso o de sueño, cambios alimenticios nocivos para la salud, disminución en el tiempo familiar y personal y todo esto, podría generar consecuencias que, de no ser abordadas de forma oportuna, podrían desencadenar un incremento del síndrome de Burnout. (p. 28)

Por consiguiente, debido a la pandemia y al teletrabajo, se percibieron estresores, por lo tanto, en algunas ocasiones se ha visto afectado el balance entre lo personal y laboral, pues están vinculadas al desarrollo del ser humano. Por ende, los estresores personales pueden llegar a provocar severas consecuencias en la vida de un trabajador, afectando la realización de las funciones y el comportamiento dentro de la empresa.

Cabe mencionar que estos estresores pueden ocasionar enfermedades:

La OIT está preocupada por el crecimiento de estas enfermedades durante la pandemia, el crecimiento de las cifras de suicidios y los maltratos intrafamiliares son indicadores del descontrol por el exceso de estrés a las que están sometidas las personas. (Sánchez, 2021, párr. 5)

Las condiciones laborales que atravesaron algunas de las personas trabajadoras puede que no sean las mismas para todas, porque en su mayoría se

encuentran vinculadas a la vida personal de cada una. Además, el cómo las y los trabajadores se desempeñaban antes de la pandemia tiene relación en cómo se desarrollaron realizando teletrabajo.

De acuerdo con Alegría, (2021), se agrega lo siguiente:

En muchas ocasiones los teletrabajadores carecen de falta de control y autonomía en el puesto del trabajo o, por el contrario, ejercen un exceso de la misma y todo ello puede acabar en riesgos para la salud. Por otro lado, es importante comentar que el teletrabajo implica muchas veces un aumento del desarrollo de competencias específicas o aumento del nivel de exigencia. (p. 27)

Riesgos psicosociales asociados al teletrabajo

Entre los riesgos más representativos que genera el teletrabajo, se destacan los siguientes de acuerdo con Martín (2018), los cuales están enfocados en la disminución de control del empleado, las deficiencias en el manejo de trabajo en equipo, que la empresa se ve obligada a realizar cambios en la organización y la administración del talento humano, así como inconvenientes asociados con la parte emocional del trabajador, tales como el aislamiento y la falta de comunicación directa con los compañeros.

Por su parte, en el portal Lambdatres (2019), se resumen los principales riesgos del teletrabajo:

Posible desvinculación emocional del trabajador con la compañía: una de las consecuencias a medio y largo plazo es que la y el trabajador pierda la vinculación con su compañía. El hecho de no reunirse con sus compañeros y de no

compartir un espacio común, hace que la persona trabajadora pierda nexo, unión y referencia emocional con la compañía.

Se elimina el ambiente laboral: si todos los empleados teletrabajan, el ambiente laboral no se reduce ni se ve mermado; en realidad, se elimina por completo. ¿Dónde quedan ahora los descansos con café?

Dificultad para controlar al empleado: cada vez más, el trabajo se mide por objetivos y resultados en lugar de por el número de horas que se pasan sentados, pero hoy en día todavía hay empleos que no se pueden cuantificar de esta manera, como pueden ser los de atención al cliente.

Dificultad para el trabajo en equipo: cada vez son más las tareas y los trabajos que precisan de reuniones colaborativas entre sus trabajadores. Teletrabajar provoca que los empleados tengan mayores dificultades a la hora de reunirse si no existe un lugar físico en el que hacerlo. Puede hacerse de forma virtual, con videollamadas, pero no siempre es posible ni los resultados son iguales.

Cambio en la cultura y organización de la empresa: la compañía, casi seguro, tendrá que dar un pequeño giro a su filosofía. La organización y la forma de gestionar la compañía podría cambiar y debe estar preparada para ello.

Aislamiento: la falta de ese ambiente de trabajo y de la relación con otros compañeros puede provocar que la y el trabajador se acabe excluyendo y sintiéndose demasiado solo. El contacto humano sigue resultando fundamental.

Descenso de la productividad: no es fácil ni sencillo generar un ambiente de trabajo en tu propia casa, ni todos son capaces de inspirarse en centros coworking. Como resultado, el rendimiento del trabajador puede verse afectado.

Reducción del aprendizaje: en cierta manera, el aprendizaje puede reducirse, pues el empleado puede terminar realizando tareas mecánicas y rutinarias, o únicamente funciones de su entorno. El aprendizaje grupal y colaborativo, tanto profesional como personal, ya no tiene cabida aquí.

Pérdida de la confidencialidad: es uno de los grandes problemas y retos de las empresas actualmente. Los ciberataques continúan siendo uno de los grandes riesgos a los cuales se tienen que enfrentar las compañías. Muchos trabajos y algunas de las funciones que realizan los empleados, gestionadas desde fuera de la oficina, pueden poner en riesgo la confidencialidad de la compañía.

Posible inversión y costos iniciales: es muy probable que la compañía tenga que hacer una pequeña inversión. Costear equipos y formación no será barato inicialmente, pero bien es cierto que a largo plazo la recuperación será mayor.

Con base en lo anterior, Arias et al. (2018), determinan que algunas empresas están interesadas solo en la productividad y no en las relaciones sociales o satisfacción del trabajador y utilizan el teletrabajo con el objetivo de minimizar el tiempo laborado. Aunque los resultados son positivos, se han identificado desventajas del teletrabajo entre las cuales se destaca la disminución de la calidad de vida laboral, la baja participación e interacción con el personal de la organización, el poco sentido de pertenencia y, en ocasiones, menor posibilidad de ascenso y proyección laboral. De igual forma, el teletrabajo aparta la fuerza afectiva y lazos de afectos en el contexto laboral, pues no hay tanta oportunidad de acercarse y compartir con los compañeros de trabajo, según los autores supra citados.

Recursos Humanos y prevención de factores psicosociales

En la administración de personal de cada una de las empresas del país debería existir un ente regulador, donde cada persona teletrabajadora tenga la obligación de asistir periódicamente. Esto conseguiría una disminución de factores psicosociales a corto y largo plazo del teletrabajador.

Por lo tanto, si en el ámbito presencial el manejo de Talento Humano trabaja tomando en cuenta la gestión de personas, en el Teletrabajo se ajusta a un enfoque basado en la autogestión personal, para efectivizar el logro de resultados laborales. (Duran, 2020)

Un enfoque de autogestión debe estar ligado a un buen acompañamiento por parte de dirección de personal, con la finalidad de detectar de manera temprana la presencia de factores psicosociales, impulsar e incentivar al colaborador a ser una persona autosuficiente.

La salud conlleva una relación estrecha entre el individuo y su calidad de vida, para entender esta correspondencia es necesario describir cómo se determina el estado de bienestar de las personas y su entorno, por medio de la aplicación de estrategias que impactan aspectos físicos y psico emocionales; por esto, es fundamental que las organizaciones fomenten el desarrollo de una salud integral del individuo y su medio. (Miranda et al., 2021)

Asimismo, es importante rescatar el tema de la salud de las y los colaboradores que se encuentran teletrabajando, verificar que la calidad de vida que estos lleven sea la óptima para realizar trabajo a distancia sin perjudicar su rendimiento laboral. La gestión de personas “más allá de los datos que proporciona

el expediente de cada colaborador, los encargados de la gestión de talento debiéramos cuestionarnos seriamente qué tanto conocemos en realidad el terreno de las afecciones a la salud mental” (Reynoso, 2022, párr. 1).

De esta manera es necesario que la administración del equipo humano se involucre en el bienestar de las personas trabajadoras y que se encuentre interesado en crear un vínculo con ellos, pues “los jefes deben articular reuniones grupales e individuales, medir qué actividades son de interés para cada persona que conforma el equipo y distribuir tareas basadas en las mismas, mostrando compromiso de apoyo e interés en construir relaciones” (López, 2022, párr. 6). A su vez, al capacitar a las y los trabajadores en actividades y tareas que sean de interés para estos, se desarrollan mejores conocimientos como fortalezas para asumir las tareas. Por lo cual, Bonilla (2022) menciona lo siguiente:

Además, la importancia de conocer las necesidades psicológicas de los trabajadores en la empresa es verdaderamente un reto para la organización, estar pendientes de fortalecer la comunicación, participación, pertenencia a la empresa y apoyo son claros retos de los administradores de recursos humanos; de este modo, es relevante que esta área mantiene lazos con los teletrabajadores, identifique necesidades y así mismo, genere cambios enfocados en satisfacerlos. (p. 39)

Estrategias de intervención de los factores psicosociales

Las empresas deben de implementar cambios para intervenir factores psicosociales que pueden generar daños severos en las y los trabajadores, “se deben presentar nuevas estrategias a nivel laboral con el fin de lograr la motivación

del funcionario y precisamente por medio del teletrabajo se obtendrán esos beneficios que tanto el recurso humano espera para mejorar su calidad de vida” (Oviedo, y Vásquez, 2014, p. 42).

Algunas personas no expresan lo que realmente sienten por temor de que los jefes sientan que tienen un problema; es ese temor a que sean despedidos o incluso de que no sean tratados de la misma manera. Al no decir sus afectaciones, puede generar que vayan siendo más graves hasta que no se puedan controlar porque terceras personas no pueden detectar lo que le afecta.

Es indispensable tener el acompañamiento en factores psicosociales. “Se deben tomar medidas para atender las diferentes necesidades en salud mental vinculadas con la pandemia de la Covid-19, los esfuerzos deberían realizarse para brindar el acompañamiento psicosocial a las poblaciones más vulnerables” (Montoya, como se citó en López, 2022).

Se resalta el hecho que algunas de las poblaciones más vulnerables fueron afectadas, incluso más que otras poblaciones, por el lugar geográfico dónde habitan, en la economía, temas de salud, entre otros, que puede perjudicar en el trabajo, por pensar en preocupaciones externas. De acuerdo con Meza (2022):

La salud mental sigue considerándose, por gran parte de la población, como un asunto vergonzoso, por ello los colaboradores prefieren ocultarlo, es así como el 50% de quienes piden permiso para ausentarse prefieren decir que es por problema de gastritis, colitis o migraña, antes que decir que es por estrés o ansiedad, revela la plataforma Cuéntame. (párr. 2)

En cuanto a las estrategias a desarrollar durante una pandemia, la capacitación del personal sobresale, pues en ese momento se conocen algunas de

esas necesidades. Por eso, es importante participar antes de que afecte la salud de las personas teletrabajadoras, tal como menciona Alegría (2021), para quien la formación práctica tiene varios objetivos, los cuales son:

Proporcionar conocimientos técnicos al trabajador de cómo utilizar los instrumentos tecnológicos, dicha formación es una de las más eficaces para afrontar los riesgos del cambio tecnológico, pues su principal objetivo es capacitar al trabajador, que tenga más recursos profesionales y de esa manera poder evitar o combatir el tecnoestrés, el segundo objetivo de la formación podría ser el de capacitar al trabajador para que este puede elegir el lugar dentro de su vivienda que sea más adecuado además de ubicar los distintos elementos necesarios para el desempeño de la actividad laboral. (p. 2)

Es decir, las organizaciones deben de reforzar los conocimientos y habilidades de las y los trabajadores antes y durante el teletrabajo, en cuanto a la utilización de elementos tecnológicos, así como de recursos profesionales, pues hay muchos programas o plataformas que cambian, también técnicas de realizar las funciones. Por otra parte, se debe capacitar en elementos ergonómicos, ambiente y seguridad, para que los teletrabajadores consideren cuál es un lugar adecuado donde puedan laborar en sus hogares.

En el pasado, el teletrabajo era visto como un beneficio que no todo el personal podría tener, pues las organizaciones aún no conocían cómo tener control ante este tipo de modalidad. Al respecto, González y Calderón (2022) mencionan en su artículo:

El teletrabajo venía incrementando su auge a través del tiempo, y debido a la pandemia (COVID-19) se ha encontrado que viene siendo uno de los temas de mayor importancia en la actualidad, ya que la mayoría, por no decir todas las empresas, han tenido que recurrir a él. (párr. 1)

Es por dicha situación, que las organizaciones optaron por trabajo remoto, para evitar contagios masivos dentro de sus instalaciones y con esta modalidad se aseguraron del bienestar de sus colaboradores. No obstante, en el último periodo, el teletrabajo es una de las formas más comunes de laborar, debido a que las organizaciones vieron que posee mayor factibilidad mantenerlos en sus casas, pues se generan menos gastos de infraestructura y equipos.

Dado el confinamiento y al trabajo remoto desde casa, el cual se ha vivido en periodo pandemia y postpandemia, se explica que “el derecho laboral ha dado un giro de ciento ochenta grados, anunciando el inicio de una nueva era en las relaciones empleado-empleador” (Molina y Roncancio, 2022, párr. 1).

Lo anterior implica para las organizaciones poseer colaboradores realizando teletrabajo, pero la mayoría de estas no saben cómo comportarse ante cualquier eventualidad que pueda presentar la y el trabajador. Por ese motivo, la ley se ha ido modificando conforme avanza el tiempo y se van presentando ciertas características con factores en común, ya sea en bienestar o no para sus colaboradores. Así mismo, el avance de la tecnología les ha instado a actualizarse en el área, e ir modificando las políticas internas con la finalidad de garantizar el bien tanto para la organización como para el colaborador.

El uso del teletrabajo ha llevado a diferentes organizaciones, a ser más funcionales y eficaces para la realización de sus actividades, y cumplimiento de objetivos, tal como lo mencionan Vindas y Villegas (2021):

Las tecnologías digitales promueven nuevos paradigmas de gestión, como es el caso del teletrabajo que desplaza el presencialismo, el uso del papel, la disminución de traslados, promoviendo mayor eficiencia, transparencia, trabajo en tiempo real, una práctica laboral más orientada hacia objetivos. (p. 5)

Por lo tanto, algunas organizaciones que en el periodo de pandemia enviaron a sus colaboradores a realizar trabajo remoto, han optado por mantenerlo, porque las y los colaboradores rinden más en sus puestos. Al mismo tiempo, para las organizaciones el teletrabajo les ha brindado la posibilidad de reducir gastos, entre ellos, financieros, alquiler, entre otros. Dicha reducción les da la oportunidad de brindar capacitaciones a las personas teletrabajadoras que su cargo lo amerite.

Además, existen varias teorías relacionadas con el tema tratado. En primer lugar, según lo descrito por Münsterberg (1920), en la teoría de las relaciones humanas, que es retomada por Medina y Ávila. (2002), en la que destacan que “sus estudios están enfocados a la conducta del hombre en las organizaciones; se concentra en la administración de las personas, enfatizando la importancia del elemento humano, siendo la base de las actuales corrientes administrativas” (p. 263).

Esta teoría le da mayor importancia a lo que siente o piensa el colaborador dentro de la organización, con la finalidad de poseer buen talento humano como

resultado, pues cuando se piensa en el bienestar del colaborador, estos suelen sentirse parte de la empresa y eso les motiva a obtener mejores resultados.

En segundo lugar, está la teoría mencionada por Parker y Barnard (2002), en su teoría de relaciones humanas, que fue reanudada por Medina y Ávila (2002), con la finalidad de describir los nuevos métodos para la obtención de dichos resultados:

Los estudios para alcanzar un medio más adecuado en la coordinación, postulando tres factores para que esta fuera más eficaz: el contacto directo con las personas interesadas, el comenzar, desde el primer momento, la planificación y adopción de directrices políticas y la continuidad del proceso.
(p. 264)

Con base en lo citado anteriormente, se plantea que los autores buscan transmitir la idea de que las personas no siempre se sentirán cómodas si no interactúan o trabajan en equipo con otros miembros de la organización. Además, se destaca que estas personas podrían no ser promovidas debido a su dificultad para desenvolverse adecuadamente en entornos de trabajo colaborativos.

En tercer lugar, Barnard (1938) describió su teoría de vida organizacional, no obstante, hace unos años esta fue citada por Medina y Ávila (2002), al señalar que “una empresa solo puede ser eficiente si equilibra las metas de ella con los objetivos y necesidades individuales, y para ello señaló que era necesario que los trabajadores aceptaran la autoridad de la administración” (p. 8). Por lo tanto, esta teoría resalta la importancia de mantener al equipo de trabajo motivado, y realizar un estudio exhaustivo sobre los comportamientos de las y los colaboradores, de esa forma analizar e interpretar los resultados de este, así como dar a conocer las

consecuencias, tanto positivas como negativas, que dicho comportamiento podría traer para la organización y para sus colaboradores.

Maslow (1943), en cuarto lugar, publicó la teoría científica del comportamiento, la cual es citada por Medina y Ávila (2002), quienes la describen como la propuesta que consideró que:

Las necesidades son un producto psicológico, instintivo, social y cultural. Señaló que las necesidades humanas se estructuran en una jerarquía, donde la parte superior de esta incluye necesidades de ego y autorrealización, y las necesidades inferiores tienen que ver con la supervivencia, por lo cual tienen que ser satisfechas antes de que se examinen las de nivel superior. (párr. 4)

En pocas palabras, la teoría del comportamiento especifica que el ser humano, entre mayor satisfacción posea de sus necesidades, surgirán otras con mayor valía, de forma que estas tendrán mayor grado de complejidad para ser satisfechas. De igual forma, las necesidades descritas por Maslow se hallan representadas en una pirámide, destacando así, que entre más grande se va haciendo, mayor será su importancia para el ser humano.

De acuerdo con Regader (2015), quien cita a Erickson (1950), se describe en su teoría del desarrollo psicosocial, “cada una de las etapas se ven determinadas por un conflicto que permite el desarrollo individual. Cuando la persona logra resolver cada uno de los conflictos, crece psicológicamente”.

No obstante, el desarrollo psicosocial describe la forma en la que el ser humano enfrenta cada una de las crisis, que van surgiendo a través de cada etapa de su vida, y es la forma en que las supera que genera ese crecimiento o desarrollo

psicosocial. Además, implica tratar de resolver cada uno de estos de forma en la cual se cumpla con los objetivos de manera positiva.

La siguiente teoría la establece McGregor (1968), acerca de la teoría X e Y: Liderazgo, Motivar a las Personas, que fue citada por la organización Aiteco Consultores (2015), mencionando que:

En enfoque de McGregor desafió el 'taylorismo'. Este se fundamentaba en la separación de la planificación y la ejecución, la aplicación de sistemas de pago a destajo (pago por piezas producidas) y un punto de vista mecanicista de las tareas. Trataba al trabajador como una extensión de la máquina y concebía que el único factor de motivación a utilizar era el dinero. (p. 3)

A diferencia de la teoría de las nuevas relaciones humanas, expuesta por Mayo, (1950), la teoría X e Y, viene a resaltar la importancia de esta en cualquier organización, con la finalidad de dar a entender que la teoría X, aunque expresaba que las y los colaboradores no querían realizar sus funciones, la teoría Y, viene y desmiente dichos hechos, y destaca que las personas colaboradoras sí desean llevar a cabo las funciones descritas por su puesto de trabajo. Esto causa una fusión de las teorías con la finalidad de mostrar lo importante que son si van de la mano, para lograr un objetivo en común para la organización y para el colaborador.

En quinto lugar, está la evolución de la teoría administrativa, más tarde conocida como la Teoría de las Organizaciones como Sistemas Sociales, expuesta por Katz y Kahn (s.f.), como se citó en Medina y Ávila (2002), en donde expresan lo siguiente:

Conciben a las organizaciones como sistemas abiertos, sensibles, con capacidad para crecer y autorreproducirse y con capacidad de respuesta, en

constante intercambio con el medio ambiente que los rodea. Estos sistemas están compuestos, a su vez, por partes interrelacionadas llamadas subsistemas, cuyas actividades específicas (de cualquiera de los subsistemas organizacionales), afecta el resto de los componentes del sistema total.

La teoría anterior describe que son las organizaciones quienes poseen el mayor y más alto nivel de responsabilidad ante cualquier eventualidad que surja o haya surgido. Asimismo, estos deben aceptar las consecuencias de sus acciones y decisiones. Por ello, se les recomienda a dichas organizaciones llevar un balance entre responsabilidades y necesidades, estos con la finalidad de brindar un buen servicio o producto a las personas en general.

El apartado previo es uno de los que mayor importancia posee dentro de un proyecto de investigación, pues le brinda la posibilidad de conocer los hechos previos de su tema. Rojas (2013) argumenta al respecto lo siguiente:

Los aportes de los científicos latinoamericanos y notas sobre investigación, redacción otras regiones del mundo que se publican en las revistas nacionales para que, si procede, se incorporen a nuestras investigaciones, a fin de orientar nuevas discusiones teóricas, así como el diseño de tecnologías propias y de estrategias y programas de acción. (pp. 94-95)

Tal como se menciona, los antecedentes presentan aspectos relevantes que podrían haberse estudiado sobre el tema que se desea abordar en esta investigación. Se busca promover la recopilación de más información con el fin de comprender lo que sucede en este ámbito a nivel nacional e internacional.

En toda exploración científica existe la importancia de elegir un método de investigación a seguir, por lo tanto, se recalca que “el método es el camino que se ha de seguir en una investigación para llevarla a cabo”, tal cual lo define Schmelkes (1988) en su libro “Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación”, donde se recalca la necesidad de elegir una forma de trabajar para la creación de un proyecto, para que dicha investigación tenga validez.

El término objeto u objetivo menciona aquello cuyo propósito es estudiar o investigar dentro de un proyecto o investigación, “el objeto de conocimiento se le opone por naturaleza, no se deja conocer fácilmente, plantea numerosas dificultades” (Behar, 2008). En consecuencia, se brindará nuevo conocimiento teórico-científico sobre el tema previamente analizado, creando un antecedente para futuras investigaciones.

Entre otros términos importantes, está el conocimiento, para ser exactos, el conocimiento científico, el cual tiene y exige mayores características, en comparación a otros. Este se puede definir como aquel que “exige mayor rigor, trata de encontrar las regularidades de los acontecimientos para explicarlos, conocerlos y predecirlos” (Morán y Alvarado, 2010). Además, le permite al investigador llevar a cabo la exploración de forma adecuada, con la finalidad de producir nuevos conocimientos que permitan ser la raíz de nuevas investigaciones a futuro.

Para llevar a cabo una investigación, debe existir una idea previa, que origine la necesidad de realizar el estudio. Dichas ideas en ocasiones ya fueron analizadas, por ende, son un antecedente, para la nueva investigación, “no son necesariamente nuevas, pero sí novedosas” (Hernández et al., 2010). La idea por estudiar debe resultar fascinante tanto para el autor, como para quienes la lean, pues la idea es

la base del todo, que debe generar innovación e impulsar a dicha investigación a llevarse a cabo.

En este trabajo final de graduación se utilizan términos esenciales en la metodología de la investigación, uno de ellos es el enfoque mixto que “logra una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno, ayuda a formular el planteamiento del problema con mayor claridad, produce datos más “ricos” y variados, potencia la creatividad teórica, apoya con mayor solidez las inferencias científicas” (Hernández et al., 2010, p. 594). Es decir, es una combinación entre los enfoques cuantitativo y cualitativo.

El enfoque cuantitativo se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2010, p. 4). Por lo tanto, este enfoque se centra en la parte numérica que es fundamental para la recolección de información, tabulación e interpretación de resultados.

Por otra parte, el enfoque cualitativo corresponde a “datos cualitativos con descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (Hernández et al., 2010, p. 9). De acuerdo con lo expresado por los autores, el enfoque cualitativo está más orientado a descripciones, dejando de lado la parte de los valores numéricos para centrarse en el texto descriptivo.

De igual forma, en el diseño de la investigación los conceptos que tomaron fuerza son los métodos descriptivos y exploratorios. Por esta razón, la investigación descriptiva busca “especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice y describe tendencias de un grupo o población”

(Hernández et al., 2010, p. 80). Por ello, se describen características de los factores psicosociales que presentaron las personas teletrabajadoras.

Asimismo, “los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández et al., 2010, p. 79). A raíz de que, con la búsqueda de antecedentes, se determinó que el tema de la investigación no se ha abordado anteriormente desde el enfoque de los recursos humanos, por lo tanto, es innovador, de manera que se caracteriza por ser de un enfoque exploratorio.

Se menciona en un artículo científico de Olivares (2017), que Maslach define el “burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo”. Se asume que el burnout o también conocido como el síndrome del trabajador quemado, se caracteriza por llevar a las personas colaboradoras a un punto de quiebre donde se despersonalizan de sí mismas, no son capaces de sentirse realizadas laboralmente y el agotamiento extremo o dicha condición puede ser causado por tareas rutinarias, no existiendo modificación alguna de estas.

Montero et al. (2020) destacan “el teletrabajo como una alternativa que adaptan los trabajadores para dar continuidad con las labores” (p. 6). Es así como el teletrabajo se convirtió en una de las herramientas tecnológicas más importantes en el sector laboral empresarial.

En consecuencia, el teletrabajo ha impulsado a las y los colaboradores a realizar sus tareas y funciones desde un punto remoto, ya sea desde su hogar,

estudio o hasta una oficina individual, de modo que dicha herramienta ha sido de suma ayuda para muchos. No obstante, para algunas de las personas teletrabajadoras por aspectos personales, esta situación no ha sido la mejor.

De acuerdo con las políticas, Noretto y Wiczorek (2020) expresan que “se sostiene que cualquier ámbito del pensamiento y la acción humana resulta politizable, parece no haber aspecto de la vida social que resulte ajeno al interés de la teoría política”. También son conocidas como normas, pues serán establecidas por la organización, para limitar y regular algunas de las acciones de sus colaboradores, sin importar puestos o jerarquías. Su principal función es mantener el orden y respeto velando por la conducta. Estas normas son estrictamente para la parte interna de la entidad y pueden ser de cualquier índole, siempre y cuando se respeten los deberes y derechos que posee el ser humano, acordes a las leyes públicas.

Además, de acuerdo con Igartua (2021), se define psicosocial como lo siguiente:

Psicosocial que se descompone en dos partes: psico, esto es, que afecta a través de la psique o conjunto de actos y funciones de la mente y social, en referencia clara a su origen, que son determinadas características de la organización del trabajo. (p. 13)

Es decir, el término psicosocial posee una vinculación, tanto con la parte social como laboral del trabajador, porque se basa en la conducta humana; sin embargo, existe una alta posibilidad de que se relacionen, debido a lo común que puede ser que lo laboral infrinja lo personal y viceversa. No obstante, si un individuo los sufre, podría afectar su productividad y las relaciones humanas.

Se afirma de los factores psicosociales, que “es un tema que está muy enlazado con el trabajo y la forma de realización de las funciones que impactan el bienestar o salud física, psíquica y social del colaborador, así como el desarrollo de sus tareas” (Cárdenas y González, 2022, p. 49). Es decir, existe una estrecha relación con elementos que afectan a las y los trabajadores en la realización de sus funciones, además, generan daños tanto físicos como mentales, interrumpiendo su bienestar. En algunas ocasiones, no se tiene el control de variables personales o sociales en las cuales las personas se encuentran involucradas.

Los riesgos psicosociales son descritos por Chirinos y Durand (2022), mencionando que “teletrabajadores perciben que el manejo del entorno laboral puede afectar a su salud de diferentes maneras y provocar una reacción negativa en sus actividades laborales” (p. 11-12). A raíz de esto, resulta importante recalcar que el lugar de trabajo debe ser adecuado para las personas teletrabajadoras en la labor que ejercen, pues con esto se podría evitar en gran medida las afectaciones psicosociales anteriormente expuestas.

A su vez, Ortiz (2020) en su artículo señala que “la exposición a altas exigencias emocionales, la poca autonomía para realizar el trabajo, la falta de liderazgo, la poca comunicación y deficientes relaciones interpersonales, son factores intralaborales que interfieren en nuestro desempeño laboral”. Se expone que las nuevas exigencias emocionales son causantes de un gran número de riesgos psicosociales en el área o lugar de trabajo y en el caso de las personas teletrabajadoras el estar expuestos a un ambiente nuevo con la incertidumbre de lo que vendrá, los hace más propensos a padecerlos o hasta sufrirlos.

Los riesgos psicosociales se pueden encontrar en las y los teletrabajadores en distintas formas, desde un dolor de espalda hasta en afectaciones psicológicas, como los son ansiedad, estrés, agotamiento, fatiga, entre otras. Estos últimos en algunas ocasiones suelen ser por la falta de convivencia y comunicación con otros de su área laboral.

Es así como resulta imperativo indagar acerca de las acciones adoptadas por las áreas de gestión de los recursos humanos con base en los factores psicosociales, además teniendo en cuenta qué tan efectivas han sido. Asimismo, "la eficiencia es un criterio para medir la vida interna y está dedicada a los aspectos económicos y técnicos. Se refiere a la habilidad técnica de una organización para minimizar los costos de transformar los insumos en productos" (Katz y Kahn, como se citó en Camue et al., 1989, p. 144). La eficiencia guarda una estrecha relación con la efectividad, pues a través de esta última se puede determinar el nivel de eficiencia alcanzado dentro de la organización al implementar las medidas tanto en el tiempo de pandemia como en la actualidad.

Los seis factores psicosociales

A continuación, se describen los factores psicosociales tomados en cuenta, considerados como variables para este estudio, pues presentan cambios con respecto a la experiencia vivida de cada trabajador. Por lo tanto, estos permiten comprender el comportamiento de un trabajador a nivel social y laboral. Estos factores son fundamentales para que las empresas analicen de qué manera influyen en la satisfacción laboral, la productividad y el bienestar de las personas colaboradoras.

Las exigencias laborales

Estas consisten en las “necesidades específicas que impone el proceso laboral a los trabajadores como consecuencia de las actividades que ellos desarrollan” (Noriega, 1989, p. 9). Se podrían dar a entender como condiciones a cumplir por parte del colaborador en función a sus tareas requeridas por su cargo. Asimismo, algunas de las exigencias suelen ser ambiguas y es allí donde el colaborador suele sentirse ansioso, porque, no posee el conocimiento del cómo llevarlas a cabo de forma correcta.

Por último, toda exigencia laboral debe estar dentro de los parámetros justos con y para el colaborador, esto porque algunas de las exigencias, dependiendo del puesto laborado, puede ocasionar una afectación media o alta en la salud mental y física de estos.

Las posibilidades de desarrollo

El desarrollo brinda la capacidad para engrandecer organizaciones, o hasta a las y los colaboradores de forma interna. Por eso, Pérez (2015), en su artículo, describe el concepto de desarrollo como “el concepto de desarrollo pasó a entenderse como un proceso de ampliación de las capacidades de las personas, más que como un aumento simplemente económico” (p. 1). Se indica que la posibilidad de desarrollo implica tomar y ejercer acciones para la futura capacitación y sus posibles promociones de las personas colaboradoras, en beneficio para la empresa.

Lo descrito se convierte en un aspecto que se puede conseguir mediante capacitaciones, esfuerzo, trabajo duro y profesionalismo, pues para alcanzar dicho objetivo es necesario tenerlos claros y muy bien definidos para su fácil culminación. Las posibilidades de desarrollo son una meta para las y los colaboradores, y si se les ofrece eso, trabajarán con suma constancia para llegar hasta allí y conseguir escalar dentro de una organización.

Las relaciones interpersonales

Se debe tomar en cuenta que dentro de estas se encuentran las relaciones laborales con los jefes o supervisores directos. Para Weber (2001), como se citó en Kalberg (2013), una relación social es “un comportamiento de muchos individuos cuyo sentido está definido recíprocamente y que por esa reciprocidad se orienta”.

Es así como las relaciones interpersonales entre jefe y empleado deben ser consideradas con sumo respeto, donde las partes sean recíprocas en sus tratos, cabe destacar, que no siempre se puede lograr dicho objetivo, esto va a depender del clima laboral que esa organización posea. No obstante, es un aspecto fácil de trabajar mediante capacitaciones, actividades que fomenten la confianza, el respeto entre colaboradores y superiores.

El apoyo que recibieron

Para García y Herrero (2006), el “apoyo social se define como las provisiones expresivas o instrumentales percibidas o reales proporcionadas por la comunidad, las redes sociales y las relaciones íntimas y de confianza” (párr. 6). El apoyo social se puede percibir por aquella ayuda brindada a un ser querido o cercano en

momentos necesitados, en lo laboral y en lo familiar. No obstante, durante la vida laboral, se puede llegar a recibir ayuda psicológica brindada por expertos para enfrentar el estrés, ansiedad, causadas por funciones, tareas o problemas en el lugar de trabajo. Es importante recalcar que el apoyo social puede ser también financiero por parte de la organización donde se labora, o por terceros.

La preocupación por posibles cambios en las condiciones

Según describe Lewin (1940), el modelo de gestión de cambio consiste “en que un sistema es estable porque las fuerzas impulsoras y las fuerzas restrictivas lo mantienen de esa forma; por lo tanto, la modificación de dichas fuerzas traerá consigo cambios al sistema”.

Por ello, actualmente el ámbito laboral es uno de los que mayores cambios está enfrentando, así que es el que ha tenido que adaptarse a nuevas tecnologías, nuevas formas de trabajar como lo es el trabajo remoto, entre otros estilos.

La gestión de cambio está en procura de que las y los colaboradores tengan procesos de mayor facilidad a la hora de implementar cambios, y se vean anuentes a cualquier nueva norma, tecnología o plan, dentro de la organización. Asimismo, necesitan que las personas colaboradoras trabajen para la aceptación y asimilación de los cambios, así mismo buscar que estos no posean resistencia a estos.

La preocupación por responsabilidades familiares

Existe mucha posibilidad de que exista una conexión entre la vida laboral y personal, según lo expone Arrimada (2021), “la ética del cuidado de Gilligan y sus colaboradores tiene como objetivo argumentar el derecho de las personas hacia el

cuidado de otros y la igualdad de desarrollo moral y ético entre hombres y mujeres”. (p. 2). Por ende, la vida familiar - laboral debe tener un balance para el buen funcionamiento de la persona, esto porque las responsabilidades familiares son un gran peso para el colaborador, pues este debe cuidar, proteger e inspirar a otro ser humano que está bajo o en conjunto a su tutela, los cuales poseen o tienen derecho a igualdad de condiciones.

En consecuencia, existe un sinnúmero de preocupaciones familiares que afectan en el ámbito laboral del trabajador, provocando que en ocasiones surjan aspectos psicológicos como lo son el estrés, la ansiedad. De igual manera, puede llegar al punto de presentar problemas mayores con respecto a su salud mental.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

Marco Metodológico

Primeramente, se han presentado metodologías con cierto grado de similitud a la presente investigación, pues es posible determinar cómo se llevaron a cabo encuestas y entrevistas a las y los trabajadores. Asimismo, estas investigaciones han sido, tanto de tipo cualitativo como cuantitativo o ambos, haciendo alusión al caso de estudio en curso.

Antecedentes Metodológicos

Al respecto, Carvajal (2021), en la tesis “Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica”, indica que en cuanto a la metodología.

Se realizó un diseño de investigación acción participativa, donde se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos en dos fases. El análisis de la situación mostró los resultados de la fase I donde los factores relacionados con el trabajo reportaron un mayor riesgo en los siguientes dominios: demandas ambientales y esfuerzo físico, retroalimentación del desempeño, claridad de roles, participación y gestión del cambio. Para los factores no laborales, el mayor riesgo reportado fue "desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda" y "comunicación y relaciones interpersonales". (p. 11)

Por lo tanto, dicha investigación relata los aspectos más importantes estudiados mediante las metodologías cualitativa y cuantitativa, con la finalidad de entregar los resultados esperados recaudados por medio de análisis de la muestra elegida.

Del mismo modo, en la tesis realizada por Vargas y Riascos (2021) denominada “Teletrabajo y su relación con la calidad de servicios en las empresas Retail, en el marco de la pandemia Covid-19 en Santiago de Cali - Colombia” se enfoca en una metodología de carácter cualitativo y cuantitativo, y se define lo siguiente:

El diseño de la investigación es no experimental transversal, con un enfoque cualitativo por considerar la descripción de las variables estudiadas, y cuantitativo que permitió, mediante la aplicación de un cuestionario procesar estadísticamente los datos obtenidos de las unidades de análisis seleccionadas en una empresa retail, específicamente 261 empleados bajo la modalidad de teletrabajo, escogidos de manera aleatoria de dos sedes ubicadas en distintos puntos geográficos de la ciudad Santiago de Cali. (p. 8)

Es importante destacar que durante la pandemia, algunas personas trabajadoras debieron laborar desde casa. Por ello, este estudio utilizó un cuestionario dirigido a quienes realizaban teletrabajo, permitiendo procesar los datos a través de estadísticas. Además, el análisis fue parte integral del estudio, fundamentándose en un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo.

Además, se toma en cuenta el proyecto final de graduación desarrollado con el tema “Diseño de un plan de acción para la atención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del área de salud de Florencia (ASF), San Carlos, Alajuela, Costa Rica”, en el Instituto Tecnológico de Costa Rica, por Araya (2020), donde se plantea que “se utilizó un diseño de investigación acción participativa,

donde se combinaron métodos cuantitativos y cualitativos simultáneamente” (Araya, 2020. p. 12). Por lo tanto, al tener como objetivo diseñar un plan de acción para la atención de factores de riesgo psicosociales y de estrés laboral, se aplicó una metodología con dos enfoques, cualitativo y cuantitativo, pues se recopiló información y se tabularon resultados.

Asimismo, en el documento “El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del Covid-19” de la Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México, por Camacho (2020), en cuanto a la metodología se presenta la descripción y recopilación de información, siendo un estudio similar a lo mencionado anteriormente, pues es cualitativa. Al respecto:

Se utilizó la metodología analítica y descriptiva para la integración de la información cualitativa, que describe el análisis y síntesis de la información recopilada en fuentes fiables de investigación. Además, el análisis permitió, considerar al teletrabajo como trabajo a domicilio; el estudio, cualquier análisis se dificulta toda vez que no existen estadísticas, datos, inspección y hasta una sobrada irresponsabilidad gubernamental y social, ya que sin duda algunas empresas, instituciones y patrones han incursionado en dicho rubro de manera desatinada, o apresurada por el entorno mismo por la pandemia sanitaria del Covid-19. (p. 130)

Este estudio se basa en una metodología similar que implica un análisis de la información recopilada, adoptando un enfoque cualitativo. Aunque no se centra en datos estadísticos, se lograron obtener resultados relevantes a través de dicho análisis.

Dentro de la metodología utilizada por Peralta (2015), en su trabajo final de graduación optando por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica, titulado “Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas”, se describe lo siguiente:

Se puede clasificar como una investigación mixta porque cuenta con variables cualitativas y cuantitativas; es un estudio extensivo. Se aplicó una encuesta telefónica a 43 trabajadores. En cuanto a los resultados, las relaciones positivas fueron: el aumento de responsabilidad y flexibilidad con más satisfacción. Tener un lugar específico para teletrabajar se relaciona con más proactividad y adaptabilidad. Entre más tiempo supervisado por el jefe se obtiene más competencia, adaptabilidad y trabajo en equipo, Las relaciones negativas fueron entre flexibilidad y competencia; entre más tiempo y más días a la semana teletrabajando se obtiene un menor trabajo en equipo. (p. 14)

En vista de que la finalidad de la investigación es reconocer los factores que pueden influir en la satisfacción y productividad de sus colaboradores, se opta por una metodología mixta, que posee diversos temas de estudio, de manera que la investigación tiene aspectos cualitativos y cuantitativos.

Enfoque

Es importante señalar que toda investigación se basa en dos enfoques principales: el cualitativo y el cuantitativo. Sin embargo, también existe un tercer

enfoque, denominado mixto, que combina elementos de ambos. Además, estos enfoques emplean diversos procesos para la generación de conocimiento.

En vista de que esta investigación se compone de elementos de ambos enfoques, se ha optado por utilizar una metodología mixta. Por un lado, en el enfoque cualitativo, se basa en la comprensión y explicación de fenómenos a través del análisis de textos y la recolección de datos. Por otro lado, en la parte cuantitativa se empleará una tabulación, utilizando números y porcentajes para exponer los resultados. Al utilizar ambos enfoques, se aprovechará los datos alfanuméricos enriquecedores para la investigación, pues al usar ambos al mismo tiempo, se podrán desarrollar mejores conocimientos.

Diseño de la investigación

En relación con el diseño de la investigación, este se plantea en dos tipos: descriptivo y exploratorio. De ese modo, en el enfoque descriptivo, se detallan las condiciones que experimentaron las personas teletrabajadoras asociados con los factores psicosociales ocurridos en las empresas tecnológicas del estudio durante el período de pandemia. También se identifican las variables y factores que pueden influir en la investigación. Además, se generan características y circunstancias que influyen en el diseño de las políticas de teletrabajo.

También es exploratorio, pues fue abordado recientemente por la Universidad Técnica Nacional. Además, aunque otras universidades han hecho estudios sobre factores psicosociales, no se han enfocado en la vinculación de la administración de recursos humanos con estos, por lo tanto, los factores dentro de otras investigaciones están relacionados con la salud ocupacional y psicología.

Población y Sujetos de Investigación

En cuanto a los participantes del presente estudio, son personas trabajadoras que laboraron de forma remota durante la pandemia 2020-2022, en tres organizaciones del sector tecnológico en Quesada, San Carlos. Por ello, para determinar el número de personas teletrabajadoras, se solicitó a la administración de la fuerza de trabajo de las empresas tecnológicas que facilitaran un listado de los miembros de sus equipos que realizaron teletrabajo durante ese periodo, aunque actualmente se encuentren laborando de manera presencial en las instalaciones.

El 9 de febrero de 2023, se envió una solicitud escrita por correo electrónico a las personas coordinadoras de talento humano de las empresas de tecnología para definir la población de estudio y los sujetos de investigación que realizaron teletrabajo entre 2020 y 2022. Se estableció que las empresas cuentan con 58 trabajadoras y trabajadores, de los cuales 46 desempeñaron sus funciones a distancia durante la pandemia. Por lo tanto, la población total para esta investigación está compuesta por las 46 personas que trabajaron en modalidad de teletrabajo.

Sin embargo, como se verá más adelante, solo participaron 35 personas, quienes estuvieron anuentes y disponibles para participar del estudio, así como dos encargados o coordinadores de los recursos humanos.

Instrumentos

En este apartado se trata lo relativo a los instrumentos para la recolección de información que se llevará a cabo durante este estudio, los cuales son el cuestionario y la entrevista. Por lo tanto, el cuestionario es uno de los instrumentos

empleado para analizar las condiciones que presentaron las y los colaboradores en los factores psicosociales que surgen en el teletrabajo. El cuestionario se diseñó con preguntas claras y fáciles de entender, pues se aplicará en las siguientes áreas: administrativo, financiero, comercial, implantaciones, producción de software, servicio al cliente y talento humano. A la vez, las interrogantes están enfocadas en la observación indirectamente, de modo que las personas trabajadoras podrán describir los factores psicológicos que sobrellevaron.

El cuestionario fue elaborado por las encargadas de esta investigación y de esa manera se recopilará información de la población de estudio. El cuestionario contiene preguntas cerradas, donde las opciones asignadas fueron: “Nunca, casi nunca, ocasionalmente, casi siempre y siempre”. También, preguntas abiertas para que las y los trabajadores expresen las condiciones que les afectaron.

Además, otro de los instrumentos utilizados es la entrevista semiestructurada, elaborada de igual manera por las encargadas la investigación. Esta se centra en preguntas abiertas para obtener más información y ampliar el tema para proceder a diseñar las políticas de teletrabajo. Por lo tanto, la entrevista se les realizará a dos coordinadores de Recursos Humanos de las empresas de tecnología, quienes en definitiva mostraron disponibilidad para atender este estudio.

Variables

Las variables de este estudio dependen de diversos factores. Entre las independientes se incluyen aspectos demográficos como edad y sexo del teletrabajador, así como características laborales como el departamento, tipo de jornada, tiempo de experiencia en teletrabajo, días trabajados y lugar donde se

desempeña. Estos factores permiten observar cómo la experiencia y el contexto personal impactan en el desempeño y satisfacción laboral.

La primera variable, "**Factores Psicosociales**", se refiere a las condiciones laborales relacionadas con la interacción del colaborador con su trabajo y su ambiente. Estos factores pueden afectar la salud, bienestar y productividad de los empleados. A continuación, se detallan los factores psicosociales específicos seleccionados por su relevancia para las empresas en estudio:

1. **Exigencias laborales:** Mide la adecuación del tiempo y condiciones para cumplir con las funciones asignadas. Las exigencias incluyen habilidades necesarias, experiencia laboral, formación y disponibilidad. En el contexto del teletrabajo, se han observado desafíos asociados con la presión de cumplir plazos, disponibilidad inmediata y altos niveles de responsabilidad.

2. **Posibilidades de desarrollo:** Describe el nivel de identificación y satisfacción del colaborador con la empresa, considerando oportunidades de crecimiento personal y profesional. Estas posibilidades incluyen capacitaciones y desafíos que evitan la permanencia en una zona de confort, impulsando el desarrollo laboral.

3. **Relaciones interpersonales:** Esta subvariable examina la calidad de las relaciones entre el trabajador y sus superiores y colegas, aspectos que inciden directamente en el clima laboral y la satisfacción. En un entorno de teletrabajo, donde la interacción suele ser virtual, analizar la adaptación y los desafíos en las relaciones laborales es esencial para comprender los cambios en la dinámica laboral.

4. **Apoyo recibido:** Evalúa la percepción del trabajador sobre el respaldo brindado por compañeros y superiores. Este factor es fundamental para el bienestar psicosocial y emocional, ya que una red de apoyo adecuada favorece la satisfacción laboral y mejora el rendimiento en el trabajo.

5. **Preocupación por posibles cambios en las condiciones laborales:** Esta dimensión aborda el grado de inquietud de los colaboradores ante eventuales cambios, especialmente aquellos que surgieron con la pandemia. Las variaciones no solo afectan el ámbito laboral, sino también el económico y el organizacional. Comprender estas preocupaciones es clave para diseñar estrategias que promuevan resiliencia y disminuyan el estrés e incertidumbre.

6. **Preocupación por responsabilidades familiares y laborales:** Analiza la capacidad del trabajador para equilibrar sus responsabilidades laborales con sus compromisos familiares. Un balance adecuado es crucial para el bienestar general del colaborador, y un desajuste puede impactar tanto su productividad como su calidad de vida.

La segunda variable, "**Medidas Implementadas**", se enfoca en las acciones emprendidas por Recursos Humanos durante y después de la pandemia para el bienestar psicosocial de los colaboradores. Se busca evaluar la permanencia y efectividad de estas medidas en el contexto actual, permitiendo identificar cuáles deben adaptarse o mantenerse. Esta información resultará clave para mejorar el bienestar de los trabajadores y guiará propuestas de políticas de teletrabajo.

La tercera variable, "**Políticas de Teletrabajo**", tiene como fin analizar y diseñar normas de teletrabajo en función de las experiencias adquiridas durante la pandemia. Estas políticas son fundamentales para estructurar un entorno de trabajo

remoto que beneficie tanto a los empleados como a las empresas, asegurando eficiencia, seguridad y satisfacción laboral. El estudio de estas políticas permitirá evaluar los beneficios de la modalidad remota en el desempeño organizacional y el bienestar de los colaboradores, promoviendo un marco normativo que facilite la implementación efectiva del teletrabajo.

Procedimiento de recolección de los datos

En cuanto al primer objetivo, “Identificar las condiciones laborales con base en los factores psicosociales surgidos durante el periodo 2020-2022 en el teletrabajo de las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos”, se aplicará un cuestionario de forma electrónica, mediante un enlace compartido con la coordinadora de Recursos Humanos, quien se encargará de su distribución. Se establecerá un registro en la plataforma de las personas que completaron la encuesta en función del número total de individuos por departamento. Asimismo, se establecerá una fecha límite para la finalización del cuestionario.

En relación con el segundo objetivo, se determinará la efectividad de las medidas implementadas por la gestión de Recursos Humanos durante y después de la pandemia para el mejoramiento del bienestar psicosocial en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, durante el periodo 2020-2024. Esto haciendo uso de una entrevista semiestructurada, con la cual se recibirán atentamente las respuestas aportadas y se realizarán las anotaciones necesarias. Es un espacio en donde la encargada explicará sobre las acciones tomadas durante la pandemia, en donde sobresaldrá la manera natural de abordar el tema.

De igual forma, con el tercer objetivo, “Proponer políticas de teletrabajo con base en factores psicosociales, tomando en cuenta el historial durante la pandemia y la situación actual, en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, durante el periodo 2020-2024”, se hará la entrevista de manera virtual, que estará dirigida a la coordinadora de gestión de talento humano. Se asegurará de contar con un lugar tranquilo y adecuado para dicha entrevista. Se escuchará atentamente y se harán anotaciones. De esa manera, con la información recopilada, se procederá a proponer políticas de teletrabajo que sean en función de la empresa, teniendo en cuenta sus necesidades y requisitos, así como las recomendaciones y experiencias de la coordinadora.

Análisis de datos

En cuanto al análisis de los datos, se utilizará una metodología mixta con el propósito de obtener una perspectiva amplia y detallada del tema en cuestión. Por esta razón, adquiere una influencia importante la revisión de material bibliográfico, que ha abarcado una variedad de fuentes académicas y profesionales sobre los factores psicosociales en el teletrabajo, así como las políticas internas en empresas privadas y públicas. Con esos fines, se han enfocado en el estudio de los factores psicosociales relacionados con el teletrabajo. A través de esta revisión, se busca obtener una comprensión profunda de cómo el teletrabajo puede influir en las labores y en la vida personal del trabajador desde cada vivencia en particular.

Asimismo, se optará por revisar las políticas internas de teletrabajo que han sido implementadas tanto en empresas privadas como en entidades del sector público. Este enfoque basado en la revisión de políticas existentes, puede

proporcionar una visión más amplia y contextualizada de las mejores prácticas en el ámbito del teletrabajo, de modo que al comparar y contrastar estas normativas, se espera identificar prácticas recomendadas, posibles deficiencias y oportunidades de mejora que puedan ser relevantes para la organización en estudio, especialmente en el sector tecnológico, permitiendo a las organizaciones una propuesta sólida para la implementación de políticas.

En una segunda etapa del análisis, con el propósito de obtener datos más específicos y directos de las personas colaboradoras, se han diseñado cuestionarios y entrevistas dirigidos a ellos. Estos instrumentos se han creado con el ánimo de recabar la información sobre sus percepciones, experiencias con respecto al teletrabajo y los factores psicosociales vividos en el periodo de estudio, para el análisis de los beneficios y de las desventajas que presentaron las y los colaboradores en este lapso.

Una vez recopiladas las respuestas de los cuestionarios y entrevistas, se procederá a realizar una tabulación detallada del contenido. Este proceso consistirá en categorizar, codificar y analizar las respuestas para identificar similitudes y diferencias en las experiencias de las y los colaboradores. Para ello, se utilizará una combinación de texto y de datos numéricos.

Este análisis se centrará en identificar y comprender las condiciones laborales y los factores psicosociales que han surgido o se han visto exacerbados a raíz de la implementación del teletrabajo en la organización del sector tecnológico. Además, una vez generados los resultados, se añadirán gráficos para exponer de una manera visual y representativa los hallazgos.

Al analizar los datos, se podrán brindar respuestas a las preguntas de investigación planteadas al inicio del estudio, así se expondrán conclusiones respaldadas por los resultados, las cuales representarán la síntesis de los hallazgos, proporcionando una visión cohesiva de las relaciones o patrones identificados en los datos. Adicionalmente, se elaborarán recomendaciones, que servirán de guía para que las personas encargadas de cada una de las empresas puedan tomar decisiones de forma acertada, basadas en evidencias y en la comprensión profunda de la situación.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Análisis de los Resultados

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados alcanzados por medio de los instrumentos de investigación desarrollados en el trabajo de campo realizado. Se procede en primera instancia al análisis e interpretación del cuestionario aplicado y, posteriormente, con las entrevistas llevadas a cabo.

Análisis de los cuestionarios aplicados

1. ¿Con qué frecuencia considera que durante la pandemia se enfrentó a tareas que le causaron estrés o frustración?

Tabla 1.

Frecuencia de tareas que causaron estrés o frustración

	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	0	0,0 %
CASI SIEMPRE	3	8,6 %
OCASIONALMENTE	14	40,0 %
CASI NUNCA	15	42,9 %
NUNCA	3	8,6 %
TOTAL	35	100,0 %

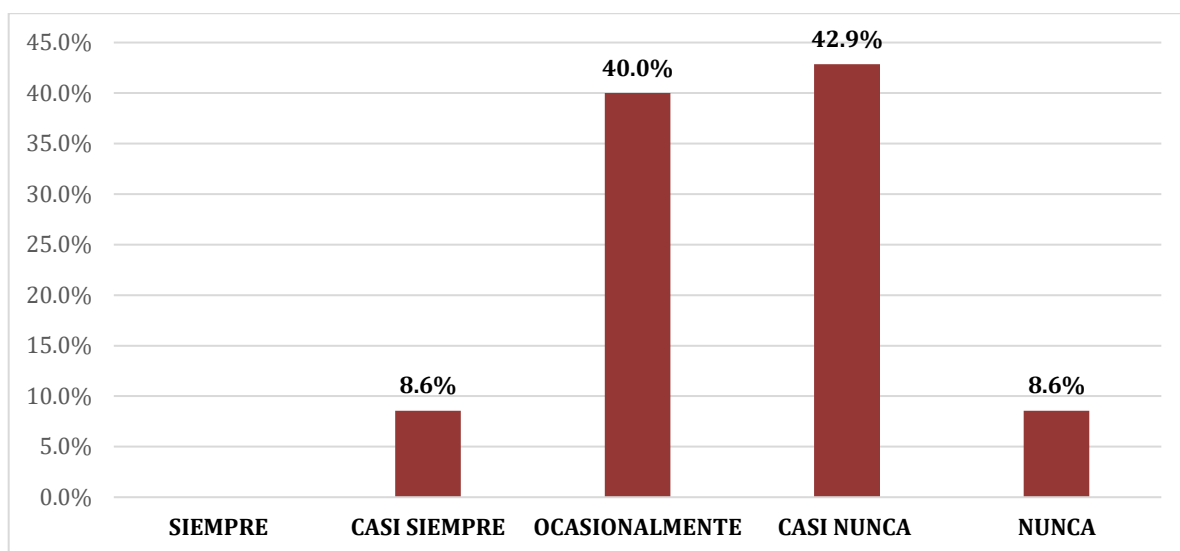
Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

En la tabla 1, se observan los resultados de la consulta realizada a las y los colaboradores participantes del estudio acerca de si durante la pandemia se enfrentaron a tareas que les causaron estrés o frustración. Se obtuvo que la mayoría, con el 42,9 %, señaló que casi nunca; seguido del 40 % con el criterio de ocasionalmente.

Por su parte, el 8,6 % respondió que casi siempre y que nunca, respectivamente. En este caso, se aprecia que la gran mayoría indicó una baja o nula frecuencia (91,4 %) de haber sufrido estrés o frustración en el desempeño de sus tareas en la pandemia. Solamente tres personas (8,6 %) mencionaron que casi siempre, para una pequeña minoría.

Figura 1.

Representación de la frecuencia de tareas que causaron estrés o frustración



Fuente: Tabla 1.

2. ¿La organización brindó el equipo necesario (computadora, silla, escritorio, monitor, entre otros similares) para teletrabajar desde la casa?

Tabla 2.

Frecuencia con que la organización brindó el equipo necesario para teletrabajar.

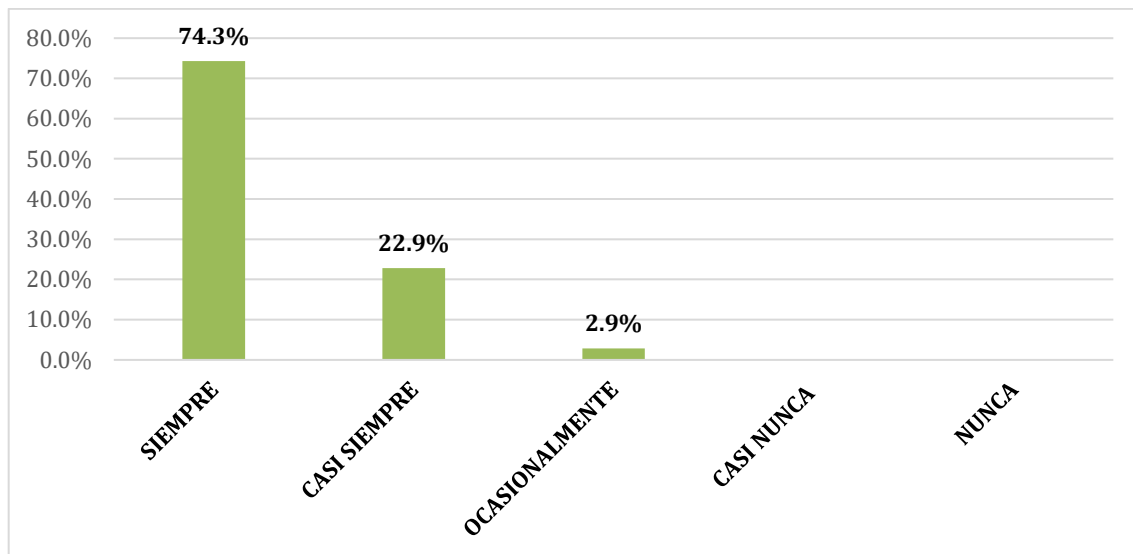
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	26	74,3 %
CASI SIEMPRE	8	22,9 %
OCASIONALMENTE	1	2,9 %
CASI NUNCA	0	0,0 %
NUNCA	0	0,0 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

La tabla 2 presenta los resultados acerca de si la empresa les brindó el equipo necesario (computadora, silla, escritorio, monitor, entre otros similares) para teletrabajar desde la casa a sus colaboradores durante la pandemia. Al respecto, se obtuvo que la gran mayoría con el 74,3 % señaló que siempre; seguidos, de aquellos que indicaron que casi siempre con el 22,9 %. Se observa que entre ambos grupos suman un total de 97,1 % de los participantes del cuestionario y solamente en un caso, (2,9 %) se indicó que eso fue ocasionalmente. Se aprecia que la casi totalidad de colaboradores fueron enfáticos en señalar que la organización les proveyó del equipo necesario para teletrabajar durante el periodo de la pandemia.

Figura 2.

Representación de la frecuencia con que la organización brindó el equipo necesario para teletrabajar.



Fuente: Tabla 2.

3. En caso de finalizar sus tareas antes de tiempo, ¿con qué frecuencia le asignaron otras que no le competían?

Tabla 3.

Frecuencia de la asignación de otras que no le competían.

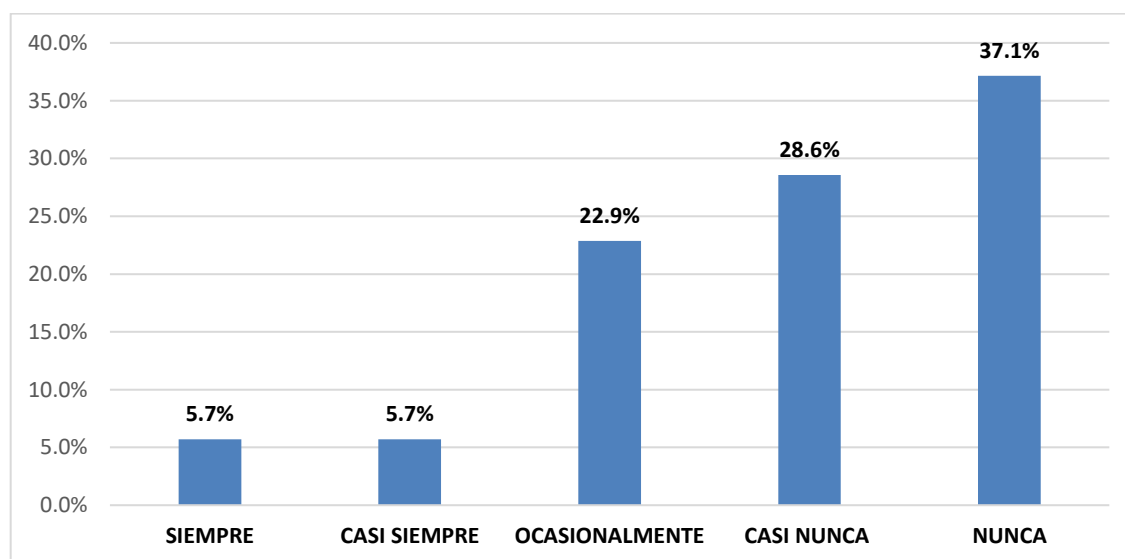
	<i>fr. Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	2	5,7 %
CASI SIEMPRE	2	5,7 %
OCASIONALMENTE	8	22,9 %
CASI NUNCA	10	28,6 %
NUNCA	13	37,1 %
TOTAL	35	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

La tabla 3 muestra los resultados de la consulta hecha a las y los colaboradores acerca de si al finalizar las tareas antes de tiempo les asignaron otras que no le competen. Se destaca que la mayoría con el 37,1 % indicó que nunca, seguido de aquellos que mencionaron que casi nunca con el 28,6 %. Por su lado, con el 22,9 % están aquellos que opinaron que solo ocasionalmente y, finalmente, con el 5,7 % los que señalaron que casi siempre y siempre, respectivamente. Se advierte en las respuestas que la mayoría establece una nula o baja frecuencia (65,7 %) de haber realizado tareas que no les correspondían, luego de terminar las propias de teletrabajo durante la pandemia.

Figura 3.

Representación de la frecuencia de la asignación de otras que no le competían.



Fuente: Tabla 3.

4. ¿Obtuvo la posibilidad de crecimiento dentro de la organización en el tiempo de la pandemia?

Tabla 4.

Frecuencia de la posibilidad de crecimiento en la organización durante la pandemia.

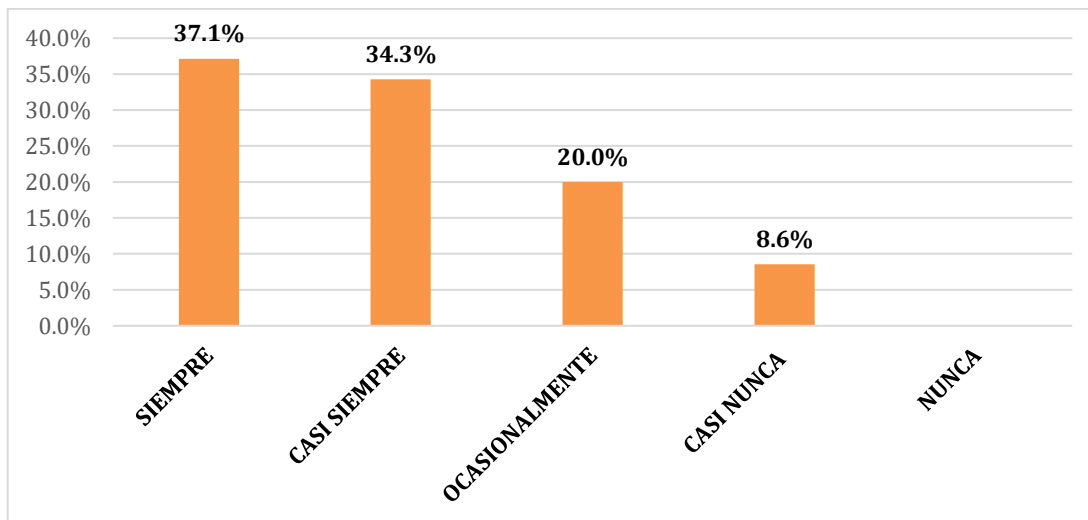
	<i>fr. Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	13	37,1 %
CASI SIEMPRE	12	34,3 %
OCASIONALMENTE	7	20,0 %
CASI NUNCA	3	8,6 %
NUNCA	0	0,0 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

En la tabla 4 se observan los resultados de la frecuencia de la posibilidad de crecimiento en la organización durante la pandemia, según las y los colaboradores participantes del estudio. Al efecto, la mayoría mencionó que siempre con el 37,1 %, seguidos de quienes expresaron que casi siempre con el 34,3 %. Un 20 % indicó que esto sucedió ocasionalmente y, finalmente, un 8,6 % señaló que casi nunca. Se denota en los resultados que la mayoría considera que la posibilidad de crecimiento en la empresa durante la pandemia era siempre y casi siempre frecuente para un total del 71,4 % de los participantes del estudio.

Figura 4.

Representación de la frecuencia de la posibilidad de crecimiento en la organización durante la pandemia.



Fuente: Tabla 4.

5. ¿Con qué frecuencia durante la pandemia le brindaron retroalimentación?

Tabla 5.

Frecuencia de la retroalimentación durante la pandemia.

	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	6	17,1 %
CASI SIEMPRE	13	37,1 %
OCASIONALMENTE	14	40,0 %
CASI NUNCA	2	5,7 %
NUNCA	0	0,0 %
TOTAL	35	100,0 %

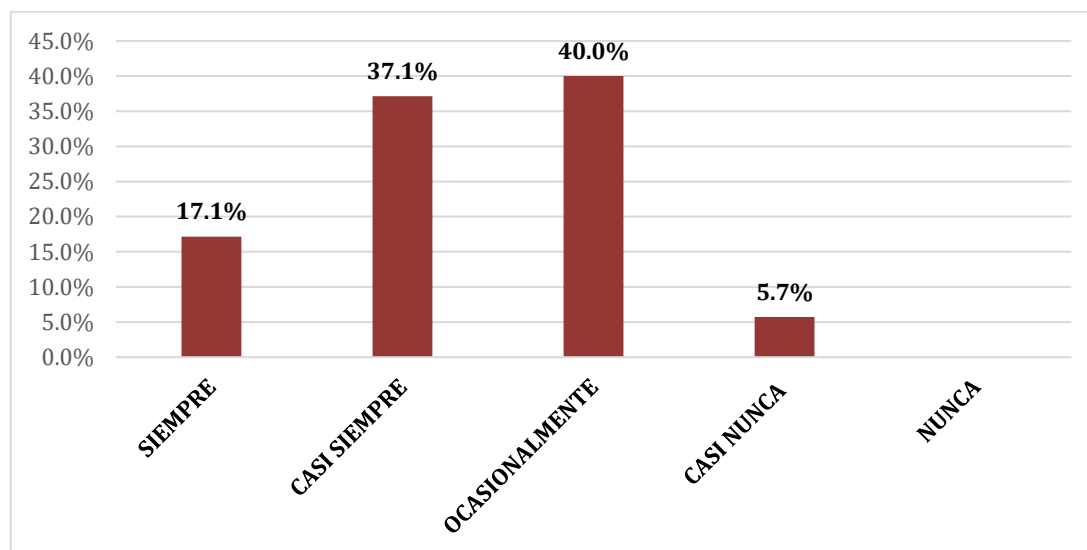
Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

La tabla 5 presenta los resultados de la consulta realizada a las y los colaboradores del estudio sobre la frecuencia de la retroalimentación recibida

durante la pandemia, obteniéndose que la mayoría con el 40% señaló que fue de manera ocasional. Le sigue con el 37,1 % aquellos que indican que esto ocurrió casi siempre; con el 17,1 % los que mencionan que fue siempre y, por último, con el 5,7 % los que señalaron que casi nunca. Se observa que, aunque en los resultados una parte opina acerca del tema en una posición intermedia de frecuencia (40 %), un 54,2 % señaló que la retroalimentación se brinda siempre o casi siempre durante la pandemia y solamente dos personas (5,7 %), indicaron una frecuencia de casi nunca. Lo anterior, sugiere un área para la mejora en estas circunstancias en las empresas QCT, UT y FT.

Figura 5.

Representación de la frecuencia de la retroalimentación durante la pandemia.



Fuente: Tabla 5.

6. ¿La organización le brindó una capacitación adecuada para el cumplimiento de las tareas de forma eficaz, desde la casa?

Tabla 6.

Frecuencia de la capacitación adecuada para el cumplimiento de las tareas.

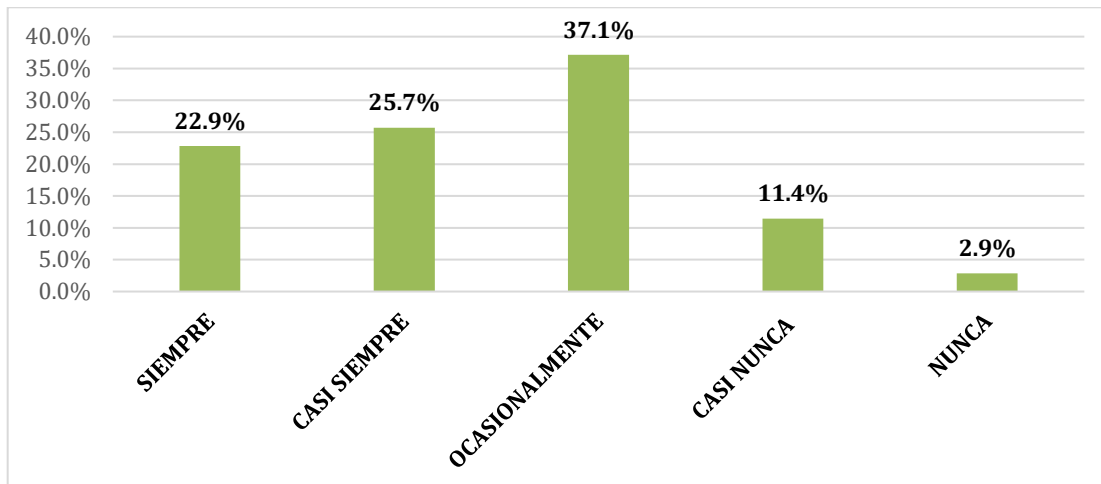
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	8	22,9 %
CASI SIEMPRE	9	25,7 %
OCASIONALMENTE	13	37,1 %
CASI NUNCA	4	11,4 %
NUNCA	1	2,9 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

En cuanto a si la empresa les brindó una capacitación adecuada para el cumplimiento de las tareas de forma eficaz, desde la casa, las y los colaboradores opinaron de manera diversa, según se aprecia en la tabla 6. La mayoría con el 37,1 % señaló que eso ocurrió ocasionalmente. Les siguen con el 25,7 % y el 22,9 %, los que respondieron que casi siempre y siempre, respectivamente, para un total de 48,6 % en ambos grupos. Con el 11,4 % y 2,9 % están los que indicaron que esto casi nunca o nunca ocurrió, respectivamente. Se rescata que, aunque la mayoría opina que la capacitación se brindó siempre o casi siempre, al igual que en la pregunta anterior, se abre un espacio para la mejora en tan importante función para el fortalecimiento del recurso humano de las empresas.

Figura 6.

Representación de la frecuencia de la capacitación adecuada para el cumplimiento de las tareas.



Fuente: Tabla 6.

7. ¿Con qué regularidad el supervisor o encargado, se preocupó por usted como persona durante la pandemia?

Tabla 7.

Frecuencia con la que el supervisor o encargado, se preocupó por el colaborador como persona durante la pandemia

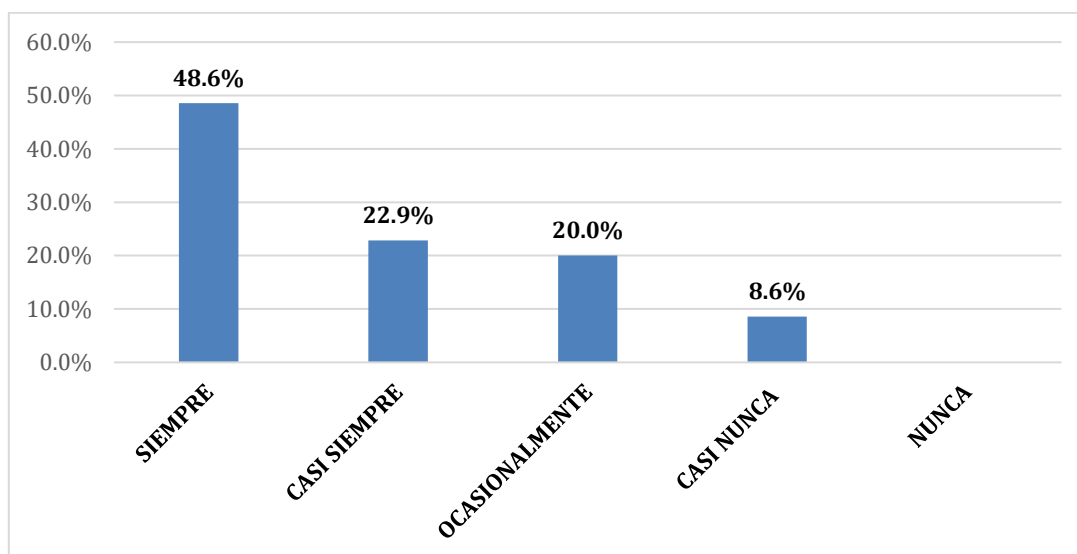
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	17	48,6 %
CASI SIEMPRE	8	22,9 %
OCASIONALMENTE	7	20,0 %
CASI NUNCA	3	8,6 %
NUNCA	0	0,0 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

En la tabla 7, se muestra lo relativo a los resultados de la consulta hecha a las y los colaboradores participantes del estudio acerca de si el supervisor o encargado, se preocupó por cada uno durante la pandemia. Se obtuvo que la mayoría, con el 48,6 % señaló que siempre; seguidos, con el 22,9 % de los que opinaron que fue casi siempre. Asimismo, con el 20 % están quienes indicaron que eso sucedió ocasionalmente. Por último, con el 8,6 % los que mencionan que casi nunca. Se observa que, en cuanto a la frecuencia de la preocupación de su personal durante la pandemia, la gran mayoría (71,5 %) considera que dio siempre y casi siempre. Igualmente, queda un espacio para la mejora en cuanto a este aspecto, para optimizar el teletrabajo.

Figura 7.

Representación de la frecuencia con la que el supervisor o encargado, se preocupó por el colaborador como persona durante la pandemia



Fuente: Tabla 7.

8. ¿El supervisor o encargado, fue justo con las decisiones que se llevaron a cabo?

Tabla 8.

Frecuencia con la que el supervisor o encargado fue justo con las decisiones.

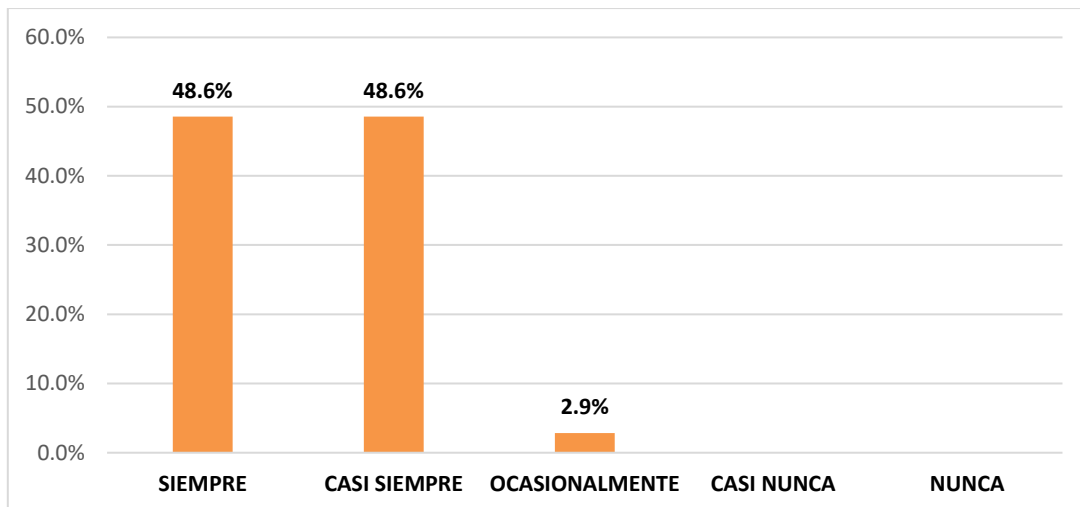
	<i>fr. Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	17	48,6 %
CASI SIEMPRE	17	48,6 %
OCASIONALMENTE	1	2,9 %
CASI NUNCA	0	0,0 %
NUNCA	0	0,0 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

La tabla 8 señala los resultados de las respuestas acerca de si la persona encargada fue justa con las decisiones llevadas a cabo. Al respecto, las y los colaboradores mencionaron en igual de frecuencia (48,6 %) que esto ocurrió siempre y casi siempre, para un total del 97,1 % de las opiniones. Y solamente en un caso (2,9 %), se indicó que ocasionalmente. Estos datos establecen que el recurso humano de las empresas en estudio estima que su encargado o supervisor aplicó decisiones justas en el teletrabajo y durante la pandemia.

Figura 8.

Representación de la frecuencia con la que el supervisor o encargado fue justo con las decisiones.



Fuente: Tabla 8.

9. ¿Con qué frecuencia se sintió cómodo relacionándose laboralmente con los compañeros de trabajo de forma virtual durante la pandemia?

Tabla 9.

Frecuencia con la que hubo comodidad al relacionarse laboralmente los compañeros de trabajo de forma virtual durante la pandemia.

	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	19	54,3 %
CASI SIEMPRE	13	37,1 %
OCASIONALMENTE	2	5,7 %
CASI NUNCA	1	2,9 %
NUNCA	0	0,0 %
TOTAL	35	100,0 %

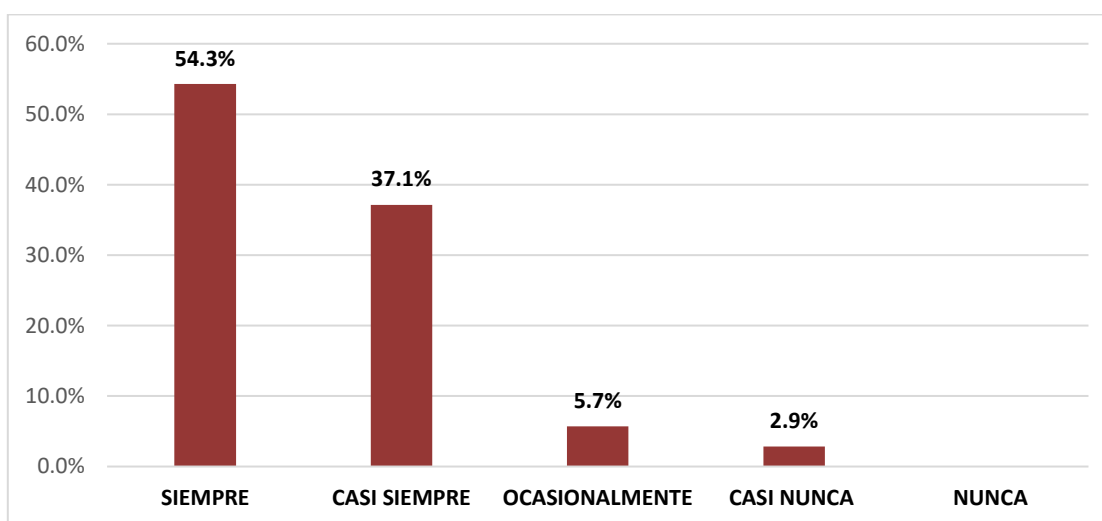
Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

En la tabla 9 se observa que, de acuerdo con la consulta hecha a las personas participantes del estudio acerca de si se sintieron cómodos relacionándose laboralmente con los compañeros de trabajo de forma virtual durante la pandemia,

que los resultados fueron: la mayoría con el 54,3 % indicó que siempre; seguido del 37,1 % que señalaron que casi siempre. Con el 5,7 % están los que mencionaron que ocasionalmente y, finalmente, con el 2,9 %, que casi nunca. Se aprecia en estos datos que la gran mayoría opina que siempre o casi siempre (91,4 %) consideran que hubo comodidad en las relaciones interpersonales en el desarrollo del teletrabajo con el resto de los compañeros durante la pandemia.

Figura 9.

Representación de la frecuencia con la que hubo comodidad al relacionarse laboralmente los compañeros de trabajo de forma virtual durante la pandemia.



Fuente: Tabla 9.

10. ¿Con qué frecuencia recibió algún reconocimiento por el cumplimiento de las tareas durante la pandemia?

Tabla 10.

Frecuencia con la que se recibió algún reconocimiento por el cumplimiento de las tareas durante la pandemia.

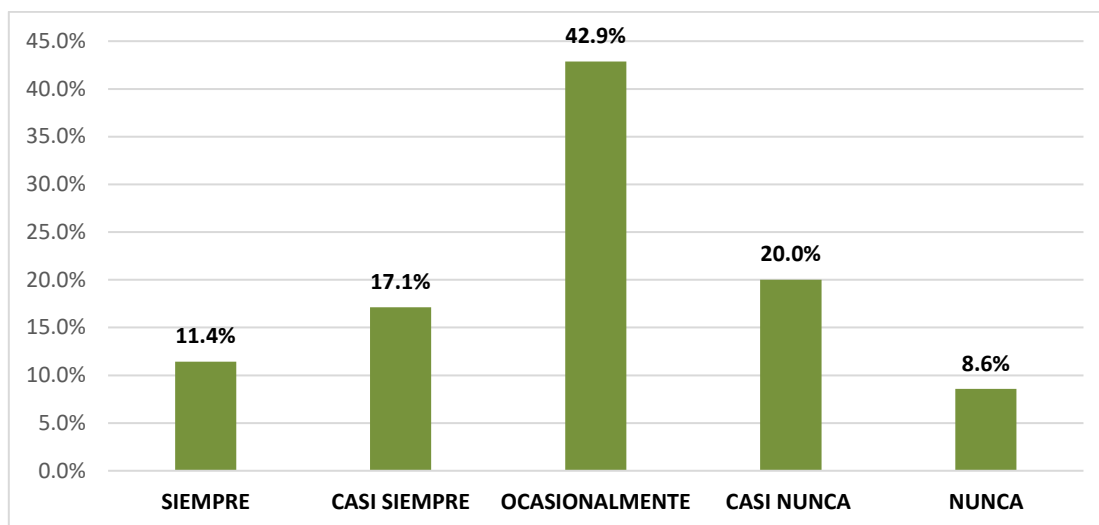
	<i>fr. Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	4	11,4 %
CASI SIEMPRE	6	17,1 %
OCASIONALMENTE	15	42,9 %
CASI NUNCA	7	20,0 %
NUNCA	3	8,6 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

En cuanto a la frecuencia con que recibieron algún reconocimiento por el cumplimiento de las tareas durante la pandemia, en la tabla 10 se observa que las personas colaboradoras, en su mayoría (42,9 %) opinó que fue ocasionalmente; seguidos de un 20 % que indicaron que casi nunca. Luego, con el 17,1 % están los que mencionan que fue casi siempre, con el 11,4 % los que indicaron que siempre y, por último, con el 8,6% aquellos que indicaron que nunca. Se evidencia que la mayoría de las y los colaboradores (71,5 %) opina que los reconocimientos en el cumplimiento de sus tareas no fue algo tan frecuente durante la pandemia. Y solamente un 28,5% estimó que sí los recibió con mayor frecuencia. Este aspecto también abre espacio para la mejora en el manejo del recurso humano, en la modalidad de trabajo tradicional y, sobre todo, en el desempeño del teletrabajo.

Figura 10.

Representación de la frecuencia con la que se recibió algún reconocimiento por el cumplimiento de las tareas durante la pandemia.



Fuente: Tabla 10.

11. ¿Recibió apoyo directo por parte de la organización en temas psicosociales?

Tabla 11.

Frecuencia con la que se recibió apoyo directo por parte de la organización en temas psicosociales.

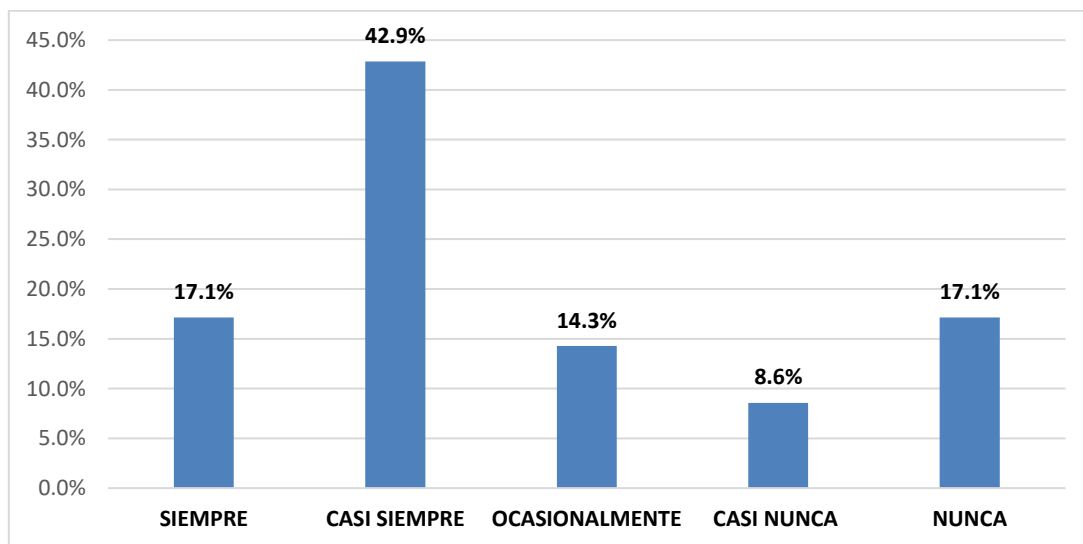
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	6	17,1%
CASI SIEMPRE	15	42,9%
OCASIONALMENTE	5	14,3%
CASI NUNCA	3	8,6%
NUNCA	6	17,1%
TOTAL	35	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

La tabla 11 muestra los resultados de la consulta a las y los colaboradores participantes del estudio acerca de si recibieron apoyo directo por parte de la organización en temas psicosociales. Se obtuvo que la mayoría con el 42,9 % indicó que casi siempre; seguidos, con el 17,1 %, de los que opinan que siempre y nunca, respectivamente. Luego con el 14,3 % están los que señalan que es ocasionalmente y con el 8,6 % los que mencionan que casi nunca. Se aprecia que la mayoría con el 60,0 % estima que con frecuencia recibió ese apoyo de parte de la empresa en temas psicosociales. No obstante, se observa, a su vez, una parte de las personas colaboradoras que aducen que ese apoyo no fue constante o del todo no lo fue, de manera que es un área de mejora de interés.

Figura 11.

Representación de la frecuencia con la que se recibió apoyo directo por parte de la organización en temas psicosociales.



Fuente: Tabla 11.

12. En caso de haber necesitado apoyo o auxilio, en temas laborales, ¿recibió apoyo directo por parte de la organización?

Tabla 12.

Frecuencia con la que se recibió apoyo directo por parte de la organización en temas laborales.

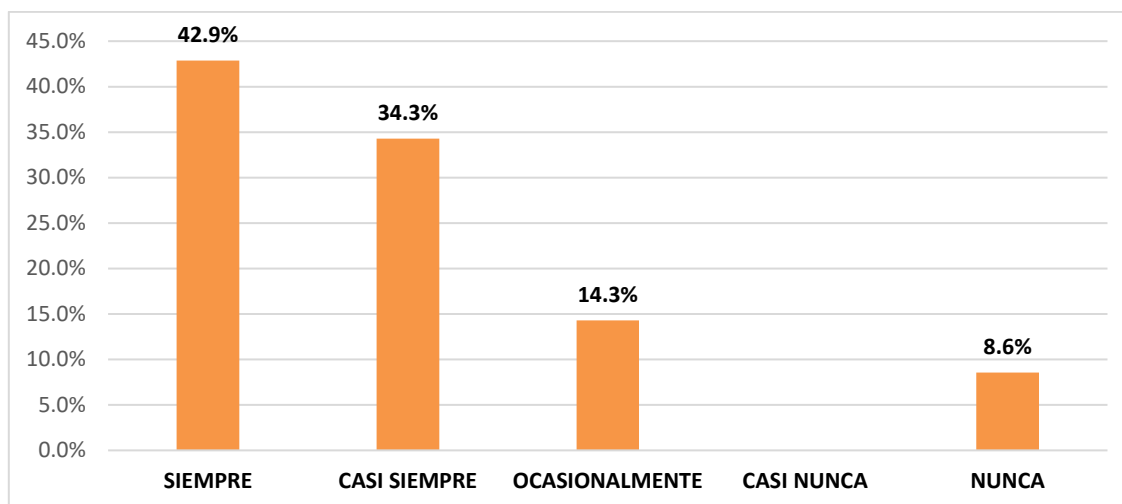
	<i>fr. Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	15	42,9 %
CASI SIEMPRE	12	34,3 %
OCASIONALMENTE	5	14,3 %
CASI NUNCA	0	0,0 %
NUNCA	3	8,6 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

La tabla 12 informa los resultados de la pregunta acerca de si las y los colaboradores, en caso de haber necesitado apoyo o auxilio, en temas laborales, recibieron apoyo directo por parte de la empresa, obteniéndose que la mayoría con el 42,9 % señaló que siempre. De seguido, con el 34,3 % están los que opinaron que casi siempre. Acá se observa, entonces, que un total de 77,2 % de los participantes estiman frecuente ese apoyo de parte de la empresa. Asimismo, con el 14,3 % aparecen los que opinan que esa situación ocurrió de manera ocasional y, finalmente, con el 8,6 %, aquellos que indican que más bien es nunca. A pesar de alto porcentaje que la mayoría de las personas colaboradoras señala que recibieron apoyo con frecuencia, también hay una porción de ellos que no ve tan frecuente ese auxilio en situaciones en que se amerita, dando espacio a revisar ese aspecto.

Figura 12.

Representación de la frecuencia con la que se recibió apoyo directo por parte de la organización en temas laborales.



Fuente: Tabla 12.

13. Debido a la situación que vivió el país durante la pandemia por COVID-19, ¿tuvo la incertidumbre de perder su empleo?

Tabla 13.

Frecuencia con la que debido a la situación del país durante la pandemia por COVID-19 se tuvo la incertidumbre de perder el empleo.

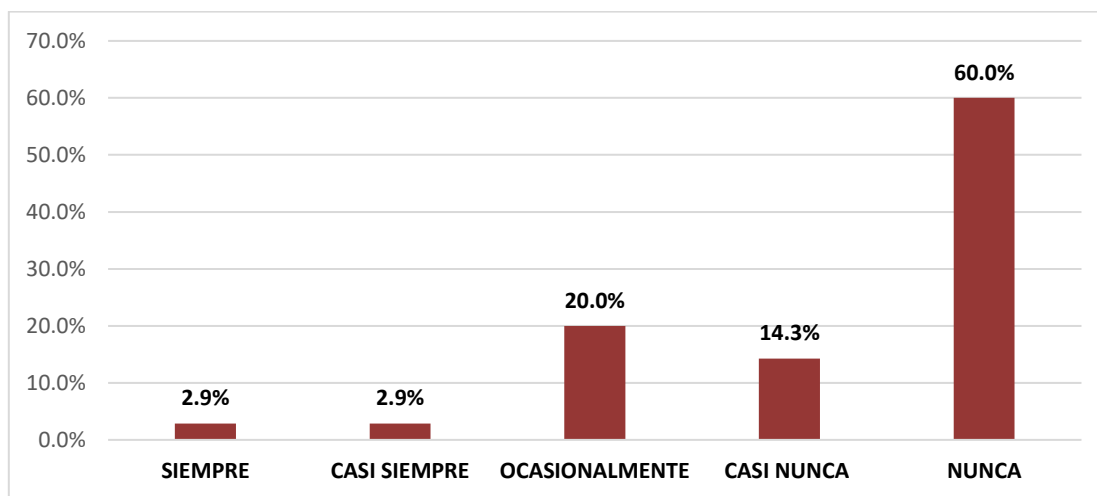
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	1	2,9 %
CASI SIEMPRE	1	2,9 %
OCASIONALMENTE	7	20,0 %
CASI NUNCA	5	14,3 %
NUNCA	21	60,0 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

La tabla 13 muestra los resultados de la pregunta a las y los colaboradores acerca de si tuvo incertidumbre de perder su empleo durante la pandemia, obteniéndose que la mayoría, con el 60 %, nunca la tuvo. De seguido, con el 20 % se mencionó que esa incertidumbre fue ocasional; con el 14,3 % se indicó que casi nunca y, por último, con el 2,9 % se señaló que siempre y casi siempre, respectivamente. Como se observa, la gran mayoría expresó que no tuvo o casi no tuvo ese temor a perder el empleo durante la pandemia. Aun así, el resto del personal, de manera más frecuente, sintió la incertidumbre citada.

Figura 13.

Representación de la frecuencia con la que debido a la situación del país durante la pandemia por COVID-19 se tuvo la incertidumbre de perder el empleo.



Fuente: Tabla 13.

14. Debido a la situación que vivió el país durante la pandemia, ¿con qué frecuencia reflexionó sobre aspectos sociales y económicos, mientras laboraba?

Tabla 14.

Frecuencia con la que se reflexionó sobre aspectos sociales y económicos, mientras laboraba durante la pandemia.

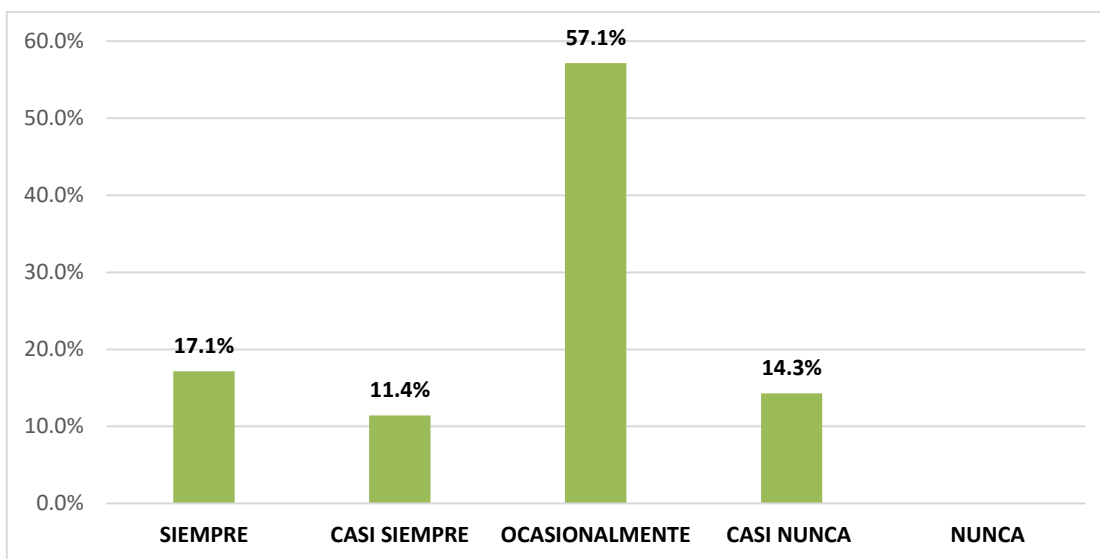
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	6	17,1 %
CASI SIEMPRE	4	11,4 %
OCASIONALMENTE	20	57,1 %
CASI NUNCA	5	14,3 %
NUNCA	0	0,0 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

Con respecto a la pregunta 14, acerca la frecuencia con que reflexionaron sobre aspectos sociales y económicos mientras laboraban durante la pandemia, como se aprecia en la tabla 14, las y los colaboradores expresaron en su mayoría (57,1 %) que lo hicieron ocasionalmente. Luego, con el 17,1 % indican que estuvo ocurrió siempre, seguidos del 14,3 % de quienes mencionan que nunca. Finalmente, el 11,4 % opina que casi siempre. Se observa que la reflexión mencionada acerca de los aspectos sociales y económicos del país durante la pandemia estuvo con alguna frecuencia en su mente y fueron pocos quienes en definitiva no consideraron estas temáticas durante ese periodo.

Figura 14.

Representación de la frecuencia con la que se reflexionó sobre aspectos sociales y económicos mientras se laboraba durante la pandemia.



Fuente: Tabla 14.

14.a. Si en la anterior pregunta marcó la respuesta, siempre o casi siempre explique cuáles fueron sus pensamientos en ese momento: (Y si no marcó esas opciones coloque “no aplica”).

1. *Cómo el contexto podría afectar a algunos clientes, y qué acciones podía la empresa tomar para colaborar.*
2. *Qué pasaba si había reducción de personal, si me enfermaba.*
3. *Había mucha presión por saber acerca de la estabilidad y continuidad de la operación de trabajo.*
4. *Debe de ser muy difícil encontrar trabajo las personas que no tienen en estos momentos.*

5. *En el tema económico, se pensó siempre en cómo solventar el cambio que la pandemia había infligido en este ante la falta de recursos.*
6. *El valor a la vida, la familia y todo lo que damos por sentado.*
7. *En lo social por el temor de padecer la enfermedad y lo económico por temor de quedar sin empleo si la situación se agravaba.*
8. *Siempre estuve pensando en cómo mejorar cosas a nivel laboral para que no tuviera contingencias si la situación se complicaba.*
9. *Somos una empresa de servicios enfocada en el comercio, por lo tanto, cualquier problema que afecte a nivel social, podía afectarnos directamente a nosotros. De igual forma, la incertidumbre que había era generalizada.*
10. *La incertidumbre que había era generalizada por la contracción de mercado de nuestros clientes afecte la empresa.*

Como se aprecia en los 10 comentarios anteriores, fueron diversas las opiniones de quienes consideraron que siempre o casi siempre reflexionaron sobre estos aspectos durante la pandemia. Se denotan pensamientos negativos en su mayoría o de incertidumbre las posibles consecuencias económicas y sociales en el país, ante la emergencia por el COVID-19.

15. Debido a la situación que vivió el país durante la COVID-19, ¿pudo sobrellevar de manera eficaz la nueva realidad del teletrabajo?

Tabla 15.

Frecuencia con la que se pudo sobrellevar de manera eficaz la nueva realidad del teletrabajo durante la pandemia.

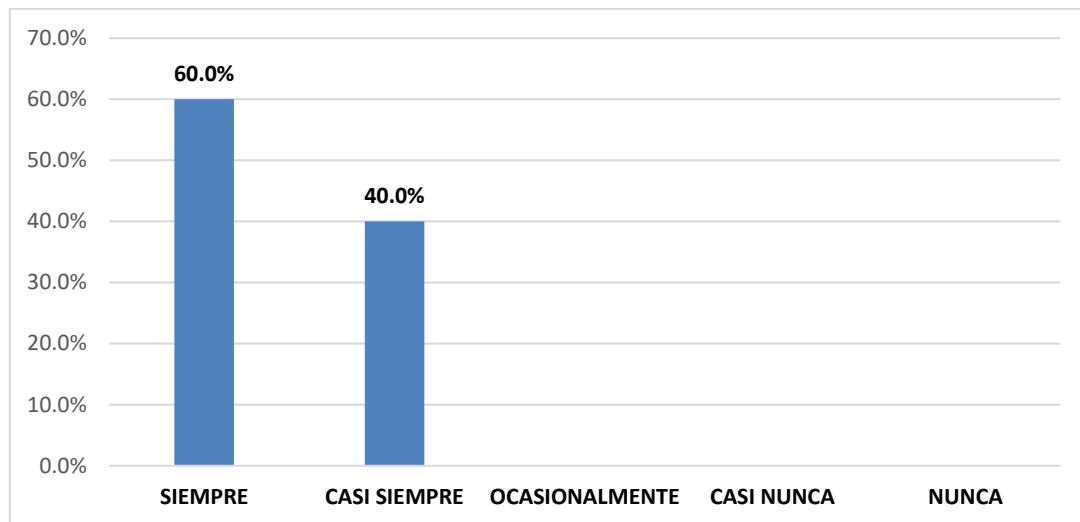
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	21	60,0 %
CASI SIEMPRE	14	40,0 %
OCASIONALMENTE	0	0,0 %
CASI NUNCA	0	0,0 %
NUNCA	0	0,0 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

En la tabla 15, se aprecian los resultados de la consulta realizada acerca de si los y los colaboradores pudieron sobrellevar de manera eficaz la nueva realidad del teletrabajo en medio del periodo de la pandemia. Se obtuvo que la mayoría, con el 60 %, expresó que siempre fue así y el restante 40 % que casi siempre. Es notorio que el recurso humano de las empresas de tecnología en cuestión considera que tuvo la ocasión de afrontar y llevar adelante su trabajo en esta modalidad virtual de manera eficaz, aspecto que sobresale por el logro que significa.

Figura 15.

Representación de la frecuencia con la que se pudo sobrellevar de manera eficaz la nueva realidad del teletrabajo durante la pandemia.



Fuente: Tabla 15.

16. ¿Contó con un espacio físico apropiado para el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 16.

Frecuencia con la que se contó con un espacio físico apropiado para el cumplimiento de las funciones.

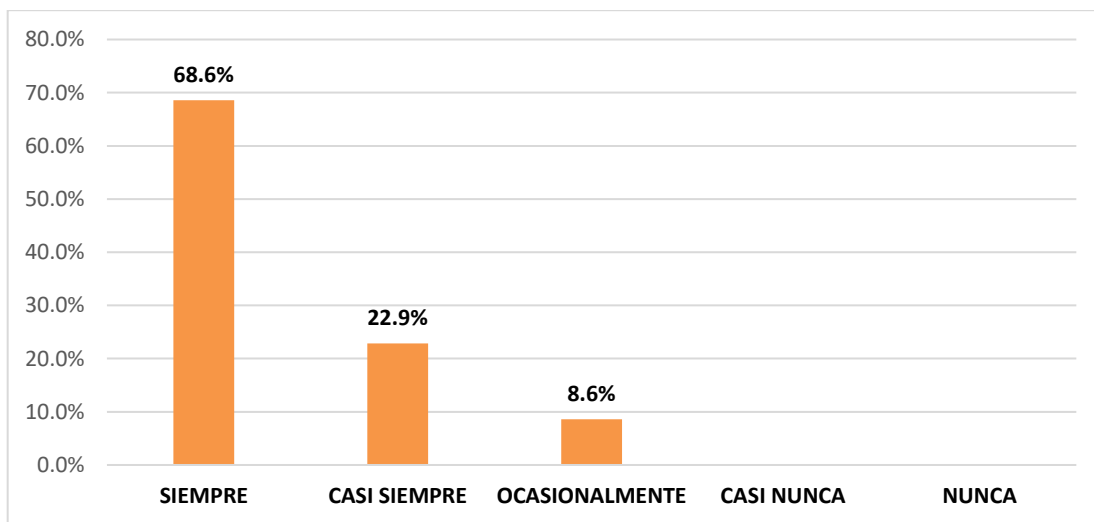
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	24	68,6 %
CASI SIEMPRE	8	22,9 %
OCASIONALMENTE	3	8,6 %
CASI NUNCA	0	0,0 %
NUNCA	0	0,0 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

Se observa, en la tabla 16, los resultados de la consulta a las y los colaboradores participantes del estudio acerca de si contaron con un espacio físico apropiado para el cumplimiento de sus funciones de manera virtual durante la pandemia. Se obtuvo que la gran mayoría, con el 68,6 % expresó que siempre fue así. Además, con el 22,9 % están quienes señalaron que fue casi siempre. Asimismo, con el 8,6 % aparecen quienes indicaron que ocasionalmente. En resumen, se aprecia que fue muy frecuente la posibilidad de contar el espacio físico adecuado en sus hogares para el teletrabajo durante la pandemia.

Figura 16.

Representación de la frecuencia con la que se contó con un espacio físico apropiado para el cumplimiento de las funciones.



Fuente: Tabla 16.

17. ¿Compartió su equipo (computadora), con algún miembro de su familia?

Tabla 17.

Frecuencia con la que se compartió el equipo con algún miembro de la familia.

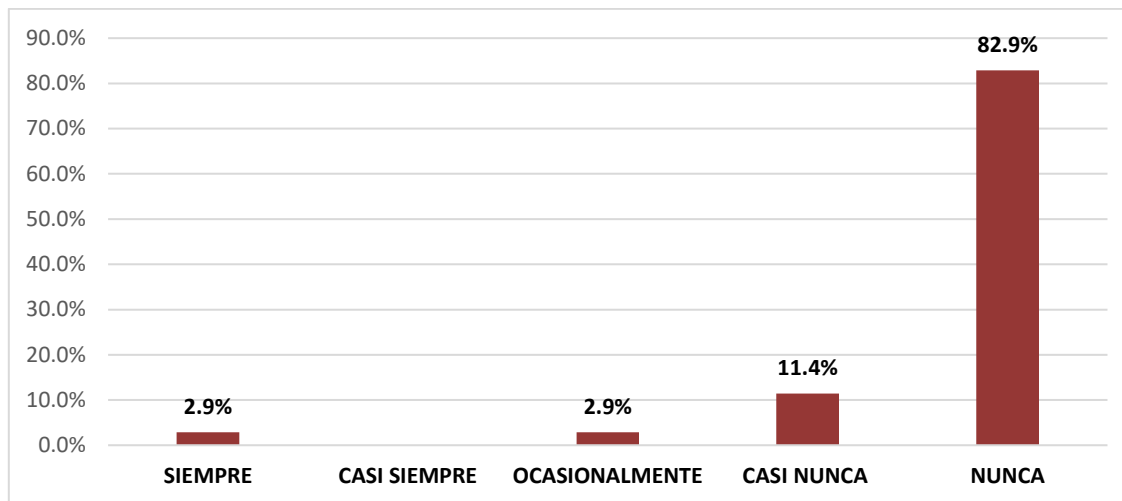
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	1	2,9 %
CASI SIEMPRE	0	0,0 %
OCASIONALMENTE	1	2,9 %
CASI NUNCA	4	11,4 %
NUNCA	29	82,9 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

La tabla 17 informa los resultados de la pregunta hecha a las y los colaboradores relacionada con el aspecto de compartir el equipo (computadora) con algún miembro de su familia. Se observa que la gran mayoría, con el 82,9 %, indicó que nunca; el 11,4 % señaló que casi nunca, el 2,9 % lo hizo siempre u ocasionalmente. En este contexto, se aprecia que, de forma conveniente, la mayoría de las personas colaboradoras no comparte su computadora, lo cual es positivo para el resguardo tanto del equipo como de la información manejada. Sin embargo, algunas personas, por necesidad, debieron compartirla, lo que, aunque no limita el desempeño, podría ser más conveniente evitar.

Figura 17.

Representación de la frecuencia con la que se compartió el equipo con algún miembro de la familia.



Fuente: Tabla 17.

18. ¿Tuvo responsabilidades del hogar y al mismo tiempo responsabilidades laborales?

Tabla 18.

Frecuencia con la que se tuvieron responsabilidades del hogar y al mismo tiempo responsabilidades laborales.

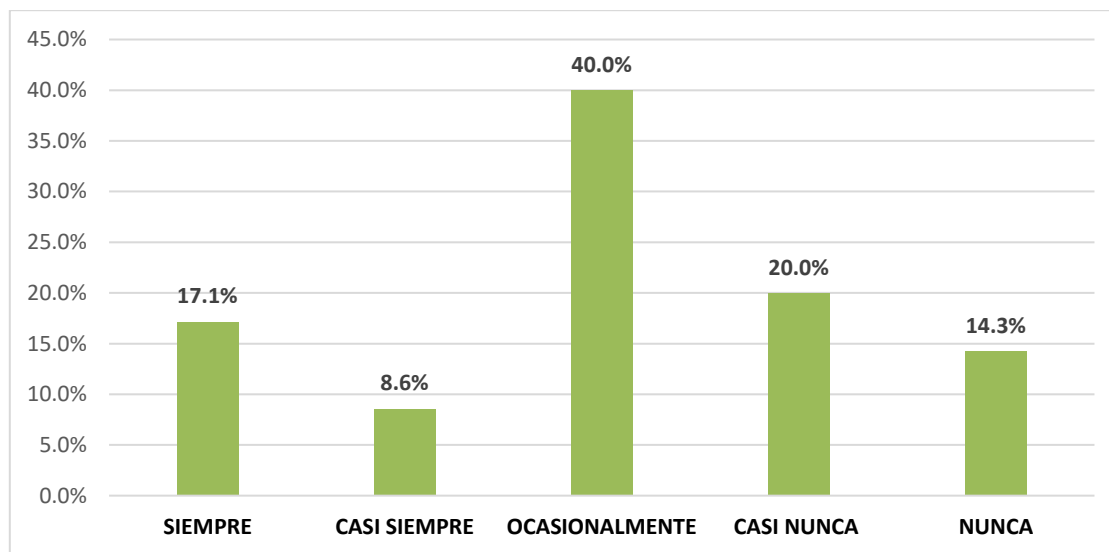
	<i>fr.</i> <i>Absoluta</i>	<i>fr. Relativa</i>
SIEMPRE	6	17,1 %
CASI SIEMPRE	3	8,6 %
OCASIONALMENTE	14	40,0 %
CASI NUNCA	7	20,0 %
NUNCA	5	14,3 %
TOTAL	35	100,0 %

Fuente: Cuestionario aplicado a las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

En la tabla 18 se aprecian los resultados de la consulta acerca de si las y los colaboradores tuvieron responsabilidades del hogar y al mismo tiempo responsabilidades laborales durante la pandemia, al hacer teletrabajo. Se obtuvo que la mayoría, con el 40 % indicó, que eso sucedió ocasionalmente. Con el 20 % indicaron que casi nunca; con el 17,1 % respondieron que siempre; con el 14,3 % nunca y, por último, con el 8,6 %, que esto ocurría casi siempre. En general, los resultados apuntan que al tiempo que laboran desde sus casas de manera virtual continúan en su mayoría siendo responsables en el hogar, de modo que se vislumbra que es algo inevitable, pero no necesariamente afecta su desempeño.

Figura 18.

Representación de la frecuencia con la que se tuvieron responsabilidades del hogar y al mismo tiempo responsabilidades laborales.



Fuente: Tabla 18.

Análisis de las entrevistas realizadas

A continuación, se presentan las respuestas y el análisis de las dos entrevistas realizadas a dos encargados de Recursos Humanos de las empresas de tecnología en estudio.

Tabla 19.

Entrevistas realizadas

Preguntas	Resumen de las respuestas
1. ¿Qué factores psicosociales fueron los más predominantes en su organización durante y post pandemia?	<p>Encargado 1: Relación vida, trabajo, comunicación asertiva. Relaciones interpersonales</p> <p>Encargado 2: Incertidumbre en cambios laborales, balance vida-trabajo, sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales.</p>
2. ¿Cuáles medidas implementaron DURANTE la pandemia con relación a la disminución de factores psicosociales enfocados en exigencias laborales, posibilidad de desarrollo, relaciones interpersonales, apoyo que recibieron, preocupaciones por posibles cambios en las condiciones laborales y preocupación por responsabilidades familiares?	<p>Encargado 1: Se implementaron reuniones de bienestar como nutricionales, físicos, apoyo económico, se implementaron espacios en oficina con los requerimientos establecidos para aquellos que les costaba estar en casa, se les dio a los colaboradores los implementos necesarios para trabajar desde casa.</p> <p>Encargado 2: En cuanto relaciones interpersonales intentamos seguir reuniéndonos o realizando actividades virtuales para relacionarnos. Sobre el apoyo siempre buscamos darles el equipo para poder hacer teletrabajo, financiamientos, préstamos, entre otros apoyos. Y en preocupación por responsabilidades</p>

	familiares, dimos mucho énfasis a la flexibilidad de horarios o permisos para apoyar a los colaboradores. Sobre los demás factores, no vi ningún apoyo o medida tomada.
3. ¿Cuáles medidas implementaron DESPUÉS de la pandemia con relación a la disminución de factores psicosociales enfocados en exigencias laborales, posibilidad de desarrollo, relaciones interpersonales, apoyo que recibieron, preocupaciones por posibles cambios en las condiciones laborales y preocupación por responsabilidades familiares?	Encargado 1: Mayor limpieza, mayor orden en los perfiles de puesto, terapias y acompañamiento tanto personal como económico Encargado 2: Posibilidad de desarrollo: planes de carrera y desarrollo para los equipos de trabajo. Relaciones interpersonales: retomar las celebraciones o actividades presenciales. Apoyo: financiamientos.
4. ¿Consideran que tuvieron efectividad las medidas que se llevaron a cabo? Explique, ¿por qué?	Encargado 1: Sí, porque se mejoró la comunicación y bienestar, se trabaja mucho y de forma continua Encargado 2: Sí, porque poco a poco volvimos a ser un equipo más estable, aunque no 100 % igual el ambiente laboral. Se ha mejorado la estructura y comunicación.
5. ¿Durante el COVID-19, implementaron un control sobre las capacitaciones brindadas a las y los colaboradores con la finalidad de protegerlos de los efectos de la pandemia y factores psicosociales? En caso de decir sí, ¿cuáles capacitaciones se brindarán?"	Encargado 1: Hubo un protocolo de salud, pero no hubo capacitación Encargado 2: No.
6. ¿La empresa continúa capacitando a las personas teletrabajadoras? En caso de decir sí, ¿en qué áreas?	Encargado 1: No, esfuerzos en el área como involucrar por medio de reuniones virtuales en las cosas de salud ocupacional Encargado 2: No, enfocadas a estos factores

	no. Sí esfuerzos.
7. ¿En qué criterios se basaron para que algunas personas colaboradoras y no todas regresaran a la presencialidad?	Encargado 1: Son trabajos que requieren atención presencial como administrativos, así como una jefe que le gusta que sea personal y conozca la funcionalidad de la oficina Encargado 2: En que sí es necesario o no la presencia física. Los que no requieren su presencia siguieron en teletrabajo. Con excepción de un área que el líder sí exige la presencialidad, aunque no sea necesario.
8. ¿Cuáles modificaciones sufre un trabajador que recién fue enviado a realizar teletrabajo?	Encargado 1: El autogestionarse, el cumplimiento de las tareas, el acomodo a estar desde casa y los ruidos de este ambiente. Encargado 2: Equipo y espacio para realizar el teletrabajo, no socializar con los compañeros, dependencia del internet.
9. ¿Qué nuevas regulaciones de teletrabajo surgieron a raíz de la emergencia sanitaria que atravesaba el país en ese momento?	Encargado 1: Protocolos de limpieza en oficina y vehículos, limpieza de espacios con frecuencia, tiempos para vacunación Encargado 2: La creación de la política como tal, pues no existía en la empresa esa modalidad.
10. Con base en las mencionadas en la pregunta anterior, ¿actualmente existe una nueva regulación sobre el teletrabajo?	Encargado 1: Tenemos un kit de limpieza y ergonomía, kit de bienvenida Encargado 2: Mejoras y especificaciones de la política, así como seguimiento de la ergonomía. Kit de limpieza y kit de bienvenida.
11. ¿Cuáles medidas de seguridad o confidencialidad considera necesarias para la ejecución del teletrabajo?	Encargado 1: Uso del computador de forma regulada Encargado 2: Ergonomía en cuanto a

	seguridad y con confidencialidad sería limitar un poco el uso de los equipos para que sea exclusivo para el colaborador y trabajo.
12. ¿Cuáles elementos sobre el equilibrio entre el ámbito laboral y personal considera apropiados para que se tomen en cuenta en las políticas de teletrabajo?	Encargado 1: Cumplir con la jornada laboral para ambos lados. Encargado 2: Participar de las pausas activas, disponibilidad de los colaboradores, límite de horas de trabajadas.

Fuente: Entrevista realizada a encargados de Recursos Humanos de las empresas QCT, UT y FT ubicadas en Quesada, San Carlos, periodo 2020-2024.

Análisis

Se inicia este análisis de la entrevista con lo relativo a cuáles factores psicosociales fueron los más predominantes en la empresa durante y post pandemia. Al respecto se mencionan aspectos como la relación vida trabajo, la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales; aunque también el temor a los cambios en las labores y una posible sobrecarga de trabajo, que denota que son congruentes los entrevistados en cuanto a su importancia.

Con respecto a las medidas que implementaron durante la pandemia con relación a la disminución de factores psicosociales enfocados en exigencias laborales, posibilidad de desarrollo, relaciones interpersonales, apoyo que recibieron, preocupaciones por posibles cambios en las condiciones laborales y preocupación por responsabilidades familiares, los entrevistados destacaron las reuniones de bienestar como nutricionales, físicos, apoyo económico, espacio en la oficina con los requerimientos para los que les costaba estar en casa, darles los implementos. Además, se promovieron las reuniones o actividades virtuales; incluso financiamientos, así como flexibilidad en los horarios. A pesar de lo descrito, no se

aprecia que se hayan tomado medidas en varios los factores psicosociales, como bien apuntaba uno de los entrevistados.

Con respecto a las mismas medidas, pero de manera posterior a la pandemia, se planteó una mayor limpieza, orden en los perfiles de puesto, terapias y acompañamiento tanto personal como económico, así como posibilidades de desarrollo mediante planes de carrera y para los equipos de trabajo.

Al mismo tiempo, se retomaron las actividades presenciales y se mantuvo el apoyo por medio de financiamientos. Lo anterior advierte que se produjeron mejoras y se propusieron estrategias de crecimiento para el personal, que posiblemente antes de la pandemia no se daban.

En relación con la efectividad de las medidas realizadas durante la pandemia, ambos encargados coincidieron en que lo fueron, debido al mejoramiento en las comunicaciones, al bienestar que se traduce en trabajo constante y a la estabilidad del equipo de trabajo, se trabaja mucho y de forma continua. Esto, sin duda, también cuenta como señales positivas provenientes de la modalidad del teletrabajo en estos colaboradores, al darse estas condiciones producto de su necesidad de adaptarse.

Con respecto a controles sobre las capacitaciones brindadas a las y los colaboradores con la finalidad de protegerlos de los efectos de la pandemia y factores psicosociales durante la pandemia, los entrevistados fueron enfáticos al señalar que esto no se dio y solamente se aplicó el protocolo de salud, pero sin capacitación de por medio. Esto señala la ausencia de capacitaciones a las personas colaboradoras en cuanto a las tareas que desempeñaban, el manejo de los protocolos de salud o de la misma ejecución del teletrabajo, aspecto que llaman a la mejora, por su trascendencia.

Lo anterior es contrario a lo expresado por las y los colaboradores en la pregunta 6 de la encuesta, en cuanto a si recibieron capacitación para realizar sus funciones durante la pandemia, pues la mayoría (con el 37,1 %) señaló que eso ocurrió ocasionalmente y un 25,7 % y 22,9 % quienes respondieron que casi siempre y siempre, respectivamente, para un total de 48,6 % en ambos grupos.

Acerca de si las empresas han seguido capacitando a las personas teletrabajadoras, de nuevo la respuesta es negativa de parte de los encargados de recursos humanos entrevistados, mencionando además que no ha habido capacitaciones, solamente en cuanto a las reuniones virtuales en aspectos de salud ocupacional y en los esfuerzos que se deben llevar a cabo para su desempeño. Se subraya la carencia de planes de capacitación en los diversos aspectos laborales que incluyan el teletrabajo y los factores psicosociales que lo acompañan.

En cuanto a los criterios en los cuales se basaron para que algunas personas colaboradoras y no todas regresaran a la presencialidad, se respondió que dependía del puesto desempeñado, sobre todo en la administración y para que algunos de ellos obtuvieran el conocimiento de sus funciones en el sitio de las empresas. No obstante, se aprecia que no fueron decisiones estratégicas, sino más bien conforme las particularidades de cada puesto.

Los entrevistados señalaron con respecto a las modificaciones que sufre un trabajador que recién fue enviado a realizar teletrabajo enumeraron que las principales son el autogestionarse, cumpliendo las tareas, laborar desde la casa con los ruidos de ese ambiente, además de tener el equipo y espacio para realizar el teletrabajo, sin socializar con los compañeros y dependiendo su propio servicio internet. Estas situaciones resultan provechosas para el desempeño de las y los

trabajadores a distancia, de modo que se toman acciones para llevar a cabo sus labores, con sus recursos y en el ambiente del hogar.

Entre las nuevas regulaciones de teletrabajo dadas por la emergencia sanitaria por la pandemia, los entrevistados citaron al menos: protocolos de limpieza en oficina y vehículos, limpieza de espacios con frecuencia, tiempos para vacunación y en general, políticas en este campo que, como bien se indicó, no existían antes de la crisis sanitaria. Esto refuerza los aspectos positivos que tuvieron que emerger y que deben continuar aplicándose por parte de las empresas.

Y con base en lo anterior, a la consulta de si existe una nueva regulación sobre el teletrabajo en sus empresas, los encargados de recursos humanos entrevistados mencionaron que disponen de ahora de un kit de limpieza y kit de bienvenida, así como la atención a aspectos de ergonomía en el trabajo. A pesar de eso, se observan mejoras y especificaciones dirigidas a establecer una política acerca del teletrabajo.

Con respecto a medidas de seguridad o confidencialidad considera necesarias para la ejecución del teletrabajo, se planteó el uso del computador de forma regulada para que sea exclusivo para el colaborador en el desarrollo de su trabajo. Como se aprecia, realmente no hay medidas consistentes o un procedimiento que asegure esa confidencialidad en las empresas para el teletrabajo.

Lo anterior se relaciona con lo expresado en la pregunta 17, donde el 82,9 % de las personas encuestadas indicó que nunca comparte su equipo de cómputo, mientras que el 11,4 % señaló que casi nunca lo hacen. Esto refleja el esfuerzo por mantener la confidencialidad en el desarrollo de sus labores.

Sobre algunos elementos para el equilibrio entre el ámbito laboral y personal apropiados de tomar en cuenta en las políticas de teletrabajo, los entrevistados indicaron que resulta útil el cumplir con la jornada laboral a cabalidad con un límite de horas trabajadas, participar de las pausas activas y consultar la disponibilidad de las y los colaboradores. Aunque son solamente tres las sugeridas son de interés para ser consideradas dentro de las políticas, pero es claro que se requiere normalizar con más disposiciones lo relativo al teletrabajo en las empresas en estudio.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente capítulo, se desarrollan las conclusiones en cuanto al análisis de la información recopilada mediante los instrumentos empleados y conforme con los objetivos específicos planteados al inicio. Además, se proponen una serie de recomendaciones a partir de los hallazgos, consideradas oportunas en cuanto al tema abordado.

Conclusiones

En cuanto al primer objetivo específico, “Identificar las condiciones laborales con base en los factores psicosociales surgidos durante el teletrabajo entre 2020 y 2022, a través de la recolección de información de trabajadores de QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, para la concientización en las empresas, utilizando las experiencias de las y los colaboradores como referencia”, se concluye lo siguiente:

- Se evidencia que el personal no sufrió estrés o frustración en el desempeño de sus tareas en la pandemia. Asimismo, que en su amplia mayoría recibió el equipo necesario (computadora, silla, escritorio, monitor, entre otros similares) para teletrabajar desde la casa durante la pandemia.
- En cuanto a si al finalizar las tareas antes de tiempo les asignaron otras que no le competen, se estableció una nula o baja frecuencia de haber realizado labores que no les correspondían en dichas circunstancias.
- Se denota en los resultados que el personal consideró la posibilidad de crecimiento en la empresa durante la pandemia y que hubo siempre o casi siempre retroalimentación acerca de las tareas que ejecutaban, así como de su desempeño.

- Con respecto a si la empresa les brindó una capacitación adecuada para el cumplimiento de las tareas de forma eficaz, desde la casa, las y los colaboradores opinaron de manera diversa, siendo que los resultados subrayan un espacio para la mejora en tan importante función, como es mantener debidamente capacitado al personal.
- Se obtuvo que, aunque la preocupación de las personas encargadas por su personal durante la pandemia fue constante, aún hay margen para mejorar, pues no fue tan consistente como otros factores evaluados.
- Acerca de si el encargado fue justo con las decisiones llevadas a cabo, al respecto, las y los colaboradores destacaron, en general, que fue así y no hubo mayores críticas a su toma de decisiones.
- Los resultados confirmaron que las personas se sintieron cómodas al relacionarse laboralmente con sus compañeras y compañeros de forma virtual durante la pandemia, mostrando un nivel de comodidad en las relaciones interpersonales en ese periodo.
- El personal señaló que, en realidad, recibió poco reconocimiento por el cumplimiento de las tareas durante la pandemia, factor que llama a la mejoría, en el sentido que es oportuno reconocer el buen trabajo de las y los colaboradores, pues esto genera motivación.
- Sobre el tema de si recibieron apoyo directo por parte de la organización en temas psicosociales, la mayoría estima que con frecuencia sí, aunque es posible aumentar y normalizar ese tipo de soporte.

- Cuando algún miembro del personal, en caso de haber necesitado apoyo o auxilio en temas laborales, se estima que sí se recibió ese apoyo directo por parte de la empresa. Pero a pesar de alto porcentaje de las y los colaboradores que así lo señala, también se debe considerar la mejora en este factor, pues hubo una parte que no lo percibió así.
- En cuanto a si se tuvo incertidumbre durante la pandemia de perder el empleo, el personal no lo sintió así o casi no tuvo ese temor a perder sus trabajos en las empresas estudiadas.
- Con respecto a la frecuencia con la que las y los colaboradores reflexionaron sobre aspectos sociales y económicos mientras laboraban durante la pandemia, se constató que, en general, fue de forma ocasional.
- Se hizo notorio, además, que el recurso humano de las empresas de tecnología en cuestión considera que tuvo la ocasión de afrontar y llevar adelante su trabajo en esta modalidad virtual, de manera eficaz, aspecto que resulta sobresaliente.
- En otros factores, se determinó que las y los colaboradores contaron con el espacio físico apropiado para el cumplimiento de sus funciones de manera virtual durante la pandemia. A su vez, resultó enfático el hecho de que compartir el equipo (computadora) con algún miembro de su familia para hacer sus tareas mediante teletrabajo durante la pandemia no fue la práctica del personal encuestado.
- Finalmente, quedó claro que las y los colaboradores tuvieron responsabilidades en sus hogares y, al mismo tiempo, responsabilidades

laborales durante la pandemia, al hacer teletrabajo, aspecto que no les impidió brindar un buen desempeño.

Con respecto al segundo objetivo específico “Determinar la efectividad de las medidas implementadas en relación con el bienestar psicosocial, a través de la obtención de datos de la gestión de Recursos Humanos durante y después de la pandemia para la identificación de áreas de mejora en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, durante el periodo 2020-2024”, se concluye a continuación que:

- Efectivamente, se aplicaron algunas medidas en ese sentido, de manera que aspectos como la relación vida trabajo, la comunicación asertiva y las relaciones interpersonales se promovieron, aunque también el temor a los cambios en las labores y una posible sobrecarga de trabajo se manifestaron en el personal durante la pandemia.
- Con respecto a la disminución de factores psicosociales vinculados a las exigencias laborales, se destacaron iniciativas como las reuniones de bienestar enfocadas en temas nutricionales, físicos y de apoyo económico, así como la provisión de espacios adecuados en la oficina para quienes tenían dificultades para trabajar desde casa y la entrega de implementos necesarios. También se llevaron a cabo actividades y reuniones virtuales, se ofrecieron financiamientos y se promovió la flexibilidad horaria. Sin embargo, no se implementaron medidas para abordar todos los factores psicosociales examinados.

- Sí se planteó una mayor limpieza, orden en los perfiles de puesto, terapias y acompañamiento, tanto personal como económico, así como posibilidades de desarrollo mediante planes de carrera y para los equipos de trabajo. Además, se retomaron las actividades presenciales y se mantuvo el apoyo por medio de financiamientos a las y los colaboradores.
- Con respecto a la efectividad de las medidas realizadas durante la pandemia, se dio un mejoramiento en las comunicaciones, un bienestar traducido en trabajo constante y en estabilidad del equipo de trabajo.
- En cuanto a controles sobre las capacitaciones, se señala que esto no se dio y solamente se aplicó el protocolo de salud, pero sin capacitación de por medio.
- Las empresas no han seguido capacitando a las personas teletrabajadoras, solamente en cuanto a las reuniones virtuales en aspectos de salud ocupacional y en los esfuerzos que se deben plantear para su desempeño. Es clara una carencia de planes de capacitación en aspectos laborales que incluyen el teletrabajo y los factores psicosociales que lo acompañan.
- El criterio para que solo algunas personas colaboradoras regresaran a la presencialidad fue determinado por la administración, con el fin de que adquirieran un mejor conocimiento de sus funciones en el lugar de trabajo. Esta medida no estuvo vinculada a decisiones estratégicas.
- Entre las modificaciones que sufre un trabajador que recién fue enviado a realizar teletrabajo se encuentran el autogestionarse para el cumplimiento de las tareas, laborar desde la casa con los ruidos de ese ambiente, además de

tener el equipo y espacio para realizar el teletrabajo, sin socializar con los compañeros y dependiendo su propio servicio internet.

- Entre las nuevas regulaciones producidas por el teletrabajo, están los protocolos de limpieza en oficina y vehículos, limpieza de espacios con frecuencia, tiempos para vacunación y, en general, algunas políticas en este campo que, como bien se indicó, no existían antes de la crisis sanitaria.
- A pesar de que no hay medidas precisas, se observan mejoras y especificaciones dirigidas a establecer una política adecuada acerca del teletrabajo.
- Sobre algunos elementos para el equilibrio entre el ámbito laboral y personal apropiados de tomar en cuenta en las políticas de teletrabajo, destaca lo útil de cumplir con la jornada laboral a cabalidad con un límite de horas trabajadas, participar de las pausas activas y consultar la disponibilidad de las y los colaboradores.

En cuanto al tercer objetivo específico, “Proponer políticas de teletrabajo basadas en factores psicosociales, por medio del historial durante la pandemia y la situación actual de las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, en el periodo 2020-2024, para que posean fundamentos normativos y que estos sean ejecutados a un corto o mediano plazo”, también se concluye que:

- Es indispensable aprovechar las experiencias surgidas antes y después de la pandemia en las empresas en estudio, para normalizar y, en ese sentido, proponerse la aplicación de políticas precisas para la gestión adecuada del teletrabajo basadas en los principales factores psicosociales.

- Aunque se evidenció que las empresas, por medio de sus encargados de recursos humanos, asumieron el reto de continuar sus operaciones por medio de la implementación del teletrabajo durante la pandemia, se aplicaron algunas medidas, pero no como parte de una estrategia clara o políticas, sino producto de la experiencia y la toma de decisiones en particular en cada ocasión.
- Aun cuando la mayoría del personal encuestado, en general, mostró una percepción positiva en cuanto al manejo de varios de los factores psicosociales de parte de la empresa durante la pandemia, se resalta en los resultados de la investigación, que no siempre fueron con absoluta frecuencia ni aplicados en todos los casos, debido, precisamente, a la ausencia una guía o protocolo que en estas situaciones pudiera guiar las decisiones de las personas encargadas de recursos humanos.
- Se concluye que es necesaria la implementación de políticas claras y acorde a los requerimientos de las empresas y de su personal, para adecuar la gestión de los factores psicosociales en la modalidad de teletrabajo, con base en las experiencias acumuladas durante y después de la pandemia, para establecer correctamente las acciones a seguir para su aplicación lo antes posible.

Recomendaciones

A las empresas QCT, UT y FT:

Mantener la modalidad de teletrabajo y la modalidad híbrida, dado su alto nivel de aceptación entre las personas colaboradoras, con el objetivo de que tanto las empresas como el personal puedan seguir beneficiándose de las numerosas ventajas que ofrece el trabajo remoto.

Incluir, dentro de la definición de estrategias, el establecimiento de políticas de teletrabajo basadas en cada uno de los factores psicosociales, para que posean fundamentos normativos y que estos sean ejecutados a un corto o mediano plazo, con el ánimo de identificar las necesidades de las y los colaboradores y que esto propicie beneficios en sus planes estratégicos, de acuerdo con la propuesta al final de este documento.

Establecer estrategias de reconocimiento al buen desempeño de las personas trabajadoras, considerando dar algunos estímulos, tales como la o el empleado del mes o correos de parte de la gerencia o de las personas encargadas de recursos humanos resaltando el trabajo bien hecho o los avances o progresos que realicen las y los trabajadores en cada área.

A los Departamentos de Recursos Humanos de las empresas QCT, UT y FT:

Informarse de las medidas previamente establecidas por las políticas propuestas, con el fin de saber cómo gestionar con las y los colaboradores que presenten necesidades de atención oportuna en cualquier caso de situaciones que incluyan factores psicosociales en el desempeño de sus labores.

Capacitar de manera regular a todas las personas colaboradoras, por medio de cursos, talleres y seminarios acerca de cómo mejorar su desempeño en sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo, así como el manejo adecuado de las situaciones de carácter psicosocial que se puedan presentar, estableciendo los mecanismos necesarios para que puedan ser atendidos en conjunto con recursos humanos de las empresas.

Mantener la misma política de las reuniones presenciales y modalidad virtual, con la finalidad de que sigan siendo efectivas y eficientes. Incluso se puede definir una agenda previamente y que esta se cumpla a la cabalidad sin interrupciones de agentes externos, para que las y los colaboradores no tengan oportunidad de perder la línea de la reunión y se trabaje a su vez la administración correcta del tiempo.

Verificar la cantidad de tareas y funciones asignadas, de modo que en ninguna circunstancia se estén dando sobrecargas de trabajo. De esta manera, que las personas colaboradoras puedan ejecutar las asignaciones de manera precisa y cumpliendo adecuadamente los objetivos y metas planteadas por el empleador.

Velar por medio del seguimiento de metas cumplidas, cuán satisfechos se encuentran las y los colaboradores con las tareas y funciones asignadas, y si estas les resultan fácil de ejecutar o podrían ser más funcionales en otras tareas, así como si requieren inducciones adicionales o capacitaciones.

Colaborar con la implementación y ajuste de las políticas de teletrabajo basadas en factores psicosociales con fundamentos normativos para que sean ejecutados a un corto o mediano plazo, de acuerdo con la propuesta al final de este documento.

A las y los colaboradores de las empresas QCT, UT y FT:

Se insta a las personas colaboradoras a mantener su alineación con los beneficios del teletrabajo. En caso de que consideren que estos beneficios se han reducido, deben comunicarlo a sus jefaturas, para tomar decisiones adecuadas que les permitan sentirse satisfechos al desempeñar sus labores desde sus hogares.

Dar un buen uso al beneficio del trabajo remoto, para cumplir las metas y no haya necesidad de cambiar a la modalidad presencial, por la falta de compromiso o el incumplimiento de los objetivos.

Vigilar su compromiso con los objetivos cuando se encuentran en la modalidad de teletrabajo y si en algún momento notan que no están logrando separar su vida personal de la laboral, busquen ayuda y se apoyen en todas las herramientas disponibles dentro de la empresa, empezando por una adecuada comunicación.

Comunicar oportunamente cuando por alguna razón no dispongan del adecuado espacio o equipo tecnológico para llevar a cabo sus labores en la modalidad de trabajo, así como si se hallan atravesando situaciones de estrés, frustración o situaciones de índole personal que les afecte en su desempeño.

Dar aportes y facilitar el desarrollo e implementación de la propuesta de políticas de teletrabajo basadas en factores psicosociales en las empresas en las que forman parte, para una adecuada gestión de esta modalidad de labores y mantener y mejorar los beneficios alcanzados, tanto para la empresa, como para cada colaborador.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

En este capítulo se presenta la propuesta de políticas de teletrabajo basadas en factores psicosociales, con fundamentos normativos para que sean ejecutadas a un corto o mediano plazo en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos.

Introducción

La propuesta desarrollada en este apartado responde a lo planteado en el objetivo específico tres al inicio de esta investigación y procura, con base en los resultados alcanzados, ofrecer una herramienta que permita el mejoramiento de la aplicación de la modalidad de teletrabajo en las empresas estudiadas. Además, ante la posibilidad de que cada día sean más las compañías que implementen esta forma de trabajo, se requiere determinar las políticas necesarias para regular su impacto en la salud de las personas involucradas.

Como se explicó a lo largo de la investigación, los factores psicosociales en el trabajo influyen en la salud mental, física y social de las y los trabajadores, por las condiciones de empleo y los factores organizacionales que son susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental y en la calidad de vida laboral a causa del posible estrés que el teletrabajo pueda generarles.

Es claro que los diversos riesgos psicosociales en el trabajo que pueden afectar son ocasionados por las condiciones de empleo que son relacionables y susceptibles de interactuar con el funcionamiento de las y los trabajadores y tiene una incidencia no solamente en el desempeño laboral, sino también a nivel sociocultural.

De ese modo, esta propuesta procura establecer las políticas necesarias para permitir las condiciones adecuadas para la continuidad y mejora del trabajo a

distancia con base en los citados factores psicosociales, teniendo en cuenta el historial de su aplicación durante la pandemia y en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, en el periodo 2020-2024, por medio de fundamentos que las regulen y se puedan poner en marcha en un corto o mediano plazo.

Justificación de propuesta

En cuanto al manejo de los factores psicosociales, se pudo determinar, a través del estudio realizado, que las empresas analizadas tuvieron en muchos aspectos buenos resultados, sin embargo, no al 100 % ni en todas las áreas en las que influyen dichos factores en la implementación del teletrabajo durante la pasada pandemia.

Se apreció que quedaron espacios para mejorar y, sobre todo, para normalizar mediante políticas que permitan un mejor ajuste y adaptación de las y los colaboradores al trabajo a distancia, para que sean del conocimiento de todas las personas involucrados y sirvan de herramienta para la capacitación y retroalimentación de cada una, en procura de un óptimo desempeño acompañado de una mejor calidad de vida.

Es importante que tanto la parte empleadora como el personal sean conscientes de estos factores y trabajen juntos para abordarlos de manera efectiva. Esto debe incluir la implementación de políticas y prácticas que promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, fomenten la comunicación y la colaboración entre los equipos, y establezcan sistemas de apoyo y reconocimiento del buen desempeño.

Es así como el diseño y puesta en práctica de estas políticas resulta esencial en esta modalidad de organización del trabajo, particularmente por el hecho de que la actividad laboral se desarrolla de forma regular en un lugar distinto al del centro de trabajo.

En ese sentido, se deberá garantizar a las personas que trabajan a distancia los medios y la información necesaria para el adecuado desarrollo de su actividad, tanto en el momento de formalizar el acuerdo de teletrabajo, como cuando se produzcan cambios en los puestos o en las tecnologías que se deban emplear.

Es aconsejable disponer de una adecuada comunicación bidireccional entre las personas teletrabajadoras y cada compañía, a través de los mandos intermedios, en este caso, el personal encargado de recursos humanos y sus respectivos departamentos, de manera que se facilite un intercambio ágil de información que permita trasladar los distintos problemas, dudas y sugerencias que puedan plantearse para poder ofrecer respuestas rápidas y eficaces en la aplicación de las políticas propuestas.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Establecer políticas de teletrabajo que consideren los factores de riesgos psicosociales, con fundamentos normativos que sean ejecutadas a un corto o mediano plazo en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos.

Objetivos específicos

Elaborar un conjunto de políticas de teletrabajo basadas en factores psicosociales, para las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos.

Determinar los aspectos referentes a los recursos, horarios y comunicaciones para las y los colaboradores que realizan el teletrabajo en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos.

Proponer la participación de las y los colaboradores en el mejoramiento de las políticas de teletrabajo propuestas para las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos.

Desarrollo de propuesta

En este documento se aborda la definición de un conjunto de políticas de teletrabajo, de modo que las empresas QCT, UT y FT las pongan en práctica en un corto o mediano plazo, las cuales se proponen de acuerdo con sus objetivos empresariales. Este conjunto debe contar con varios elementos claves, que son:

1. Control de colaboradores que disponen de la opción de teletrabajar.

Es necesario llevar un control de las personas que, por su perfil o las características de su trabajo, tienen la opción de teletrabajar. Cada puesto exige habilidades y competencias específicas, por lo tanto, determinar quiénes pueden optar por el teletrabajo según su función permite aprovechar las fortalezas individuales y fomentar la productividad. Este control debe mantenerse actualizado, revisando periódicamente los cambios en las tareas y responsabilidades de cada puesto, así como el desempeño de cada persona colaboradora.

2. Procedimiento para la solicitud y autorización del teletrabajo.

Es importante que dicha actividad se enmarque en la estrategia de cualquier empresa y así quede definida, en el ámbito de la organización, de forma que se requiere establecer el procedimiento para la solicitud y autorización para realizar teletrabajo.

En ese sentido, el personal encargado de recursos humanos deberá añadir a los expedientes de cada persona colaboradora, el documento digital que hace constar desde cual día se autorizaron las labores a distancia de cada colaborador y si se trata de un periodo determinado o indefinido. Este documento deberá estar refrendado por la persona responsable de recursos humanos correspondiente.

3. Aplicaciones y recursos a los que tiene acceso cada colaborador.

Cada usuario tendrá acceso solo a las aplicaciones y recursos que requiera para realizar su trabajo dentro del sistema integrado de la empresa, dependiendo del papel que desempeñe. Más adelante se establece lo relativo al uso de equipos personales o de la compañía.

Se detallarán siempre las aplicaciones colaborativas y de teleconferencia permitidas, así como las condiciones de uso, evitando utilizar programas no controlados por la compañía para el desarrollo de las tareas.

4. Diseño del puesto y entorno físico de trabajo.

Se deben revisar y actualizar los puestos de trabajo en el manual descriptivo correspondiente a cada empresa, de modo que se incluya dentro de sus

características responsabilidades, tareas, supervisión y demás requerimientos para el desarrollo y aplicación de teletrabajo.

Esto es fundamental para que la persona designada en el puesto esté informada sobre las posibilidades de realizar trabajo a distancia y para que el Departamento de Recursos Humanos considere esta disposición.

Con esos fines, debe corroborarse, tanto por la empresa como por el colaborador que se cuente con el entorno físico adecuado para el desempeño de sus funciones desde el hogar, de manera tan eficiente como desde el sitio de la compañía, así como las condiciones y el equipo necesarios.

5. Condiciones ambientales y de iluminación.

En cuanto a las condiciones ambientales, se requiere asegurar los siguientes aspectos para cada colaborador que realice teletrabajo, de manera permanente o periódica:

Espacio silencioso: se busca tener lugar tranquilo donde se pueda concentrar el colaborador sin distracciones.

Mobiliario ergonómico: asegurarse de tener una silla y un escritorio adecuados para mantener una postura cómoda durante las horas de trabajo.

Tecnología adecuada: se deben utilizar dispositivos ergonómicamente diseñados y ajustados a la altura de la pantalla para que los ojos estén al nivel de la parte superior.

Con respecto a la iluminación se necesita:

Luz natural: siempre que sea posible, colocar el escritorio cerca de una ventana para aprovechar la luz natural.

Luz difusa: durante la noche o en espacios sin ventanas, debe optarse por una iluminación de techo o lámparas que proporcionen luz difusa. Evitar luces directas que puedan causar deslumbramiento, lo que conlleva cansancio visual.

Emplear monitores con tecnología de baja emisión de luz azul: si se trabaja frente a una pantalla, se recomienda elegir monitores que tengan tecnología de “low blue light” para reducir la fatiga visual.

El nivel recomendado de iluminación es de 500 a 1,000 luxes. Esto significa que se debe leer sin esfuerzo la letra más pequeña usada habitualmente.

Por último, se necesita ajustar la intensidad de la luz según la hora del día. Por ejemplo, durante la mañana, la luz puede ser más brillante, mientras que en la tarde se puede reducir para evitar la fatiga visual.

6. Equipos de trabajo: hardware, software y requisitos tecnológicos generales

La empresa debe proveer al colaborador el equipo y complementos (hardware), así como los programas y aplicaciones útiles para el desempeño de sus tareas. En el caso del teletrabajador, se le debe permitir trasladar la *laptop*, *tablet* o computadora que utiliza hacia su hogar, mediante la correspondiente autorización y registro de los activos que se provean.

Cuando el colaborador, a falta de equipo disponible en la empresa, deba usar su *laptop*, *tablet* o computadora personal ubicada en su domicilio, la empresa proveerá la instalación de los programas y aplicaciones necesarias para el desarrollo de las tareas asignadas. Además, el uso de internet, salvo que el

colaborador no disponga de ese servicio, correrá a cargo del trabajador, como medio para la realización de sus funciones a distancia.

7. Carga y contenido de trabajo

Se debe recurrir a la organización y priorización de las tareas asignadas a cada colaborador, de manera que se establece al menos realizar:

Lista de tareas: se comienza por hacer una lista de las tareas por ejecutar, priorizándolas según su importancia y urgencia. Esto ayudará a mantener el enfoque y a evitar sentirse abrumado.

Planificación diaria: al inicio de cada día, se necesita revisar la lista de tareas y establecer metas realistas. Se requiere dividir el trabajo en bloques de tiempo, para concentrarse en una tarea a la vez. Se deben evitar las multitareas excesivas, pues puede disminuir la calidad del trabajo.

Las y los colaboradores, bajo la supervisión de las personas encargadas de recursos humanos, no deben tener asignadas sobrecargas extraordinarias, más que el cotidiano quehacer que derive del desempeño en cada puesto. Si se detecta que existe sobrecargas de trabajo, el colaborador puede pedir la revisión o colaboración del Departamento de Recursos Humanos de la empresa, para tomar las medidas del caso y se distribuya mejor la carga o se asignen nuevos recursos, entre ellos más tiempo para ejecutar las funciones.

8. Tiempo de trabajo

Es necesario definir claramente el horario de trabajo, de acuerdo con las especificaciones de la empresa y para asegurar el cumplimiento del total de horas

contratadas según cada puesto. Esto incluye considerar los tiempos de descanso y las pausas para las comidas, que deben estipularse al autorizar el teletrabajo. Es fundamental que tanto la empresa como el círculo familiar del colaborador conozcan cuándo están disponibles y cuándo no.

Una vez cumplidas las tareas dentro del horario establecido, se debe desconectar al final del día, apagando las notificaciones laborales y permitiendo que comience el período de descanso hasta el inicio de la siguiente jornada laboral. Se debe fomentar el cumplimiento del horario establecido para cada persona colaboradora, al mismo tiempo que se promueve la convivencia familiar, el descanso y la interacción social, aspectos esenciales para mejorar la calidad de vida de toda persona trabajadora.

9. Comunicación con el resto del personal de la empresa.

Dentro de las aplicaciones instaladas, se debe garantizar la comunicación activa y necesaria con los supervisores, personal y demás miembros del equipo de trabajo de manera que se produzca la adecuada interrelación laboral, sea por medio de chats, llamadas, videollamadas o correos electrónicos, de acuerdo con la naturaleza de las funciones.

Se debe promover la comunicación asertiva y respetuosa, que permita la sana convivencia y el traslado de la información oportuna acerca de los resultados y alcances de las labores ejecutadas en cada puesto.

10. Consulta y participación de las y los colaboradores

Se requiere mantener canales de comunicación fluidos con todo el personal, tanto como quien realiza teletrabajo como quien se mantiene en la empresa, para la adecuada consulta y participación de las y los colaboradores en el desarrollo e implementación de mejoras al desempeño del trabajo a distancia.

Las experiencias particulares deben ser consideradas, tanto las positivas en relación con el manejo de las tareas como los inconvenientes, obstáculos y adversidades que puedan surgir en la ejecución de las responsabilidades asignadas a cada persona colaboradora. Esto permitirá implementar modificaciones que mejoren estas políticas y faciliten la adaptación a las posibles transformaciones en el entorno empresarial, social y tecnológico.

11. Prevención y protección contra situaciones de acoso y violencia de género

Se destaca que, para la modalidad de teletrabajo, las y los colaboradores están sujetos y protegidos por las leyes, normas nacionales, así como por las disposiciones internas de la empresa en cuanto al manejo de situaciones de acoso laboral, sexual y de violencia de género.

Al mismo tiempo, se establece que las relaciones interpersonales por medios electrónicos para el teletrabajo cuentan y se deben documentar ante las eventuales denuncias o sospechas de acoso o violencia, de forma que se proceda según el protocolo que a lo interno tiene establecido el Departamento de Recursos Humanos de la compañía.

12. Capacitación a las y los colaboradores

Se requiere brindar a las personas colaboradoras la formación adecuada para que sepan, antes de empezar a teletrabajar, qué pueden hacer y qué no. Se debe implementar el proceso de capacitación básico para todos y otra más específica y adaptada a cada puesto de trabajo, para asumir las particularidades de las funciones asignadas.

Sin esa capacitación se generan riesgos innecesarios a través de los cuales la empresa y las personas colaboradoras pueden desaprovechar los beneficios que otorga el trabajo a distancia. Por eso, es muy importante realizar actividades formativas de manera periódica incluidas dentro del programa de capacitaciones anual y se aborden los temas de interés para el aprovechamiento y maximización del esfuerzo de las y los colaboradores a través del teletrabajo.

13. Monitoreo psicosocial

Este es un proceso llevado a cabo por profesionales especializados para evaluar y atender las necesidades sociales, emocionales y psicológicas de las y los trabajadores en su entorno laboral, lo cual debe realizarse al menos una vez cada seis meses. Se busca identificar y mitigar los factores que puedan afectar la salud mental y el bienestar de los empleados, como el estrés, la ansiedad y la fatiga. Para ello, se utilizan herramientas como cuestionarios, entrevistas y observaciones para recopilar datos sobre estos factores psicosociales.

Consideraciones finales

Esta propuesta de políticas de teletrabajo, fundamentada en factores psicosociales y con un marco normativo, está diseñada para ser implementada a corto o mediano plazo en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, durante el periodo 2020-2024. Su objetivo no es que la persona colaboradora esté siempre disponible, sino promover el establecimiento de límites que protejan su bienestar físico y mental.

En el cumplimiento de los fines propuestos en el conjunto de políticas presentadas, se plantea que sean recibidas y analizadas por los Departamentos de Recursos Humanos de las empresas en estudio, así como por las gerencias de cada una, para su respectiva discusión y aprobación. Posteriormente, se insta a establecer un proceso de comunicación de estas políticas hacia todo el personal y se incluya, en el corto y mediano plazo, en los programas de capacitación empresariales planificados anualmente, para la mejor asimilación y puesta en práctica de sus disposiciones.

En resumen, la determinación de quiénes pueden trabajar a distancia -según su puesto, de modo organizado y velando por los factores psicosociales del personal- no solo optimiza la operación del equipo de trabajo, sino que también impacta positivamente en la satisfacción y el rendimiento de las y los colaboradores.

A su vez, se benefician los resultados esperados por la empresa con respecto a sus objetivos corporativos y prepara el camino para los cambios venideros, con el auge de la tecnología, las comunicaciones y de la inteligencia artificial que pueden incidir en la transformación de los lugares para desempeñar adecuadamente el trabajo.

REFERENCIAS

- Alegría, E. (2021). *Retos y novedades del teletrabajo en España*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de la Laguna]. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22635/Retos%20y%20novedades%20del%20teletrabajo%20en%20Espana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alfaro, M. Y. y Salas, L.D. (2019). Gestión de riesgo y teletrabajo en Costa Rica: Apuntes para la Universidad Nacional en sociedad del conocimiento. *Revista Conjeturas Sociológicas*. <https://revistas.ues.edu.sv/index.php/conjsociologicas/article/view/1479/1400>
- Alvarado, A. y Vallejo, G. (2020). Retos del teletrabajo en tiempos de pandemia. COVID-19: La UNA Sigue. *Campus*, 17. <http://hdl.handle.net/11056/19020>
- Araya, A. (2020). *Diseño de un plan de acción para la atención de los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral en el personal de Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (EBAIS) del área de salud de Florencia (ASF), San Carlos, Alajuela, Costa Rica*. [Tesis de Máster, Instituto Tecnológico de Costa Rica]. https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/12392/TFG_Adriana_Carolina_Araya_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araya, F. (17 de junio de 2020). San Carlos en la pandemia, una visión psicosocial. *El país.cr*. <https://www.elpais.cr/2020/06/17/san-carlos-en-la-pandemia-una-vision-psicosocial/>
- Arrimada, M. (2021). La Teoría de la Ética del Cuidado de Carol Gilligan (explicada y resumida). <https://psicologiymente.com/desarrollo/teoria-etica-cuidado-gilligan>
- Barquero, K. (11 de noviembre de 2020). Pandemia disparó la cantidad de teletrabajadores en un 1.213%. *La Republica.net*. <https://www.larepublica.net/noticia/pandemia-disparo-la-cantidad-de-teletrabajadores-en-un-1213>

- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
file:///C:/Users/50686/Downloads/294933554-Metodologia-Daniel-s-Behar.pdf
- Beltrán, E. y Villalta K. (2020). *Implementación de las políticas de teletrabajo en la empresa valor global Information tecnologías Costa Rica Ltda.* [Tesis de Maestría]. Universidad Latina de Costa Rica.
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/401/1/TFG_Ulatina_Elena_Beltram_Beltram.pdf
- Camacho, J. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revistas Jurídicas*, 32, 125-155.
<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-social/article/view/15312/16387>
- Camue, A., Carballal del Río, E. y Tozcano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2), 136-152.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es
- Cañadas, F. (2017). *Teletrabajo: Revisión teórica y análisis jurídico-laboral*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Granada].
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/48771/2675244X.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Cárdenas, A., González, C. (2022). *Teletrabajo y Calidad de vida laboral de los colaboradores de Post Digital Agency, Distrito Nacional, República Dominicana, período de agosto-diciembre 2021*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña].
<https://repositorio.unphu.edu.do/bitstream/handle/123456789/4368/8.Teletrabajo%20y%20Calidad%20de%20vida%20laboral%20de%20los%20colaboradores%20de%20Post%20Digital%20Agency%2c%20Distrito-%20Arlette%20Licelott%20C%3%a1rdenas%20Henr%3%adquez-%20Charlene%20Marie%20Gonz%3%a1lez%20De%20Le%3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Carvajal, M. (2021). *Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Costa Rica, Instituto Tecnológico de Costa Rica. https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/13328/TFG_Milagro_Carvajal_Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, J. (18 de enero de 2022). Teletrabajo se afianza en Costa Rica tras dos años de pandemia. *La Republica.net*. <https://www.larepublica.net/noticia/teletrabajo-se-afianza-en-costa-rica-tras-dos-anos-de-pandemia>
- Castro, L. (2009). *Propuesta para un modelo de teletrabajo en la Universidad de Costa Rica*. [Tesis de posgrado]. Universidad De Costa Rica. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/27839/Tesis%20de%20Teletrabajo%20Alonso%20Castro%20Mattei.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrero, S. (20 de mayo de 2021). La prevención de riesgos psicosociales, otro nuevo reto para las empresas. *Noticias jurídicas*. <https://noticias.juridicas.com/conocimiento/tribunas/16299-la-prevencion-de-riesgos-psicosociales-otro-nuevo-reto-para-las-empresas/>
- Chirinos, G. y Durand, R. (2022). *Factores psicosociales y la satisfacción laboral en teletrabajadores de un call center, Lima 2021*. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99866/Chirinos_GLM-Durand_RDG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Conejo, F. (2020). Teletrabajo Asistido en los tiempos del Coronavirus (COVID-19), *Tecnología Vital*, 2(8). <https://revistas.ulatina.ac.cr/index.php/tecnologiavital/article/view/392>
- Corrales, D. y Molina, E. (2019). *Estudio para el diseño de un plan piloto de implementación de teletrabajo como modalidad laboral en la Universidad Técnica Nacional*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica Nacional]. <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/236/Tesis%20Es>

udio%20para%20Dise%C3%B1o%20de%20Plan%20Piloto%20de%20Teletrabajo%20para%20la%20UTN%20San%20Carlos%2C%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- De la Vega, P. (2021). *El teletrabajo como mitigador de los impactos económicos de la pandemia de COVID-19 en Argentina*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de la Plata. <https://www.me.econo.unlp.edu.ar/wp/wp-content/uploads/Tesis-De-la-Vega.pdf>
- Duran, N.I. (2020). El Teletrabajo y la conciliación con el entorno de convivencia familiar durante la Pandemia COVID-19. *Revista de Psicología*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S222330322020000300009&script=sci_arttext
- García, X. (2022). *Beneficios y reto del teletrabajo en la Municipalidad Provincial de San Martín año 2020*. [Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108038/Garcia_VX-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, E. y Herrero, J. (2006). La comunidad como fuente de apoyo social: evaluación e implicaciones en los ámbitos individual y comunitario. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2). http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342006000200007
- Gallo, C. (2020). Estrés, ansiedad y agotamiento, tres impactos del teletrabajo en la salud mental. <https://www.france24.com/es/20200723-estres-ansiedad-impacto-teletrabajo-salud-mental-pandemia>
- González, J.A. y Calderón, M.M. (2022). El trabajo y sus impactos: una revisión y análisis bibliométrico. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 10(2), 17-30. https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/teletrabajo_impactos%3A_una_revision_analisis_bibliometrico/2564
- Guadamuz, P. (2021). Relación del desempeño laboral y la salud mental durante la pandemia del COVID-19. *Revista Estudio de Psicología UCR*, 16(2), 207-218. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/51241/51138>

- Hernández, G. (05 de agosto de 2022). NOM de Teletrabajo: Todo lo que debes considerar para evitar inspecciones. *El Economista*.
<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/NOM-de-Teletrabajo-Todo-lo-que-debes-considerar-para-evitar-inspecciones-20220804-0077.html>
- Hernández, G. (26 de julio de 2022). NOM de Teletrabajo y promoción de la salud mental, una conexión que queda a deber. *El Economista*.
<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/NOM-de-Teletrabajo-y-promocion-de-la-salud-mental-una-conexion-que-queda-a-deber--20220725-0107.html>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación*. Quinta Edición. Mc Graw Hill.
<file:///C:/Users/50686/Downloads/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf>
- Juárez, B. (03 de enero de 2023). Tecnoestrés, espacio laboral y otros vacíos de la NOM de Teletrabajo según la UNAM. *El Economista*.
<https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Tecnoestres-espacio-laboral-y-otros-vacios-de-la-NOM-de-Teletrabajo-segun-la-UNAM-20230102-0073.html>
- Juárez, M.A., Gómez, T., Prieto, A., Prieto, M. y López, M.T. (2021). Teletrabajo y productividad en trabajadores del conocimiento. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 8(16).
<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/239/464>
- Igartua, M.T. (2021). Teletrabajo y riesgos psicosociales: la imperiosa necesidad de reforzar la tutela preventiva. *Trabajo, Persona, Derecho, Mercado*, 3, 207-250. <https://revistascientificas.us.es/index.php/Trabajo-Persona-Derecho-Merca/article/view/16195/15565>
- Kalberg, S. (2013). La sociología weberiana de las emociones: un análisis preliminar. *Sociológica (México)*, 28(78), 243-260.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-

- Meza, E. (10 de octubre de 2022). Terminar con el estigma de la salud mental, el reto de las organizaciones. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Terminar-con-el-estigma-de-la-salud-mental-el-reto-de-las-organizaciones-20221010-0064.html>
- Medina, A. y Ávila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de psicología*, 19(3), 262-272. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Miranda, K., Prendas, G. y Miranda, Y. (2021). El teletrabajo, valoraciones de las personas trabajadoras en relación con las ventajas y desventajas, percepción de estrés y calidad de vida. *Nuevo Humanismo*, 9(1). <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/nuevohumanismo/article/view/15011/21484>
- Molina, C.M. y Roncancio, A.F. (2022). Teletrabajo y Trabajo en casa: Tendencias contemporáneas de Contratación laboral de Colombia. *Vniversitas*, 71, 1–16. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj71.ttct>
- Montero, B., Vasconcelos, K. L. y Arias, G. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 109-125. <https://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/247/174>
- Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación*. Primera Edición. Pearson Custom Publishing. file:///C:/Users/50686/Downloads/71736789-Metodos-de-Investigacion-Moran-Delgado.pdf
- Noriega, M. (1989). El trabajo, sus riesgos y la salud. *En defensa de la salud en el trabajo*. <https://proverifica.com/documentos/EI%20trabajo,%20sus%20riesgos%20y%20la%20salud.pdf>
- Núñez, M. (30 de noviembre de 2022). Sentirse más feliz y saludable hace que seis de cada diez ticos prefieran modalidad híbrida para trabajar. *Seminario Universidad*. <https://semanariouniversidad.com/pais/sentirse-mas-feliz-y-saludable-hace-que-seis-de-cada-diez-ticos-prefieran-modalidad-hibrida-para-trabajar/>

- Núñez, N. y Quirós, A. (2017). El teletrabajo en Costa Rica un estudio exploratorio sobre su implementación en la gran área metropolitana. *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento*. http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/c6_dig2017.pdf
- Olivares, G. (2021). *Caracterización de Teletrabajadores en empresas de la Región Metropolitana de Santiago de Chile: condiciones de trabajo, conciliación trabajo-familia y factores de riesgo psicosocial*. [Tesis de Máster. Universidad de Chile]. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/181047/Tesis_Giovanni%20Olivares.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059#:~:text=En%20la%20actualidad%2C%20Maslach%20define,el%20trabajador%20y%20su%20empleo.
- OIT. (6 de enero de 2023). Los horarios de trabajo flexibles pueden beneficiar el equilibrio entre la vida personal y profesional, las empresas y la productividad. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_864996/lang--es/index.htm
- ONU. (2 de febrero del 2022). El teletrabajo es positivo para la salud física y mental cuando se organiza y cuenta con el equipo adecuado. *Noticias ONU*. <https://news.un.org/es/story/2022/02/1503482>
- Oviedo, A. y Vásquez, N. (2014). El teletrabajo: Una estrategia de motivación. *Revista de Comunicación y Salud*, 5(2), 41-56. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/744/650>
- Ortiz, L. (27 de mayo de 2020). Estrés laboral en tiempos de pandemia. UNA comunica. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estres-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Peralta, A.R., Bilous, A., Flores, C. R. y Bombón, C. F. (2020). El Impacto del teletrabajo Y la Administración de Empresas. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(1), 315-325. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/761/1254>

- Peralta, J. (2021). *Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo*. [Tesis de Maestría, Universidad del Azuay].
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10548/1/16137.pdf>
- Peralta, M. (2016). *Factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas*. [Tesis de bachiller]. Instituto Tecnológico de Costa Rica.
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10681/Tesis%20Factores%20que%20influyen%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20y%20la%20productividad%20laboral%20del%20colaborador%20que%20teletrabaja%20en%20empresas%20pri~1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pulgarín, J., Salamanca, E. y Manrique, J. (2020). Factores psicosociales individuales generados por los cambios laborales en familias de clase media debido al COVID-19. [Tesis de Posgrado. Universidad ECCI].
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/651/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, J. Quinde, L.E., Alarcón, R.A. y Vega, C.R. (2021). Teletrabajo en tiempos de pandemia: Un reto laboral en la Educación Superior. *Revista Científica*, 6(20), 130-151.
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/617/1280
- Rojas, R. (2013). *Notas sobre investigación y redacción*. Primera Edición. Plaza y Valdés. <file:///C:/Users/50686/Downloads/218683506-Notas-Investigacion-Redaccion-Rojas-Soriano.pdf>
- Rappaccioli, R., Hernández, F. y Zamora, A. (2021). Repercusiones en la salud a causa del teletrabajo. *Revista Médica Sinergia*, 6(2), 2-8
<https://www.medigraphic.com/pdfs/sinergia/rms-2021/rms212d.pdf>
- Reynoso, M. (10 de octubre de 2022). Recursos Humanos y el desafío de la salud mental. *El Economista*.

- <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Recursos-Humanos-y-el-desafio-de-la-salud-mental-20221009-0004.html>
- Rojas, M. (2011). *El teletrabajo en el poder judicial. Una nueva forma de administrar justicia*. [Tesis de licenciatura]. Universidad de Costa Rica. <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/EI-teletrabajo-en-el-Poder-Judicial.-Una-nueva-forma-de-administrar-justicia.pdf>
- Ruiz, L. (2019). La teoría de fijación de metas de Edwin Locke. <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>
- Santillán, K. y Saavedra, R. (2021). Visión holística sobre el teletrabajo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1223/1679>
- Sánchez, A.M. y Ledesma, T. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/teletrabajo_impactos%3A_una_revisión_análisis_bibliométrico/2564
- Sánchez, J. (03 de mayo de 2021). Enfermedades psicosociales ligadas al trabajo. *CSS Noticias*. <https://prensa.css.gob.pa/2021/05/03/enfermedades-psicosociales-ligadas-al-trabajo/>
- Sánchez, S. y Herrera, M. (2016). Los Recursos Humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Scielo*. (24)2. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052016000200008#:~:text=Los%20recursos%20humanos%20poseen%20caracter%C3%ADsticas,raros%2C%20no%20imitables%20y%20heterog%C3%A9neos.
- Schmelkes, C. (1988). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación*. Segunda Edición. OXFORD University Press. <file:///C:/Users/50686/Downloads/232305356-1998-Manual-corina-schmelkes.pdf>
- Vargas, F. y Riascos, B. (2021). *Teletrabajo y su relación con la calidad de servicios en las empresas “retail” en el marco de la pandemia Covid-19 en Santiago de*

- Cali- Colombia*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma de Occidente]. https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/13636/T10113_%E2%80%9CCTeletrabajo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20de%20servicios%20en%20las%20empresas%20%E2%80%9CRetail%E2%80%9D%20en%20el%20marco%20de%20la%20pandemia%20covid-19%20en%20Santiago%20de%20Cali-Colombia%E2%80%9D.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Villalobos, J. (2021). *Factores de riesgo de lesiones músculo esqueléticas durante el teletrabajo relacionado con prevalencia de signos y síntomas, provincia de Heredia, enero 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Hispanoamericana de Costa Rica]. <http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/123456789/6621/ENFE-542.pdf?sequence=1>
- Villalobos, P. (26 de abril de 2021). Dos de cada 10 teletrabajadores sufren síndrome de desgaste ocupacional en Costa Rica, según estudio. *Nuestra voz*. <https://ameliarueda.com/nota/2-10-teletrabajadores-sindrome-desgaste-ocupacional-noticias-costa-rica>
- Vindas, R.M. y Villegas, G. (2021). El teletrabajo desde la perspectiva del bienestar económico; evidencias post Covid-19. *Educación Superior*, 31,77-95. <https://revistavipi.uapa.edu.do/index.php/edusup/article/view/254/pdf>
- Zibell, M. (28 de junio de 2022). Las personas que (como yo) odian el trabajo remoto. *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-61924667>

Apéndices 1

Tabla .

Marco lógico de la investigación

Objetivos Específicos	VARIABLES	Subvariables	Indicadores	Referencia teórica	Técnica/ Metodología
Identificar las condiciones laborales con base en los factores psicosociales surgidos durante el teletrabajo entre 2020 y 2022, a través de la recolección de información de trabajadores de QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, para la concientización en las empresas, utilizando las experiencias de las y los colaboradores como referencia.	Factores psicosociales	Exigencias laborales. Posibilidades de desarrollo Relaciones interpersonales Apoyo recibido Preocupación por posibles cambios en las condiciones laborales. Preocupación por responsabilidades familiares-laborales	Nivel de carga de trabajo, percepción de dificultad en tareas. Acceso a oportunidades de capacitación, ascenso. Frecuencia y calidad de comunicación con colegas y superiores. Percepción de apoyo emocional y técnico. Grado de preocupación por cambios en condiciones laborales. Nivel de conflicto percibido entre responsabilidades familiares y laborales.	Mariano Noriega (1989), Amartya Sen (1970), Weber (2001), Nan Lin (1986), Kurt Lewin (1940), Carol Gilligan (1982)	Metodología: Cualitativa, Cuantitativa. Técnica: Cuestionarios a trabajadores, métodos bibliográficos.

Objetivos Específicos	Variables	Subvariables	Indicadores	Referencia teórica	Técnica/ Metodología
<p>Determinar la efectividad de las medidas implementadas en relación con el bienestar psicosocial, a través de la obtención de datos de la gestión de Recursos Humanos durante y después de la pandemia para la identificación de áreas de mejora en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, durante el periodo 2020-2024.</p>	<p>Medidas implementadas</p>	<p>Acciones durante y des pues de la pandemia.</p>	<p>Percepción de eficacia: opinión de los y las personas trabajadoras sobre si las medidas ayudaron a mejorar el bienestar psicosocial.</p> <p>Satisfacción con las medidas: nivel de satisfacción de los y las personas trabajadoras respecto a las políticas implementadas.</p> <p>Continuidad y adaptación: si las medidas implementadas durante la pandemia se mantuvieron o adaptaron eficazmente en la etapa postpandemia.</p>	<p>Katz y Kahn (1989)</p>	<p>Metodología: Cualitativa, Cuantitativa. Técnica: Entrevista al departamento de Recursos Humanos, métodos bibliográficos.</p>
<p>Proponer políticas de teletrabajo basadas en factores psicosociales, por medio del historial durante la</p>	<p>Políticas de teletrabajo</p>	<p>Políticas internas</p>	<p>Propuesta Formulada. Claridad de la propuesta.</p>	<p>Cappelli y Singh (1992), William Ouchi (1981), Desde Thomas</p>	<p>Metodología: Cualitativa. Técnica: Métodos bibliográficos.</p>

Objetivos Específicos	Variables	Subvariables	Indicadores	Referencia teórica	Técnica/ Metodología
pandemia y la situación actual de las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, en el periodo 2020-2024, para que posean fundamentos normativos y que estos sean ejecutados a un corto o mediano plazo.				Hobbes a Max Weber	

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Anexo 1

Cuestionario

Carrera: Administración y Gestión de Recursos Humanos.

Estudiantes:

Bach. Britany del Milagro Arce Alvarado.

Bach. María Ángel Rojas Cambronero.

El propósito principal de la presente investigación es la obtención de datos con el fin de obtener estadísticas en base a las condiciones laborales presentadas por las personas teletrabajadoras en el periodo de pandemia 2020 - 2022, con relación a factores psicosociales. La participación de las y los trabajadores de QCT, UT y FT es valiosa, por lo tanto, todas las respuestas serán de manera anónima y confidencial.

Instrucciones:

Primeramente, no hay preguntas correctas o incorrectas, principalmente se quiere conocer las experiencias que se llevaron a cabo durante la pandemia, por ello, se agradece la sinceridad. El cuestionario consta de seis apartados, cada uno posee tres preguntas las cuales ayudarán a recaudar la información sobre las condiciones laborales vividas durante el periodo de pandemia. Debe marcar la opción en la que más se sienta identificado.

La información debe ser basada en lo que vivieron durante el periodo de pandemia 2020-2022.

Entidad en la que labora: _____

¿Cuál es el departamento al que pertenece actualmente?

Seleccione la respuesta que más se asemeje a su realidad.

Exigencias laborales

1. ¿Con qué frecuencia considera que, durante la pandemia, se enfrentó a tareas que le causaron estrés o frustración?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

2. ¿Contó con materiales necesarios para realizar sus tareas?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

3. En caso de finalizar sus tareas antes de tiempo, ¿le asignaron otras que no le competen?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

Posibilidades de desarrollo

4. ¿Obtuvo la posibilidad de crecimiento dentro de la organización en el tiempo de la pandemia?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

5. ¿Con qué frecuencia durante la pandemia le brindaron retroalimentación?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

6. ¿La organización le brindó una capacitación adecuada para el cumplimiento de las tareas de forma eficaz, desde la casa?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

Relaciones interpersonales

7. ¿Con qué regularidad el supervisor o encargado, se preocupó por usted como persona durante la pandemia?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

8. ¿El supervisor o encargado, fue justo con las decisiones que se llevaron a cabo

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

9. ¿Con qué frecuencia se sintió cómodo relacionándose laboralmente con los compañeros de trabajo de forma virtual durante la pandemia?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

El apoyo que recibieron

10. ¿Con qué frecuencia recibió algún reconocimiento por el cumplimiento de las tareas durante la pandemia?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

11. ¿La organización brindó el equipo necesario (computadora, internet) para teletrabajar desde la casa?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

12. En caso de haber necesitado apoyo o auxilio, en temas laborales, ¿recibió apoyo directo por parte de la organización?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

13. En caso de haber necesitado apoyo o auxilio, en temas psicosociales, ¿recibió apoyo directo por parte de la organización?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

Preocupación por posibles cambios en las condiciones

14. Debido a la situación que vivió el país durante la COVID-19, ¿tuvo la incertidumbre de perder su empleo?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

15. Debido a la situación que vivió el país durante la pandemia, ¿con qué frecuencia reflexiono sobre aspectos sociales y económicos mientras laboraba?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

Si marca la respuesta siempre o casi siempre explique cuáles fueron sus pensamientos en ese momento:

16. Debido a la situación que vivió el país durante la COVID-19, ¿pudo sobrellevar de manera eficaz la nueva realidad, como lo fue el teletrabajo?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

Preocupación por responsabilidades familiares – laboral

17. ¿Contó con un espacio físico apropiado para el cumplimiento de sus funciones?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

18. Si marca la respuesta nunca o casi nunca explique el porqué

19. ¿Compartió su equipo (Computadora), con algún miembro de su familia?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

20. ¿Tuvo que atender simultáneamente tareas del hogar y laborales?

Nunca Casi nunca Ocasionalmente Casi siempre Siempre

21. Si marca la respuesta es Siempre o casi siempre explique el por qué

Anexo 2 Entrevista

Es importante destacar que la entrevista adopta una estructura semiestructurada, lo que implica la presentación de temas orientadores que permiten a la entrevistada expresar su conocimiento de manera amplia. Asimismo, se emplean preguntas de apoyo con el fin de respaldar el desarrollo de la entrevista.

Guía de temas

1. Medidas Implementada en el teletrabajo.
2. Factores psicosociales durante y después de la pandemia.
3. Políticas de Teletrabajo.
4. Riesgos psicosociales.
 - 4.1. Exigencias Laborales.
 - 4.2. Posibilidades de Desarrollo.
 - 4.3. Relaciones Interpersonales.
 - 4.4. El apoyo que recibieron.
 - 4.5. Preocupación por posibles cambios.
 - 4.6. Preocupación por responsabilidades familiares
5. Estrategias en la transición de la modalidad virtual a la presencial.
6. Ajustes en las regulaciones con base en el teletrabajo.
7. Modificaciones a tomar en cuenta en la política de teletrabajo propuesta.

Guía de entrevista

Carrera: Administración y Gestión de Recursos Humanos.

Estudiantes:

Bach. Britany del Milagro Arce Alvarado.

Bach. María Ángel Rojas Cambroner

El propósito principal de la presente investigación es la obtención de datos con el fin de obtener información y determinar la efectividad de las medidas implementadas por la gestión de Recursos Humanos durante y después de la pandemia para el mejoramiento del bienestar psicosocial en las empresas QCT, UT y FT en Quesada, San Carlos, durante el periodo 2020-2024. Además, proponer políticas de teletrabajo. Todas las respuestas serán de manera anónima y confidencial.

1. ¿Qué factores psicosociales fueron los más predominantes en su organización durante y post pandemia?
2. ¿Cuáles medidas implementaron DURANTE la pandemia con relación a la disminución de factores psicosociales enfocados en exigencias laborales, posibilidad de desarrollo, relaciones interpersonales, apoyo que recibieron, preocupaciones por posibles cambios en las condiciones laborales y preocupación por responsabilidades familiares?
3. ¿Cuáles medidas implementaron DESPUÉS de la pandemia con relación a la disminución de factores psicosociales enfocados en exigencias laborales, posibilidad de desarrollo, relaciones interpersonales, apoyo que recibieron,

preocupaciones por posibles cambios en las condiciones laborales y preocupación por responsabilidades familiares?

4. ¿Consideran que tuvieron efectividad las medidas que se llevaron a cabo?

Explique, ¿por qué?

5. ¿Durante el COVID-19, implementaron un control sobre las capacitaciones brindadas a las y los colaboradores con la finalidad de protegerlos de los efectos de la pandemia y factores psicosociales? En caso de decir sí, ¿cuáles capacitaciones se brindarán?"

6. ¿La empresa continúa capacitando a las personas teletrabajadoras? En caso de decir sí, ¿en qué áreas?

7. ¿En qué criterios se basaron para que algunas personas colaboradoras y no todos regresaran a la presencialidad?

8. ¿Cuáles modificaciones sufre una persona trabajadora que recién fue enviado a realizar teletrabajo?

9. ¿Qué nuevas regulaciones de teletrabajo surgieron a raíz de la emergencia sanitaria que atravesaba el país en ese momento?

10. Con base en las mencionadas en la pregunta anterior, ¿actualmente existe una nueva regulación sobre el teletrabajo?

11. ¿Cuáles medidas de seguridad o confidencialidad considera necesarias para la ejecución del teletrabajo?

12. ¿Cuáles elementos sobre el equilibrio entre el ámbito laboral y personal considera apropiados para que se tomen en cuenta en las políticas de teletrabajo?

