

## **Efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19**

Francini Quesada Zelaya<sup>1</sup>, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2022

### **Resumen**

Esta investigación va dirigida a organizaciones y colaboradores que operan en el entorno de las Tecnologías de la Información durante pandemia Covid-19; cuyo análisis brinda diversos conceptos que se deben conocer y generar conciencia en estos tiempos difíciles para el sector empresarial y económico costarricense en relación con el teletrabajo, así como el regreso de sus colaboradores a la presencialidad. Dicho esto, este entorno empresarial de estudio deberá adaptar su manera de operar a las necesidades que presenten sus colaboradores.

El problema que se plantea en la investigación es: ¿Cuáles son los efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante el Covid-19?. En cuanto a la metodología, esta investigación se caracteriza por ser de tipo descriptiva y tener un enfoque cualitativo. El instrumento utilizado para desarrollar la investigación fue un cuestionario y la técnica para la recolección de datos es una encuesta, la cual se dirigió a 57 personas quienes pertenecen al entorno organizacional de las Tecnologías de la Información en la GAM.

Basado en los resultados obtenidos, se observa que la mayoría de los colaboradores desean continuar laborando desde sus casas y opinan que el obligarles regresar a la oficina puede provocarles insatisfacción y desmotivación laboral; de este mismo modo, consideran que es indispensable que su patrono les tome la opinión a la hora de implementar los planes retorno, esto debido a que todo su personal tuvo que adaptarse hace un par de años a una nueva modalidad de trabajo de la cual obtuvieron diversos beneficios y el cambiarles la estrategia, repercute en modificarles su estilo y calidad de vida. Las organizaciones deben comprender que el colaborador

---

<sup>1</sup> Francini Quesada Zelaya es bachiller en Administración de Empresas, estudiante de Licenciatura en Administración de Negocios de la ULACIT, su experiencia se ha basado en la gestión de procesos internos de ISO 9000, ISO 20000, Gestión Estratégica de Contratos, así como la presidencia de la Asociación Solidarista de Empleados ASESONDA por cuatro años consecutivos desde el 2018. Actualmente labora para una SONDA TI, organización del sector de las Tecnologías de Información como Administradora de Contratos. Correo electrónico: franciny.quesada18@gmail.com

primero es persona antes de ser un empleado más en sus compañías y su bienestar debería ser lo primordial a la hora de tomar decisiones de cambio, es por esto que se proponen recomendaciones a este sector de comercio con el fin de que puedan disminuir los efectos que estarían ocasionando los retornos de inmediato y poco planificados, en la vida de las personas.

**Palabras clave:** Teletrabajo, Covid-19, Tecnologías de la Información, Motivación, Colaborador.

### **Abstract**

This research is aimed at organizations and collaborators that operate in the Information Technology environment during the Covid-19 pandemic; whose analysis provides various concepts that must be known and raised awareness in these difficult times for the Costa Rican business and economic sector in relation to teleworking, as well as the return of its collaborators to face-to-face work. That said, this study business environment will have to adapt its way of operating to the needs of its collaborators.

The problem that arises in the research is: What are the effects of virtuality on collaborators based on their incorporation into physical spaces in organizations during Covid-19? Regarding the methodology, this research is characterized by being descriptive and having a qualitative approach. The instrument used to develop the research was a questionnaire and the technique for data collection is a survey, which was addressed to 57 people who belong to the organizational environment of Information Technologies in the GAM.

Based on the results obtained, it is observed that most of the collaborators want to continue working from home and believe that forcing them to return to the office can cause dissatisfaction and job demotivation; In the same way, they consider that it is essential that their employer take their opinion when implementing the return plans, this is due to the fact that all their personnel had to adapt a couple of years ago to a new work modality from which they obtained various benefits and changing their strategy has repercussions in modifying their style and quality of life. Organizations must understand that the collaborator is first a person before being another employee in their companies and their well-being should be paramount when making decisions for change, which is why recommendations are proposed to this sector of commerce in order that they can reduce the effects that immediate and unplanned returns would be causing in people's lives.

**Key words:** Telework, Covid-19, Information Technolgies, Motivation, Collaborator.

## Introducción

De acuerdo con Bravo. O. (2020) “la cuarentena y el distanciamiento social, como medidas para enfrentar el impacto de la Covid-19, imponen graves restricciones a las empresas. ¿Cómo producir si no es posible asistir a los puestos de trabajo?”, (p.1.). Lo anterior mencionado, se considera una teoría de las organizaciones en imponer el trabajo remoto al creer que existe una baja en la producción. En sus inicios de pandemia, implementar o mantener el teletrabajo fue complejo, pero ¿Por qué renunciar a la idea de la virtualidad para volver a los espacios físicos en las organizaciones?

Tomando en cuenta lo anterior, la actual adaptación al cambio ha obligado a la economía costarricense activarse y con esto las organizaciones de Tecnologías de la Información incorporarse paulatinamente a sus espacios físicos, con el fin de retomar sus roles como lo hacían hace más de dos años, sin embargo los planes retorno de estas organizaciones, se deben aplicar de manera estratégica y planificada que permita estudiar los efectos que repercuten en los colaboradores y cuáles serían las medidas más adecuadas en tiempo y forma para efectuarlas con base a una estructura de desarrollo de apoyo.

Los colaboradores enfrentan cambios sociales y culturales en pasar de una modalidad presencial a otra bajo un formato virtual, desde su hogar. (Torner. S, 2021), este modelo híbrido obliga a estas organizaciones, diseñar estrategias flexibles permitiendo al colaborador combinar sus obligaciones laborales con las necesidades personales y familiares en tiempos de pandemia. En efecto, el colaborador adaptó las condiciones físicas, de ruido y herramientas de trabajo a su hogar; por lo que las compañías deben sensibilizarse con el personal, y evitarles incomodidades que les generen ansiedad al regresar físicamente.

Por ello, de esta investigación se obtendrán beneficios tanto para los colaboradores como para las organizaciones, pero es fundamental que las compañías sepan cómo manejar a su personal de manera estratégica para disminuir bajos rendimientos, rotación de personal, desmotivación, entender al colaborador en temas personales, comprender por cuáles circunstancias se han tenido que enfrentar en la pandemia y adaptar los planes retorno a su necesidad y vivencia; las organizaciones deben comprender que el recurso no es solo un número más, sino que se deben interesar en que el mismo se sienta conforme y contento. (Díaz. G, 2021).

En cuanto a los aportes que ofrecerá la investigación, se considerará analizar y brindar recomendaciones para estas organizaciones con el fin de que logren adaptar las mejores políticas y prácticas internas en relación a los planes retorno, para que los colaboradores regresen a sus espacios físicos de una manera segura, óptima, que estén conformes y minimizarles riesgos; quiere decir que no solo se trata de centrarse en equipo de protección personal como tapabocas, alcohol, revisión de temperatura, etc, sino que proteger al colaborador y su familia.

El viaje remoto es un cambio para los colaboradores en reglas del juego y de contrato que implica variaciones de responsabilidades y su manera de asumirlas (Gascón. M, 2021), de tal modo este cambio ha aportado beneficios para la salud, mejora el equilibrio entre lo laboral y personal, posibilita horarios flexibles, disminuye tiempo y gasto por desplazamiento, e incluso para las organizaciones ha sido favorable en temas de reducciones de gastos internos, por tanto la investigación formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante el Covid-19?

Por otra parte, con el objetivo general de la investigación, se pretende estudiar el comportamiento de los colaboradores en las organizaciones del entorno de las Tecnologías de la Información de la GAM, a raíz de la pandemia, respecto a las decisiones que toman las organizaciones en relación con los planes retorno, volver al espacio físico y establecer nuevas estrategias a las organizaciones que favorezcan el entorno de los colaboradores.

Con la finalidad que se logre alcanzar el objetivo general, se plantean tres objetivos específicos: definir las razones del porqué las organizaciones impulsan los planes retorno, estudiar los efectos que generan los planes retorno en las organizaciones y para los colaboradores, y proponer recomendaciones estratégicas a la organización que favorezcan el entorno de trabajo a los colaboradores y organizaciones en su virtualidad o espacio físico.

A continuación, en la sección revisión bibliográfica se exponen datos importantes relacionados con los efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones.

## **Revisión bibliográfica**

El 11 de marzo del 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), informó la preocupación del brote de coronavirus, lo cual promovió a los gobiernos de los países de todo el mundo a enfrentar este problema y a prepararse ante esta emergencia mundial que atentó contra la salud mundial. A su vez, el Director General de la OMS informó que el Covid-19 podría considerarse una pandemia por el aumento de casos, no solamente es una afectación en la salud, sino que esta crisis afectará todos los sectores. (OMS, 2020).

Dado lo anterior, según la Organización Internacional del Trabajo, conforme los gobiernos fueron pactando confinamiento, así como promovieron a las compañías y trabajadores quedarse en sus hogares, una gran parte de la fuerza laboral se quedó trabajando desde sus casas para guardar la distancia y proteger a sus familias. Lo que en cierta parte, muchas organizaciones ya estaban familiarizadas con el teletrabajo, otras crearon protocolos para proteger a sus empleados y los enviaron a trabajar de manera remota afrontando ese nuevo reto. (OIT, 2020, p.6)

Bajo el concepto de teletrabajo, este se considera un arreglo de trabajo, cuyas labores se realizan fuera de un área física predeterminada, normalmente las instalaciones del empleador, por medio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Los rasgos característicos del teletrabajo son el uso de computadoras y telecomunicaciones para cambiar el lugar habitual de trabajo, la frecuencia con la que el colaborador está trabajando fuera de las instalaciones del empleador y el número de lugares donde los trabajadores laboran a distancia (Eurofound, 2022).

En este sentido, el teletrabajo, “trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas” (RAE, 2020), cuya modalidad también es apta para las personas con alguna discapacidad de movilidad, padres de familia que han fortalecido el afecto y unión hogareña, personas que han podido administrar el tiempo en casa para invertir en otras labores personales, sea ejercicio, estudio, etc, sin restar importancia a que las organizaciones muestren valor por sus colaboradores y la distancia no les sea un impedimento.

Por otro lado, para la sociedad costarricense es indispensable que la población mantenga su trabajo lo cual les permita llevar el sustento al hogar y con esto es fundamental que las organizaciones continúen sus operaciones regulares. De acuerdo con el Ministerio de Salud (2020):

El país requiere de una adecuada preparación de su parque empresarial para la atención de emergencias y desastres, y para la presente pandemia del COVID-19, específicamente cuyas medidas de orden público son inéditas y han incidido en la movilidad diaria, afectación de cadenas de valor y los flujos de bienes en los canales usuales de comercio interno, así como la importación y exportación de productos. Es necesario que Costa Rica pueda mitigar lo más pronto posible el impacto de la presente emergencia en el tejido empresarial y la normal operación de sus actividades. (p.4)

En cuanto al regreso a las oficinas y basado en los planes retorno que proponen las organizaciones, debido al alto incremento de casos diarios por Covid-19, muchas compañías nacionales y extranjeras decidieron reducir sus espacios físicos, cerrar oficinas e incluso aplicar planes de retorno modelo híbrido para evitar los contagios y proponer en un mayor tiempo el trabajo en casa. Por tanto, este retorno a los espacios físicos ha ocasionado que siete de cada diez empresas en el mundo permitan a sus colaboradores laborar desde cualquier lugar sin poner un pie en corporativo (Navarrete. F. 2022).

Los resultados de Díaz. G (2021), indican que;

Las organizaciones son entes que buscan generar ganancia y rentabilidad económica mediante sus operaciones comerciales, pero, al mismo tiempo, se preocupan por el desarrollo y crecimiento intelectual y profesional de sus stakeholders, con lo que se logra un equilibrio entre los incentivos que provienen desde la empresa hacia sus colaboradores y las contribuciones de estos hacia la industria. (p.5)

Tomando en cuenta lo anterior, las organizaciones deben mostrar sensibilidad hacia sus colaboradores en cosechar logros, motivación y resultados positivos. No todo hace énfasis en ingresos económicos, sino en comprensión de su situación actual pandemia, flexibilidad y descanso de tiempos, así como menor control de jefatura y más confianza que genere los mismos resultados como si se estuviese en el espacio físico de oficina.

Moraleda E. (2020), menciona:

Intuyo que hay un valor que se va a abrir paso firme en el mundo empresarial: se llama confianza. Es un efecto colateral positivo de la dichosa pandemia. Sí, confianza, más confianza en los equipos, en la gente, en los profesionales que trabajan en las empresas. El teletrabajo es una oportunidad de confiar más en las personas y otorgarles mayor grado de autonomía y responsabilidad. La mayoría de la gente, la gran mayoría, responde bien a la confianza que se les otorga. Cualquier profesional quiere y desea y además le motiva que se confíe en él o ella. Así somos en cualquier latitud. (párr.4)

En cuanto a las organizaciones de las Tecnologías de la Información, se conceptualizan como herramientas de cambios modernos, utilizando diversos medios informáticos ya sean de hardware y software, telecomunicaciones base de datos lo que proporcionan soluciones de apoyo, automatización entre otras. (Briñez. M, 2021), al respecto, abarca los procesos y las personas generando cambios importantes en las operaciones de la organización.

Considerando la compañía de servicios tecnológicos Microsoft Corporation España, la organización protege a los empleados mediante evaluaciones de riesgos, cumplimiento de indicaciones sanitarias, así como aplicar planes de continuidad empresarial para minimizar en lo más posible las alteraciones que le conlleva a la empresa y que repercuta en clientes y socios. Basado en sus planes, los mismos abarcan una continuidad empresarial y de soporte técnico disponible 24 horas, esto, aunque las oficinas en España permanezcan abiertas, le han pedido a los colaboradores trabajar desde sus hogares y que cancelen todas las reuniones presenciales; quiere decir que todas las conferencias, presentaciones o formaciones pasaron a ser eventos online virtuales. (López. P, 2020)

Microsoft Corporation España (2020), menciona la importancia de ayudar a sus colaboradores para llevar al extremo el trabajo remoto:

En la situación actual, millones de personas se encuentran trabajando en remoto. Somos conscientes del papel que desempeña la tecnología para ayudar a organizaciones de todos

los tamaños a facilitar el trabajo online sin sacrificar la colaboración, la productividad y la seguridad. Sin embargo, no se trata solo de la eficiencia y la productividad de la organización, sino también del desafío humano que supone garantizar que los empleados no se sientan aislados. Es fundamental apoyarles, para que, cuando trabajen de forma remota, no sientan que están lejos. (p.4)

Actualmente, con base un comunicado periodista publicado por Bloomberg, Microsoft y otras grandes compañías tecnológicas, han tenido atrasos para que los colaboradores regresen a las oficinas por aumento de contagios y a su vez posponer fechas para sus planes retorno. Sin embargo, a partir del 28 de febrero, Microsoft aplicará el modelo híbrido para sus oficinas en California, sin dejar de lado que seguirá siendo un lugar de trabajo flexible. (Bass. D, 2022). Por el contrario, después de más de dos años remoto debido a la pandemia, es incierto que las personas estén listas para abandonar la virtualidad, ya que los trabajadores están viviendo problemas de adaptación por el retorno a la presencialidad (Publicaciones Semana S.A, 2022).

En relación a la calidad de vida laboral, esta se enfoca en apreciaciones que expresan los colaboradores en grados de satisfacción o insatisfacción (Velazco. J, 2018), basado en la pandemia causada por Covid-19, lo que quiere decir que la flexibilidad del trabajo remoto ha llegado para quedarse y ver de manera efectiva las necesidades del empleado, ajustándose a los cambios, tomando en cuenta la salud mental de los mismos, que hasta hace poco eran un tabú y es por esto que están surgiendo nuevas ideas con el fin de atender a los colaboradores. (Peñalver. A, 2021).

Es recomendable, que las organizaciones comprendan que, si sus planes retorno no se ejecutan de la manera correcta, esto va a generar incomodidades a sus recursos e incluso hasta una curva de aprendizaje extendida, lo que provoque ansiedad en el talento; se requiere de una adaptación al cambio más empática para que las compañías salgan adelante. “se necesita ayudar a que el talento requerido esté en el mejor nivel de bienestar posible”, expresaron Mucharraz y Cano (2021).

Por otra parte, evaluar al colaborador, es una herramienta de desempeño objetiva para que la organización visualice que puede estar sucediendo con su recurso, con esto las encuestas de adaptación al teletrabajo aportan en proporcionar información importante en relación a aspectos emocionales laborales en relación a las funciones, esto porque los mismos colaboradores pueden



detectar errores en los planes de trabajo que el responsable o jefatura no han detectado. A su vez, sucede lo mismo con los planes retorno, la opinión de las personas es relevante, quiere decir que escuchar al colaborador de una manera activa es prioridad, ya que la gestión de personas no es solo responsabilidad del departamento de Recursos Humanos (Cid. F, 2021).

Seguidamente, se presenta en la sección de metodología, los detalles en relación al tipo de investigación, enfoque de investigación, población, muestreo y el instrumento de recolección de datos a utilizar con la finalidad de comprender los efectos que causan los planes retorno en los colaboradores al incorporarse a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

## **Metodología**

Para este trabajo, se utilizará el tipo de investigación descriptiva, con el fin de estudiar el comportamiento de los colaboradores en las organizaciones del entorno de las Tecnologías de la Información dentro de la GAM. De acuerdo el análisis de Cabezas. E, *et al.* (2018) la investigación descriptiva es aquella que va en relación con la realidad de un acontecimiento, cuya característica principal es evidenciar un resultado relacionado a una interpretación correcta de forma clara y precisa para que le sea de facilidad al lector. (pág, 41, párr.2)

El enfoque de la investigación es cualitativo. Según las conclusiones que comenta Cadena P. *et al.* (2018) el método cualitativo es ventajoso, debido a que producen datos u observaciones descriptivas sobre las palabras o el comportamiento de los sujetos. (pág,14). En este sentido, se comprenderá a las personas de acuerdo con sus perspectivas enfocadas en el lado humanista, y tratando de identificar la naturaleza profunda de las realidades en unión a una estructura dinámica, a diferencia de un método cuantitativo. (Fernández, 2002, como se citó en Cadena *et al.*, 2017, pág,4).

La población utilizada en esta investigación es de tipo finita. Cuando se refiere a población, de acuerdo con la Real Academia Española (2020), la misma, “es un conjunto de elementos sometidos a una evaluación estadística mediante muestreo”; por otro lado, una población finita, “es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin”. (López, 2019), cuya población está enfocada en los colaboradores que operan en empresas del entorno de las Tecnologías de Información dentro de la GAM.

El tipo de muestreo para esta investigación es no probabilístico de conveniencia. El muestreo se basa en el criterio que proponga el investigador, ya que la cantidad de la muestra no se selecciona por procedimientos al azar, quiere decir que puede ser intencionado, sin normas o circunstancial. (Sánchez et al, 2018). Utilizando este concepto y tomando en consideración de que toda la población de interés no podrá participar en la muestra, se llevará a cabo una muestra de cincuenta y siete colaboradores que operan en empresas del entorno de las Tecnologías de Información dentro de la GAM, basándose en su comportamiento en relación al trabajo virtual o presencial durante Covid-19.

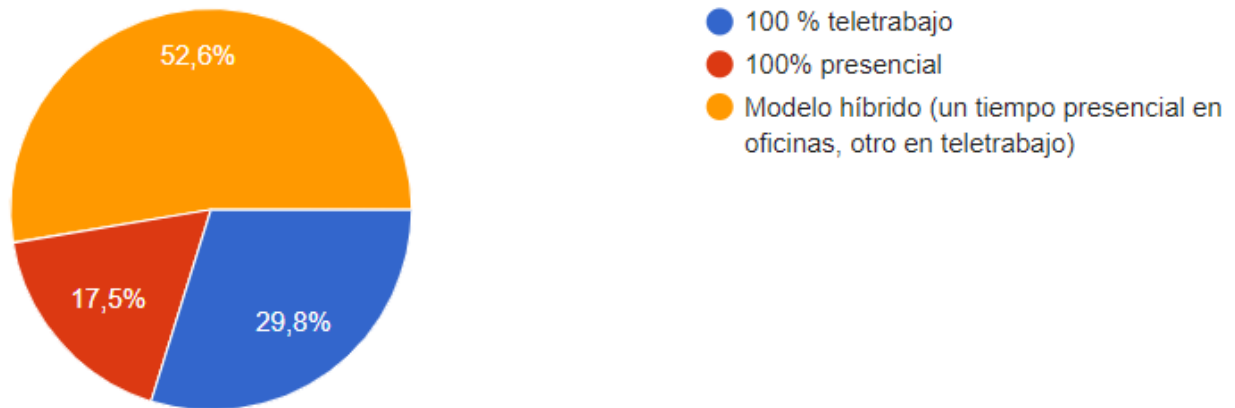
En relación con el instrumento de investigación que se utilizará para la recolección de datos, será un cuestionario; en el contexto de la Real Academia Española (2020), se define el cuestionario como la “lista de preguntas que se proponen con cualquier fin” (párr.2) a su vez, la técnica a utilizar será una encuesta, cuyo concepto se define como un “conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.” (RAE, párr.1). Lo anterior mencionado colabora con el foco de la investigación, en recolectar datos basados en hechos del comportamiento de los colaboradores durante la pandemia.

En el siguiente apartado, se pueden observar los resultados de la metodología empleada para obtener un mejor análisis por parte de la muestra de la población.

### **Análisis de resultados**

En este apartado, se pretende ilustrar los resultados que fueron obtenidos mediante la técnica aplicada para la recolección de datos, cuyo caso representa una encuesta. Es por esto que la encuesta fuera realizada a 57 personas al poseer preguntas derivadas de cada uno de los objetivos específicos plasmados en gráficas que permiten interpretar de manera más sencilla las respuestas brindadas por colaboradores en las organizaciones del entorno de las Tecnologías de la Información de la GAM.

De acuerdo al análisis del primer objetivo específico, el mismo hace referencia en *definir las razones del porqué las organizaciones impulsan los planes retorno*. Cuyos hallazgos se interpretan seguidamente:



*Gráfico 1.* Modalidad en la que están trabajando los colaboradores durante pandemia.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

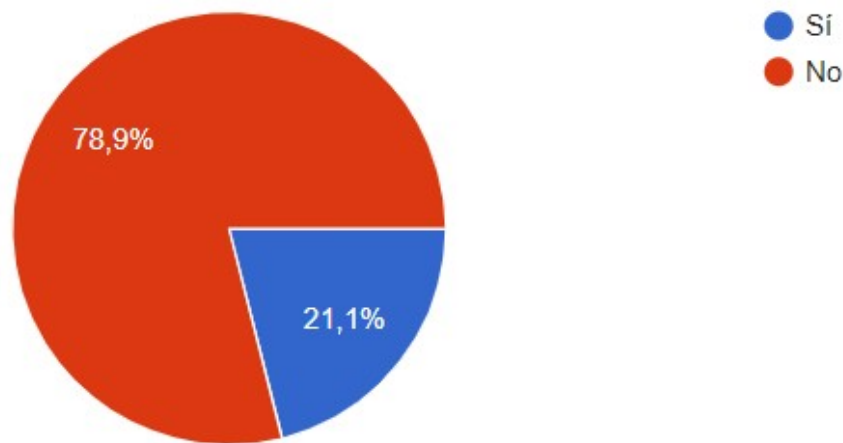
Con base los resultados obtenidos del gráfico 1, se evidencia que más de la mitad de la población de estudio están laborando en modelo híbrido, lo que representa un 52,6%, y evidencia la teoría en que las organizaciones están implementando los planes retorno al espacio físico en las oficinas. Es indispensable, que las organizaciones implementen la prespecialidad de manera adecuada, ya que se requiere una adaptación al cambio más empática, en ayudar a que el talento esté en el mejor nivel de bienestar posible. (Mucharraz y Cano, 2021)



*Gráfico 2.* Principal razón del porqué las organizaciones implementan los planes retorno durante la pandemia.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

La respuesta a esta interrogante del gráfico 2, genera el mayor peso correspondiente al 56,1% de colaboradores que consideran que la razón principal de las organizaciones en implementar los planes retorno, se debe a que los jefes inmediatos quieren controlar el personal; por ejemplo ver qué hacen, monitorear tiempos de ausentismo, descanso, hora de llegada y salida, corroborar que efectivamente se demuestre que el colaborador está trabajando; por otro lado el 22,8% considera que los jefes inmediatos prefieren la presencialidad del colaborador, quiere decir que ambos resultados se relacionan y factores secundarios como aumento de productividad, o activar la economía costarricense no son causa principal para implementar el retorno a las oficinas.

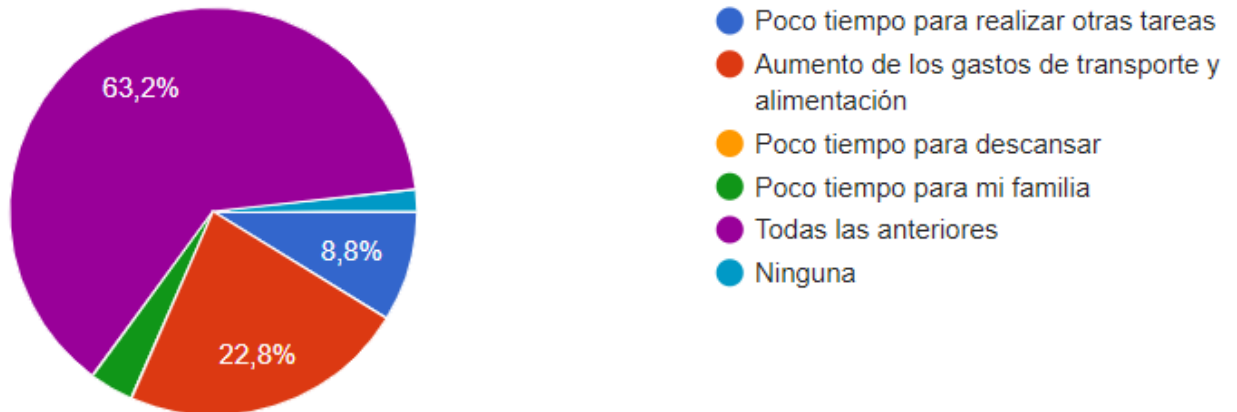


*Gráfico 3.* Regreso a la oficina mejora o empeora el desempeño del negocio en las organizaciones de Tecnologías de la Información.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

Llama la atención en el gráfico 3, que el 78,9% de los encuestados afirmen que el regresar a la oficina no mejora el desempeño del negocio en las organizaciones de las Tecnologías de la Información, lo que permite entender que, el trabajo realizado presencialmente en comparación con el teletrabajo, no posiciona a la organización en un escenario desfavorable para su negocio, o que se repercute en temas de rentabilidad, ventas o cierre de negocios, quiere decir que el rendimiento es el mismo.

Para el análisis del segundo objetivo específico, el mismo *pretende estudiar los efectos que generan los planes retorno en las organizaciones y para los colaboradores.*

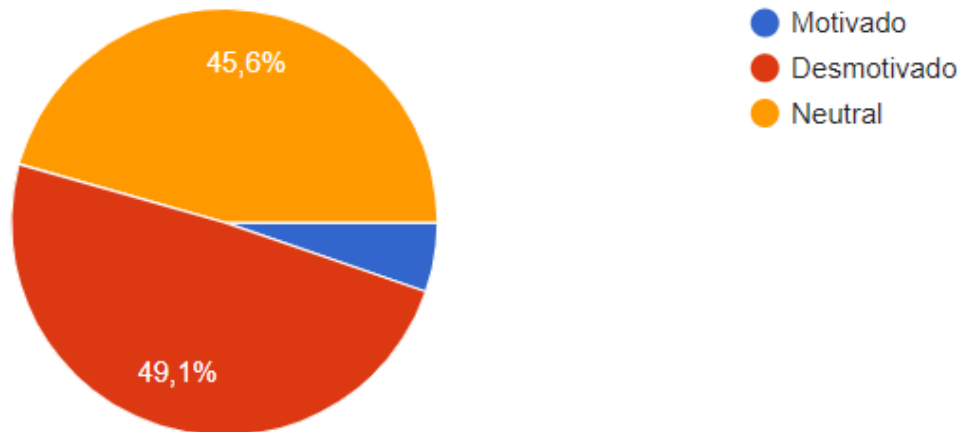


*Gráfico 4.* Mayor preocupación de los colaboradores en caso de regresar al espacio físico de la oficina durante Covid-19, en relación al equilibrio de sus vidas personales.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

Gracias a los resultados obtenidos del gráfico 4, solo el 8,8% de los encuestados descartan alguna preocupación si regresan a la oficina, por el contrario, un 22,8% confirman que les afecta sus finanzas personales por gastos que incurrirían trasladándose; por ejemplo, según el artículo de Castro. J, (2022), el precio por el combustible alcanzará el record en la historia de Costa Rica y los consumidores deberán pensar en opciones alternas para poder sobrellevar este incremento, del lado contrario estar en el hogar disminuye el gasto.

Además, vale la pena mencionar que el colaborador ha adoptado un nuevo estilo de vida de trabajar desde su hogar al poder invertir y darle más espacio a su vida personal, en aspectos de descanso, despeje, mayor vínculo familiar y dedicación a otras actividades que en su pasado no alcanzaba a lograr. Lo anterior mencionado, hace referencia a que las personas han mejorado su estilo de vida y lograron establecer límites y equilibrio entre su vida personal con lo laboral.

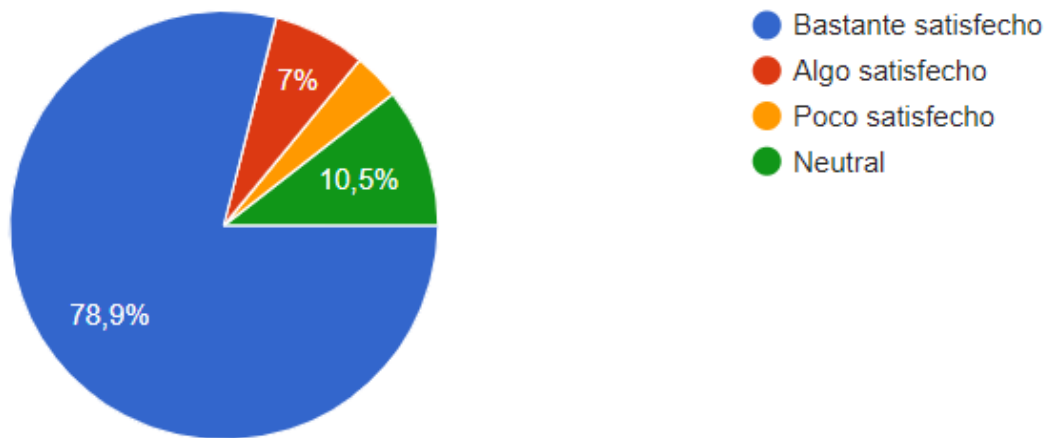


*Gráfico 5.* Estado del colaborador de vuelta a la presencialidad.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

El estado del colaborador es fundamental, para que el mismo pueda tener un óptimo desempeño al desarrollar sus funciones y actividades. Lo anterior fundamenta el gráfico 5; al representar el mayor peso de las respuestas en un 49,1%, razón por la cual los colaboradores se sentirían desmotivados en volver a las oficinas y retomar la relación entre vida personal, laboral, así como ajustarse a los tiempos de cada actividad que planifiquen realizar. Del lado contrario, el 45,6% mencionan que se sentirían neutrales, lo que difiere un poco basado en el gráfico 4 anterior, en aspectos de preocupación.

Por otro lado, y de acuerdo con la teoría, el tema de la motivación es un compromiso organizacional que abarca el comprender las circunstancias por las que han tenido que pasar las personas, sin alterar el rendimiento, comprender las circunstancias de cómo ha afectado la pandemia en sus vidas personales y adaptar los planes retorno de acuerdo a sus necesidades y vivencias. Las compañías, deben comprender que el recurso no es un número más, sino que el colaborador debe sentirse pleno y contento. (Díaz. G, 2021).



*Gráfico 6.* Grado de satisfacción del colaborador en modelo teletrabajo.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

En el gráfico 6, se afirma que el 78,9% de colaboradores, se encuentran bastante satisfechos laborando en modelo teletrabajo, por tanto, según comenta la UNED (2020), al colaborador se le presentan más ventajas en cuanto a la organización de su tiempo y funciones, aumento de productividad, mejora de relación familiar, disminución en desplazamientos, estrés y alto nivel de satisfacción, lo que mejora la calidad de vida y satisfacción tanto personal como laboral. (pág,2).

De esta manera, es relevante enfatizar que una insatisfacción laboral se correlaciona de forma negativa con diversas alteraciones psicosomáticas, principalmente el estrés. Esto puede repercutir de manera negativa a la organización en que el personal se ausente, incrementa rotación de personas, y no haya interés en cumplimiento de objetivos ni metas del rol a desempeñar. (Ulate, R, 2020)

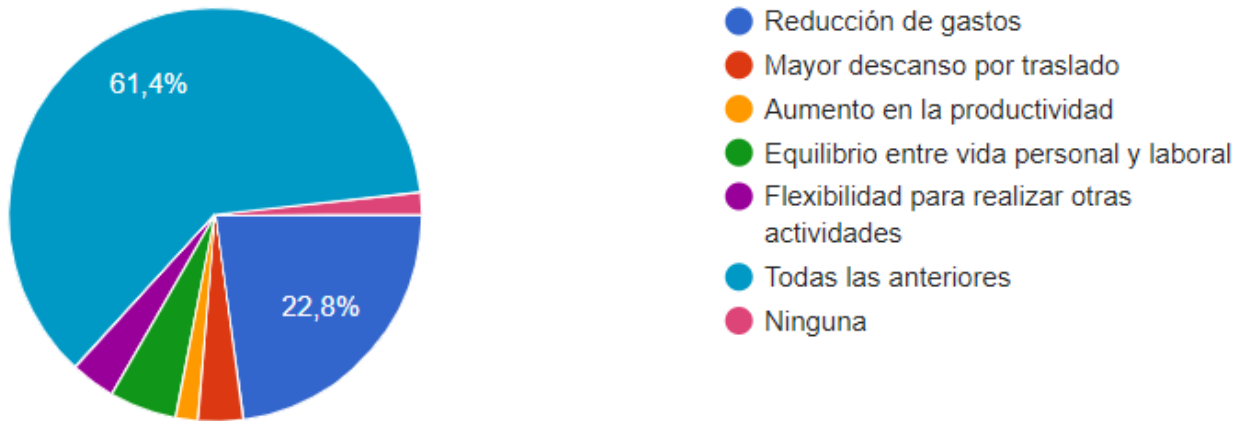


Gráfico 7. Ventajas de trabajar en modelo teletrabajo.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

La relación que existe entre el gráfico 6 con el gráfico 7, demuestra que el grado de satisfacción influye directamente en las actividades que pueden dedicar los colaboradores como ventajas laborando desde su hogar. El peso porcentual, hace énfasis en temas de reducción de gastos para un 22,8%, pero el 61,4% responde como todas las anteriores, fundamentando que debe existir un equilibrio entre la vida personal y laboral.

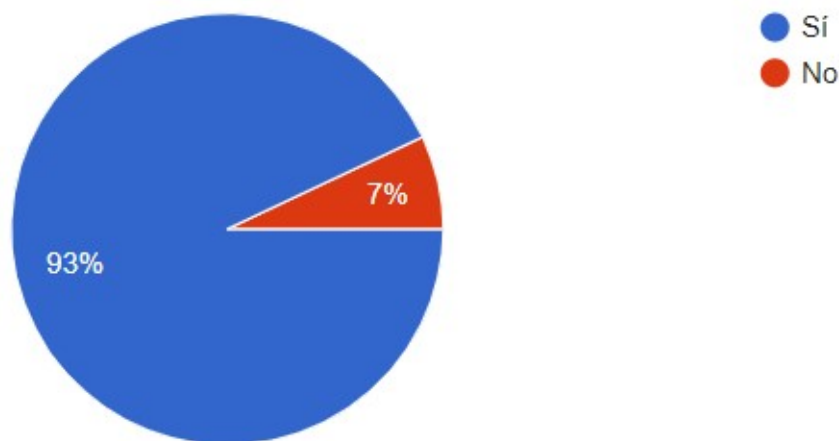


Gráfico 8. Teletrabajo mejora la calidad de vida.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.



En el gráfico 8, los encuestados manifestaron su opinión relacionada a que el teletrabajo mejora la calidad de vida. La respuesta a esta interrogante, corrobora efectivamente que la virtualidad es un cambio que siempre va a implicar responsabilidades y diversas maneras de asumirlas en relacionarse directamente con la confianza que las organizaciones deben depositar en las personas; así como delegar responsabilidades y dejar al personal desarrollarse en nuevos retos. ¿Por qué desaprovechar esa calidad de vida que han manifestado en su mayoría?, se debe comprender que al personal se le debe motivar y generar confianza. (Moraleda, E, 2020, párr.4).

Para el análisis del tercer objetivo, el cual busca *proponer recomendaciones estratégicas a la organización que favorezcan el entorno de trabajo a los colaboradores y organizaciones en su virtualidad o espacio físico*, se observan los siguientes resultados:

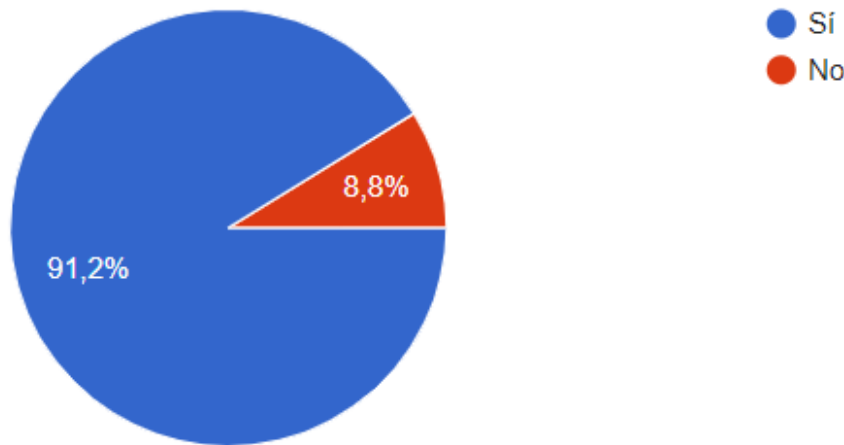
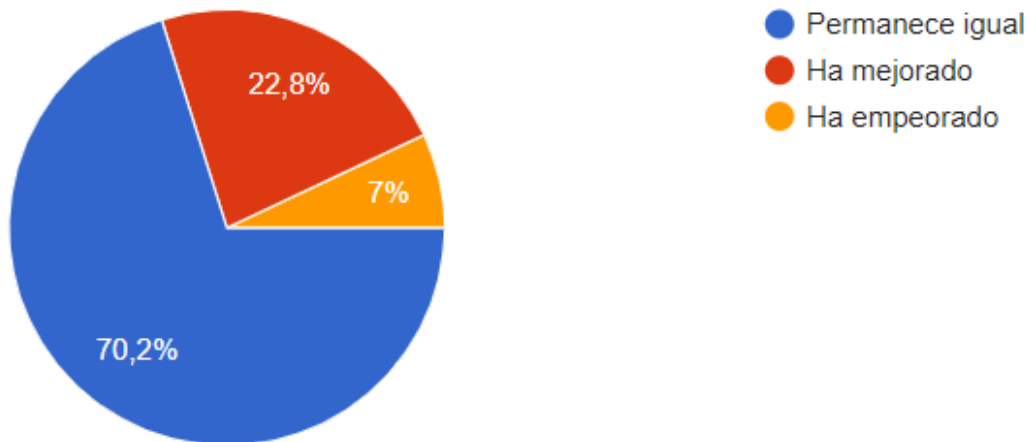


Gráfico 9. Continuar o no en teletrabajo.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

Se detona en el gráfico 9, que el 91,2% representa que la mayoría de los encuestados desean continuar en teletrabajo al optar por los beneficios, temas de cuidado familiar, reducción de gastos y mejora de calidad de vida. Actualmente las organizaciones más buscadas por las personas para laborar, son las que ofrecen modelo teletrabajo y tienen una ventaja competitiva en atraer recursos calificados al generar atracción de talentos; de lo contrario el negarle la oportunidad a la persona el modelo teletrabajo o híbrido, suena poco atractivo o es de mucha relevancia a la hora de dar el sí ante una oferta laboral.



*Gráfico 10.* Comunicación entre jefes y colaboradores durante virtualidad.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

Como bien refleja el gráfico 10, el 70,2% de los encuestados, cuya mayoría afirma que la comunicación entre jefes y colaboradores que trabajan desde casa, permanece igual que trabajar desde las oficinas. También, confirma las pocas barreras que hay en aspectos de comunicación. El 22,8% de los colaboradores expresan que la comunicación ha empeorado, no obstante, en concordancia con lo que menciona Arribas, A., deben existir comunicaciones personales entre superiores y colaboradores estableciendo una periodicidad en función de las tareas realizadas, lo que corrobora que el jefe inmediato ejerza sesiones de seguimiento a sus subordinados para apoyarles, escucharles, verificar temas críticos, así como las mismas organizaciones aprovechen el uso de sus herramientas tecnológicas con el fin de no romper las relaciones del equipo. (2020)

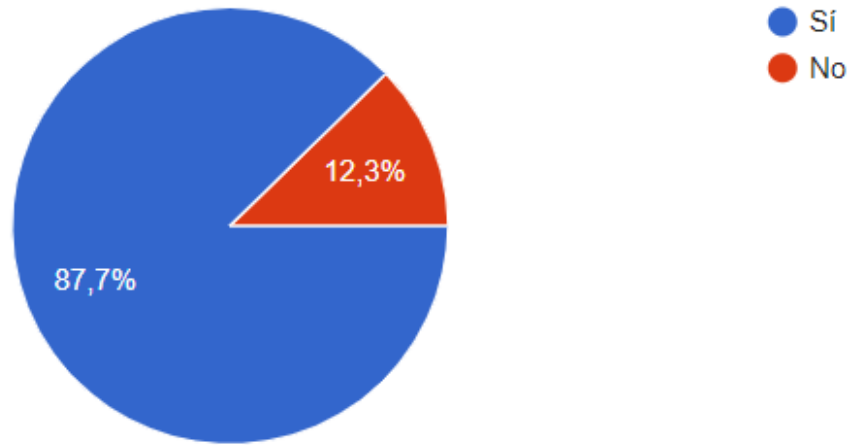


Gráfico 11. Manejo de protocolos para la organización y colaborador.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

Con base a los resultados obtenidos del gráfico 11, los encuestados consideran que se deben aplicar estrategias y protocolos donde exista un equilibrio entre el teletrabajo y el regreso a las oficinas, de manera que no afecte de forma inmediata al colaborador ni la organización. Esto refleja que se deben revisar los planes retorno, analizar posibles modificaciones y valorar el impacto que estos generan en los colaboradores. Se conoce a raíz de esta encuesta, que la virtualidad no afecta la productividad del negocio, por tanto, las organizaciones deben velar por el bienestar de su personal.

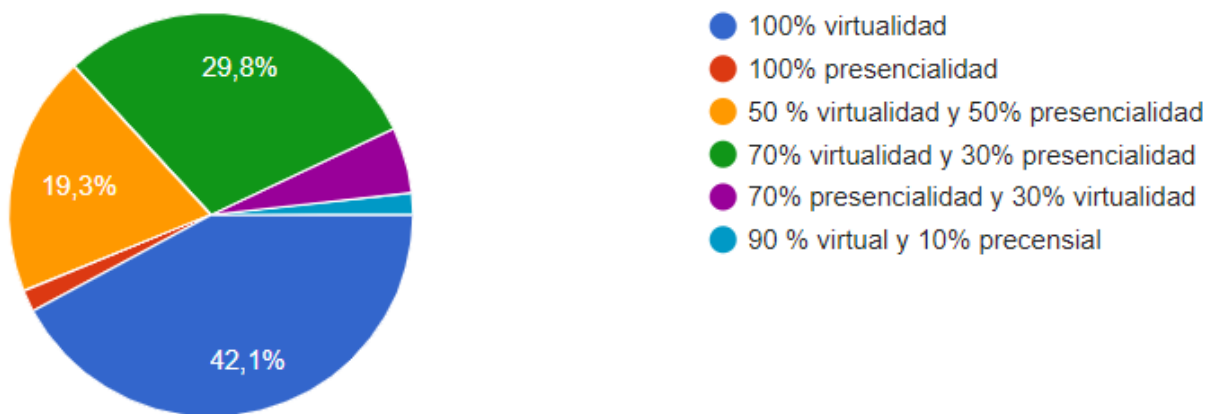
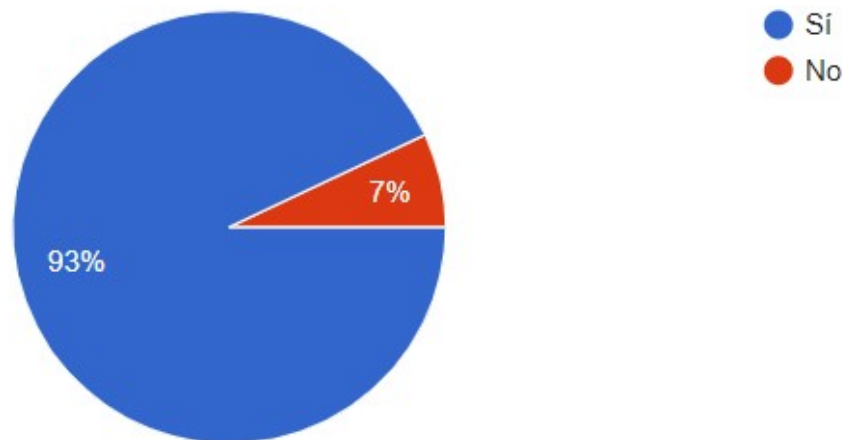


Gráfico 12. Modelo de preferencia de los colaboradores para trabajar.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19

El gráfico 12, refleja un aspecto de relevancia a considerar como parte de las recomendaciones; la virtualidad vino a imponer un cambio repentino, el cual fue favorable en muchos aspectos de la vida personal y profesional de las personas; es por esto que según el resultado de los encuestados se puede observar como deciden mantener el teletrabajo en sus rutinas; la mayoría optan por el tiempo al 100% de trabajo en casa, otros se inclinan por el modelo híbrido, pero siempre manteniendo el concepto de la virtualidad.

Ahora bien, solo el 1% de los encuestados seleccionaron 100% presencial, pero aquí es donde nace la escucha de la organización hacia el colaborador, en conocer su opinión, qué le favorece al desempeño de sus tareas diarias, e incluso poder llegar a conocer qué le hace sentirse más a gusto. De aquí surgen estas interrogantes, ¿El teletrabajo vino para quedarse?, ¿Las organizaciones de Tecnologías de la Información deben actualizarse?; de acuerdo con Martínez, V (2020), a la hora de hablar de flexibilidad, hace semejanza a la modernización de las organizaciones para mantener su giro de negocio activo, pero de manera obligada a operar con las mejoras tecnológicas y herramientas que promuevan el teletrabajo.



*Gráfico 13.* Opinión de colaboradores en cuanto a planes retorno.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19

Basado en la respuesta de los encuestados del gráfico 13, el 93% de las personas consideran necesaria su opinión para volver a las oficinas; según el anuncio de hace más de dos años de pandemia (OMS, 2020), los colaboradores planificaron sus rutinas adaptándolas a un nuevo modelo de trabajo en conjunto con su vida personal, por lo que el recibir una noticia de regresar sin haberles consultado u organizado de manera óptima para ambas partes, deja al personal en desagrado y con falta de comprensión por sus jefaturas, al generar disconformidad y falta de toma de opinión.

<i>Cantidad</i>	<i>Respuestas encuestados</i>
1	Deben consultar y analizar si es necesario retomar
2	Se debería valorar al empleado en beneficios
3	Tomar en cuenta mas a los empleados para la toma de decisiones
4	No implementar los planes de retorno ya que los colaboradores se sientes más seguros y más tranquilos en casa. Además de qué hay estudios donde demuestran que se ha mejorado la efectividad y productividad del colaborador.
5	Dejar escoger al colaborador
6	Sería bueno tener una modalidad 50% virtual y 50% presencial y la empresa tiene derecho a ajustar esos porcentajes según el desempeño del trabajador
7	Dejar a voluntad del colaborar regresar a presencialidad o no
8	Considerar el teletrabajo de forman permanente
9	Considerar el aumentos de los gastos (luz, agua, limpieza, protocolos)
10	Miedo de cada uno al contagio
11	Estar al día con las tendencias en el mercado a nivel de implementación de medidas que garanticen un equilibrio entre el trabajo presencial y remoto
12	Deben realizar un estudio de qué posiciones en realidad requieren la presencialidad al 100%
13	Hacerlo paulatinamente
14	Tomar en cuenta la opinión de los trabajadores
15	Remoto
16	Permanente teletrabajo, habrán excepciones por lo cual que quedó apertura de asistir esporádicamente
17	Retorno responsable y con todas las medidas
18	Verificar si realmente afectó el desempeño laboral o no.
19	Todo depende del giro del negocio y de las funciones del colaborador. En lo que he visto a muchas personas les resulta la virtualidad. A otras no les resulta desde todo punto de vista. Creo que muchas personas y a las organizaciones donde estas se desenvuelven dadas sus funciones les sirve esta modalidad a otras más bien una bimodal. Son muchas las razones desde económicas, sociales, familiares, etc.
20	Mantener la modalidad teletrabajo
21	Seguridad sanitaria para todos
22	Considerar el 100 % el teletrabajo

*Tabla 1.* Detalle recomendaciones de los encuestados hacia las organizaciones en relación a los planes retorno.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

Parte del análisis de la tabla 1, señala la sección libre de opinión que enriquece la investigación, al captar las opiniones de los encuestados en relación a lo que a ellos les gustaría se considerara previo a implementar los planes retorno. Se evidencia, bajo una misma línea aspectos como; mantener el teletrabajo total o parcial, tomar en cuenta la opinión del colaborador, temas de motivación, flexibilidad, adaptación a los cambios del mercado tecnológico, propuestas de desempeño, funciones y muy importante no imponer reglas repentinas que no le permita al personal poder re acomodar y planificar su rutina.

Seguidamente, en la sección de *Conclusiones y Recomendaciones*, se expondrá una última recapitulación sobre los resultados obtenidos basados en los objetivos específicos de esta investigación, así como sugerencias fundamentadas en dichos resultados, dirigida a las organizaciones de las Tecnologías de la Información de la GAM, en relación a los planes retorno durante Covid-19.

### **Conclusiones y recomendaciones**

El papel que desempeñan las organizaciones tendrá efectos tanto positivos como negativos en sus colaboradores y rendimientos, es por esto que el factor humano es importante de tratar en todos los aspectos, y basado en esta investigación concientizar los efectos que repercuten durante pandemia Covid-19 en los colaboradores. Como conclusión para el objetivo específico 1, el cual hace referencia a *definir las razones del porqué las organizaciones impulsan los planes retorno*, se afirma que la principal razón del porqué las organizaciones implementan el regreso, se debe a que al patrono desea controlar a su personal de manera presencial para asegurarse de que efectivamente estén consumiendo su tiempo completo en el trabajo y no en otras actividades personales.

Como recomendación para las organizaciones de este sector, se propone en primera instancia motivar a sus empleados para que sean productivos laborando desde el hogar, ya que un empleado bajo control por parte del patrono genera desconfianza; el aplicar orden de tareas, hacer el seguimiento, colocar tiempos límites de entregas, promover indicadores de gestión y logros de

objetivos pueden ser la manera de regular el tiempo del personal en relación con sus tareas, no de modo que los colaboradores se sientan vigilados.

Para el objetivo específico 2, *estudiar los efectos que generan los planes retorno en las organizaciones y para los colaboradores*, se nota que los colaboradores se sienten desmotivados en regresar a las oficinas y adaptar su estilo de vida nuevamente a la presencialidad, además de que el resultado durante los últimos años representa un alto grado de satisfacción en trabajar desde la casa, esto les ha permitido lograr un equilibrio entre su vida personal y laboral, lo que a su vez del lado de las organizaciones es favorable, ya que el colaborador se considera productivo y evitaría que sus rendimientos como compañía disminuyan.

La recomendación para las organizaciones en relación a su personal, es que las mismas puedan conciliar en temas de flexibilidad de acuerdo a la necesidad que tiene cada persona; establecer planes de retorno a los puestos o tareas que lo ameriten y brindarles la posibilidad de elegir cómo quieren seguir operando en la organización.

Con respecto al objetivo específico 3, *proponer recomendaciones estratégicas a la organización que favorezcan el entorno de trabajo a los colaboradores y organizaciones en su virtualidad o espacio físico*, se sintetiza que los colaboradores desean continuar en teletrabajo y que han demostrado a sus jefaturas ser constantes en sus responsabilidades, además el vínculo de comunicación entre jefes y colaboradores ha permanecido e incluso mejorado.

A modo de recomendación, se le sugiere a las organizaciones de Tecnologías de la Información de la GAM, revisar sus protocolos y planes retorno para que en primera instancia se reúnan con cada uno de los colaboradores, le consideren la opinión y escucha, lo que permitirá una motivación del mismo al sentirse un recurso valorado y de importancia, así como por el lado de las organizaciones en regular sus decisiones, evitar insatisfacción, desmotivación, colaboradores con bajos rendimientos y mantener la rentabilidad de la compañía; lo cual sería un ganar para ambas partes.

Finalmente, durante esta investigación se marcó la importancia del beneficio hacia el colaborador y la relevancia que tiene el mismo para una organización de Tecnologías de la Información durante Covid-19, es por ello que el aprendizaje evidenciado en este documento, se centra mucho en aspectos de satisfacción y motivación en como los recursos no son escuchados y

quisieran proponer sus puntos de vista a sus patronos. Debido a esto, se les invita a estudiar el informe completo de esta investigación en la biblioteca de la Universidad.



## Referencias bibliográficas

- Arribas, A. (2020). *Teletrabajo y comunicación interna: ¿incompatibilidad?*. Universidad del País Vasco. <http://bocc.ubi.pt/pag/urrutia-amaia-teletrabajo.html>
- Bloomberg L.P. (2022). *Microsoft Returning to the Office on Feb. 28 as Covid Cases Decline*. Bloomberg. <https://www.bloomberg.com/news/articles/2022-02-14/microsoft-returning-to-the-office-on-feb-28-as-covid-cases-decline>
- Bravo, O. (2020). *Tiempos De Covid-19: Qué Hacer Cuando No Se Cuenta Con Políticas De Teletrabajo*. Debates IESA. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=20&sid=767a656f-da30-4659-acb7-7426221c4988%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdCIsaXZl#AN=152433103&db=bth>
- Briñez, M. (2021). *Tecnología de información. ¿Herramienta potenciadora para gestionar el capital intelectual?*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817690>
- Cadena, P. (2017). *Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales*. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas. <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Castro, J. (2022). *¡Aliste la billetera! Combustibles alcanzarán precio récord en Costa Rica a partir de la medianoche*. La República. <https://www.larepublica.net/noticia/aliste-la-billetera-combustibles-alcanzaran-precio-record-en-costa-rica-a-partir-de-la-medianoche>
- Cid, F. (2021). *Teletrabajo y experiencia empleado. Lo que el coronavirus ha traído (II)*. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=3964079e-3ae5-4140-a754->

d86e268a0fee

%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fap&AN=151200345

Cruz-Velazco, J. E. (2018). *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. Pensamiento & Gestión. [Archivo PDF]. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf>

Díaz Muñoz, G. A., & Quintana Lombeida, M. D. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. Gestión Joven. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=5&sid=7fb39fc5-d5d4-44ad-9a4f-74dd962ba215%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=151447766&db=fap>

Escudero Sánchez, C. y Cortez Suárez, L. (2018). *Técnicas y Métodos Cualitativos para la Investigación Científica*. Universidad Técnica de Machala. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12501>

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2022). *Teleworking*. EUROFOUND. <https://www.eurofound.europa.eu/topic/teleworking>

Gascón Corella, M. (2021). *Modalidad híbrida - the best fit (I)*. *Capital Humano*. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=7&sid=96d5f212-7430-474b-881d-3241b645c537%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=152175332&db=fap>

Hernández Arteaga, I., Cardozo Galeano, G. D., Franco Marcelo, N. N., García Bustos, A. C., Luna Hernández, J. A., & Vargas Cañizales, D. C. (2019). *Dificultades del aprendizaje: una mirada desde los factores del contexto*. Ediciones Universidad Cooperativa de

- Colombia. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- López, J. F. (9 de Octubre de 2019). *Población Estadística*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Martínez, R. (2020). *Entornos flexibles y diversos post Covid19. Hacia una realidad líquida*. Capital Humano. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=12&sid=f376cd2e-532e-4d1a-89b6-052bc815c795%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fap&AN=145328382>
- Martínez, V. (2020). *El teletrabajo vino para quedarse*. El Economista. <https://www.economista.es/opinion-blogs/noticias/10431186/03/20/El-teletrabajo-vino-para-quedarse.html>
- Microsoft Corporation. (2020). *Tecnología e iniciativas para superar los nuevos retos*. [Archivo PDF]. <https://news.microsoft.com/wp-content/uploads/prod/sites/61/2020/03/Tecnologia-e-iniciativas-para-superar-los-nuevos-retos.pdf>
- Ministerio de Salud. (2020). *Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del Covid-19 en los centros de trabajo*. [https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/docs/guia\\_continuidad\\_negocio\\_v1\\_21042020.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/guia_continuidad_negocio_v1_21042020.pdf)
- Moraleda, E. (2020). *La confianza y el teletrabajo*. Industria Farmacéutica y de Tecnologías Médicas y Sanitarias. <https://talento-ephos.com/la-confianza-y-el-teletrabajo/>

MUCHARRAZ Y CANO, Y. (2021). *¿El regreso a la oficina se puede volver un problema?*.

Revista Istmo. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=3cb822af-7abe-4912-ab0d4749439a2c76%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fap&AN=151994418>

Navarrete, F. (2022). *Cautela por ómicron: Trabajo desde casa en 7 de cada 10 empresas*. El Financiero. <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2022/01/17/7-de-cada-10-empresas-retrasan-regreso-a-oficinas-por-casos-de-covid/>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. [Archivo PDF]. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020 (who.int)

Peñalver, A. (2021). *El nuevo rol de Recursos Humanos en momentos de alta incertidumbre*. Capital Humano. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=e6c33159-050a-484c-9403-fc71235c0350%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fap&AN=150700161>

Publicaciones Semana S.A. (2022). *Microsoft anunció el regreso presencial a sus oficinas para finales de febrero*. Semana.

<https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/microsoft-anuncio-el-regreso-presencial-a-sus-oficinas-para-finales-de-febrero/202228/>

Real Academia Española. (2020). Población. RAE. <https://dle.rae.es/poblaci%C3%B3n>

Real Academia Española. (2022). *Teletrabajo*. RAE. <https://dle.rae.es/teletrabajo>

Santiago-Torner, C. (2021). *Calidad de vida laboral en un entorno COVID-19. Relación e impacto con respecto al desempeño organizacional*. Revista EAN. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=f376cd2e-532e-4d1a-89b6-052bc815c795%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=155075392>

Ulate, R. (2020). *Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes*. [https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\\_marcha/article/view/5477](https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/5477)

Universidad Estatal a Distancia UNED. (2020). *Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica* <https://www.scielo.sa.cr/pdf/cinn/v12n2/1659-4266-cinn-12-02-484.pdf>

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta

**Encuesta dirigida a:** colaboradores que pertenezcan a compañías de Tecnologías de la Información del GAM.

**Objetivo general del estudio:** estudiar el comportamiento de los colaboradores en las organizaciones del entorno de las Tecnologías de la Información de la GAM, a raíz de la pandemia, respecto a las decisiones que toman las organizaciones en relación con los planes retorno, volver al espacio físico y establecer nuevas estrategias a las organizaciones que favorezcan el entorno de los colaboradores.

**Tema de la investigación:** efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19

**Encabezado-presentación de la encuesta:** la siguiente encuesta, busca conocer el comportamiento real de los colaboradores en las organizaciones del entorno de las Tecnologías de la Información dentro de la GAM, en relación a los planes retorno, para volver a los espacios físicos y dejar el teletrabajo durante la pandemia del Covid-19.

**Objetivo específico 1:** definir las razones del porqué las organizaciones impulsan los planes retorno.

1. ¿Cómo se encuentra laborando actualmente durante la pandemia?
  - a. 100 % teletrabajo
  - b. 100% presencial
  - c. Modelo híbrido (un tiempo presencial en oficinas, otro en teletrabajo)
  
2. Según su criterio, ¿Cree usted que las organizaciones de las Tecnologías de Información deben operar de manera remota?
  - a. Sí
  - b. No
  
3. De acuerdo a su opinión, ¿Considera usted que los planes retorno (regreso a las oficinas de manera presencial), mejora el desempeño del negocio en las organizaciones de Tecnologías de la Información?
  - a. Sí
  - b. No

4. Basado en su opinión, ¿Cuál es la razón principal que usted considera del porqué las organizaciones aceleran los planes retorno durante la pandemia (Covid-19)?
  - a. Mayor control del personal
  - b. Aumento de productividad del negocio
  - c. Activación de la economía costarricense
  - d. Incumplimiento de resultados de algunos colaboradores
  - e. Prefieren la presencialidad de los colaboradores
  - f. Otro: (especifique)

**Objetivo específico 2:** estudiar los efectos que generan los planes retorno en las organizaciones y para los colaboradores.

1. De acuerdo a su experiencia durante la pandemia Covid-19, ¿Cree necesario que las organizaciones implementen los planes retorno?
  - a. Sí
  - b. No
2. Si usted regresara al espacio físico en la oficina, ¿Cuál sería su mayor preocupación en relación con su vida personal basado al equilibrio de su trabajo?
  - a. Poco tiempo para realizar otras tareas
  - b. Aumento de los gastos de transporte y alimentación
  - c. Poco tiempo para descansar
  - d. Poco tiempo para mi familia
  - e. Todas las anteriores
  - f. Otro: (especifique)
3. ¿Por qué considera usted que las organizaciones están implementando el retorno a las oficinas si todavía hay considerables aumentos de casos?
  - a. No les resultó el teletrabajo
  - b. Quieren operar como lo hacían en el pasado
  - c. Se sienten mas seguros al tener a todo su personal vigilado
  - d. Redujo considerablemente los ingresos
  - e. Todas las anteriores
  - f. Otro: (especifique)
4. Considera usted que, ¿Sabe desempeñar y mantener el trabajo en equipo con sus compañeros laborando en casa?
  - a. Sí
  - b. No

5. ¿Cómo se sentiría, si en la organización en la que usted labora le indican que debe volver a la presencialidad?
  - a. Motivado
  - b. Desmotivado
  - c. Neutral
  
6. Con base al grado de satisfacción, indique cómo ha sido su vivencia laborando bajo el modelo teletrabajo
  - a. Bastante satisfecho
  - b. Algo satisfecho
  - c. Poco satisfecho
  - d. Neutral
  
7. ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted que ha sido ventajosa laborar bajo el modelo teletrabajo?
  - a. Reducción de gastos
  - b. Mayor descanso por traslado
  - c. Aumento en la productividad
  - d. Equilibrio entre vida personal y laboral
  - e. Flexibilidad para realizar otras actividades
  - f. Todas las anteriores
  - g. Ninguna
  
8. ¿La organización para la que labora se ha preocupado por su salud y la de mi familia en mantener las medidas de precaución adecuadas ante la pandemia?
  - a. Sí
  - b. No
  
9. De acuerdo a su opinión, ¿Cree que el teletrabajo mejora la calidad de vida?
  - a. Sí
  - b. No

**Objetivo específico 3:** proponer recomendaciones estratégicas a la organización que favorezcan el entorno de trabajo a los colaboradores y organizaciones en su virtualidad o espacio físico.

1. ¿Le gustaría continuar en teletrabajo actualmente?
  - a. Sí



- b. No
2. Considera usted, ¿que el manejo que ha tenido la organización en la virtualidad tanto para los clientes como los colaboradores se ha manejado correctamente?
- a. Sí
  - b. No
3. ¿Cómo ha sido la comunicación con sus jefaturas y compañeros de trabajo durante la virtualidad?
- a. Permanece igual
  - b. Ha mejorado
  - c. Ha empeorado
4. Cree usted que se deban aplicar nuevas estrategias y protocolos de laborar, donde exista un equilibrio entre la virtualidad y presencialidad que no afecte de manera drástica al colaborador ni la organización.
- a. Sí
  - b. No
5. ¿Con cuál de las siguientes opciones se sentiría mas a gusto laborar?
- a. 100% virtualidad
  - b. 100% presencialidad
  - c. 50 % virtualidad y 50% presencialidad
  - d. 70% virtualidad y 30% presencialidad
  - e. 70% presencialidad y 30% virtualidad
  - f. Otro
6. ¿Cree usted que la organización deba consultarle como colaborador su opinión, en cuanto al plan retorno a las oficinas antes de implementarse?
- a. Sí
  - b. No
7. Considera usted que, ¿Las organizaciones del entorno de las Tecnologías de Información deben estar mas apegados a los cambios tecnológicos actuales y familiarizados con la transformación digital por la que vela su negocio?
- a. Sí
  - b. No

8. En términos generales, ¿Cuál sería su recomendación o aporte a considerar por parte de la compañía en la que labora o eventualmente laboraría, en relación con los planes retorno a las oficinas?

**Perfil del encuestado**

**Nombre completo:**

**Edad:**

- a. 18-30
- b. 31-40
- c. 41-50
- d. Mayor a 50

**Género:**

- a. Masculino
- b. Femenino
- c. Otro

**Lugar de residencia por provincia:**

- a. San José
- b. Cartago
- c. Alajuela
- d. Heredia

**¿Oficio?**

- a. Estudio
- b. Trabajo
- c. Ocupaciones del hogar
- d. Todas la anteriores

**¿Posee alguna responsabilidad económica o de tiempo con su familia?**

- a. Sí
- b. No

**¿Cuál es su ocupación actual?** (especifique el puesto que desempeña en la organización para la que labora)

**Nombre de la empresa en la que labora:**

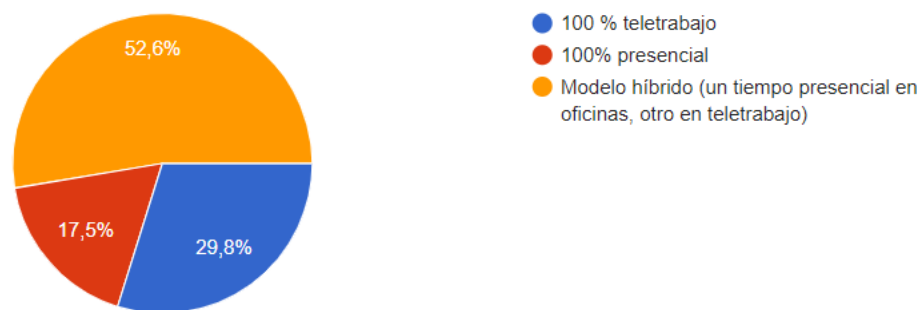
Muchas gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta, sus opiniones son muy valiosas para esta investigación.

## Anexo 2. Resultados de la encuesta.

**Objetivo específico 1:** definir las razones del porqué las organizaciones impulsan los planes retorno.

1. ¿Cómo se encuentra laborando actualmente durante la pandemia?

57 respuestas

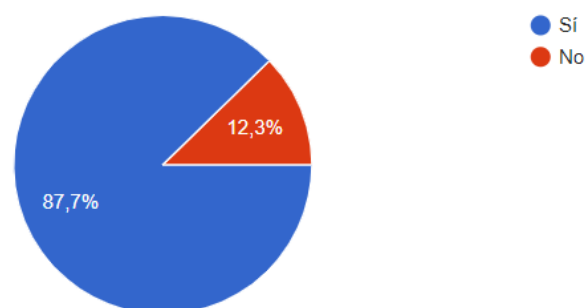


*Gráfico 1.* Modalidad en la que están trabajando los colaboradores durante pandemia.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

2. Según su criterio, ¿Cree usted que las organizaciones de las Tecnologías de Información deben operar de manera remota?

57 respuestas



*Gráfico 2.* Modelo trabajo organizaciones de las Tecnologías de la Información.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

3. De acuerdo a su opinión, ¿Considera usted que los planes retorno (regreso a las oficinas de manera presencial), mejora el desempeño del negocio en las organizaciones de Tecnologías de la Información?

57 respuestas

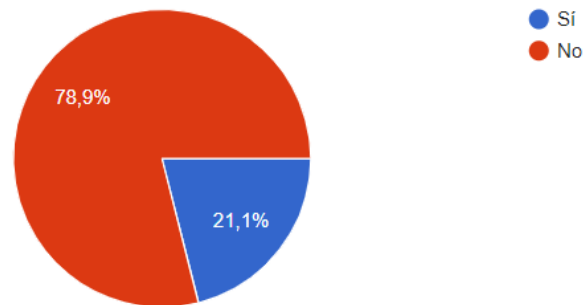


Gráfico 3. Desempeño de las organizaciones de Tecnologías de la Información.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

4. Basado en su opinión, ¿Cuál es la razón principal que usted considera del porqué las organizaciones aceleran los planes retorno durante la pandemia (covid-19)?

57 respuestas

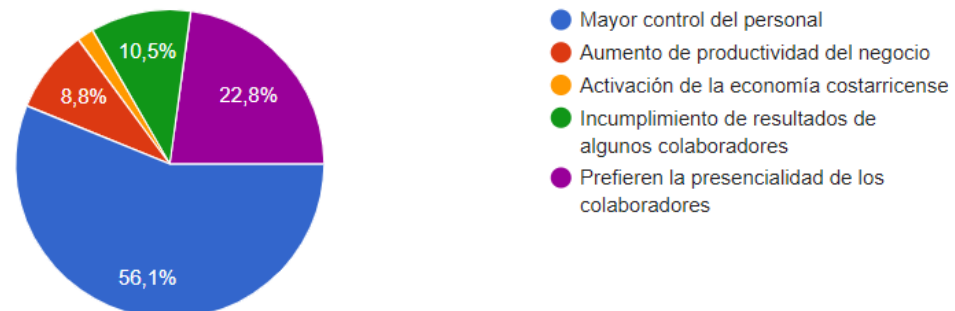


Gráfico 4. Principal razón del porqué las organizaciones implementan los planes retorno durante la pandemia.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

**Objetivo específico 2:** estudiar los efectos que generan los planes retorno en las organizaciones y para los colaboradores.

5. De acuerdo a su experiencia durante la pandemia covid-19, ¿Cree necesario que las organizaciones implementen los planes retorno?

57 respuestas

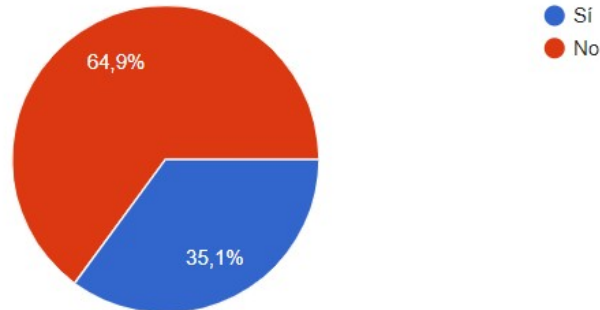


Gráfico 5. Implementar planes retorno.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

6. Si usted regresara al espacio físico en la oficina, ¿Cuál sería su mayor preocupación en relación con su vida personal basado al equilibrio de su trabajo?

57 respuestas

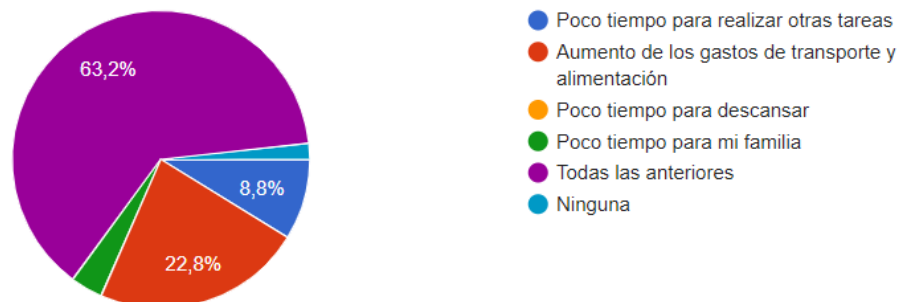


Gráfico 6. Mayor preocupación de los colaboradores en caso de regresar al espacio físico de la oficina durante Covid-19, en relación al equilibrio de sus vidas personales.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

7. ¿Por qué considera usted que las organizaciones están implementando el retorno a las oficinas si todavía hay considerables aumentos de casos?

57 respuestas



Gráfico 7. Implementación de planes retorno durante pandemia.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

8. Considera usted que, ¿Sabe desempeñar y mantener el trabajo en equipo con sus compañeros laborando en casa?

57 respuestas

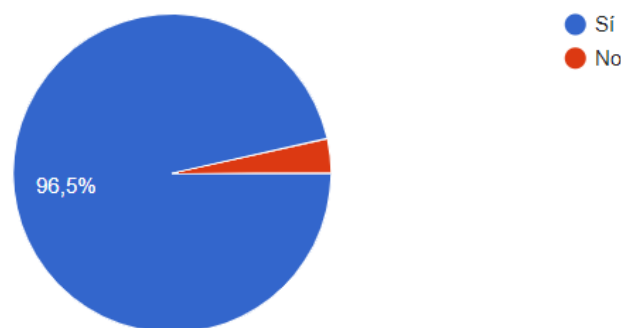


Gráfico 8. Desempeño de colaboradores en teletrabajo.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

9. ¿Cómo se sentiría, si en la organización en la que usted labora le indican que debe volver a la presencialidad?

57 respuestas

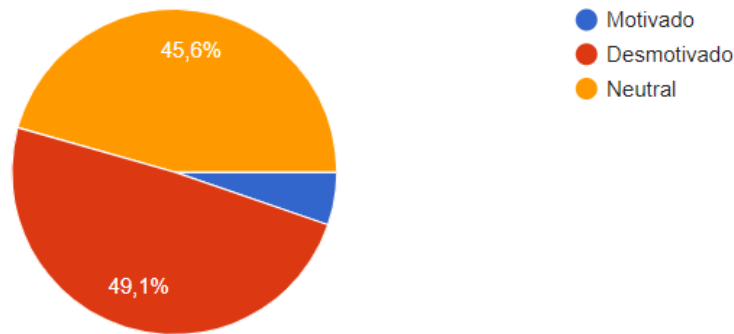


Gráfico 9. Estado del colaborador de vuelta a la presencialidad.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

10. Con base al grado de satisfacción, indique cómo ha sido su vivencia laborando bajo el modelo teletrabajo

57 respuestas

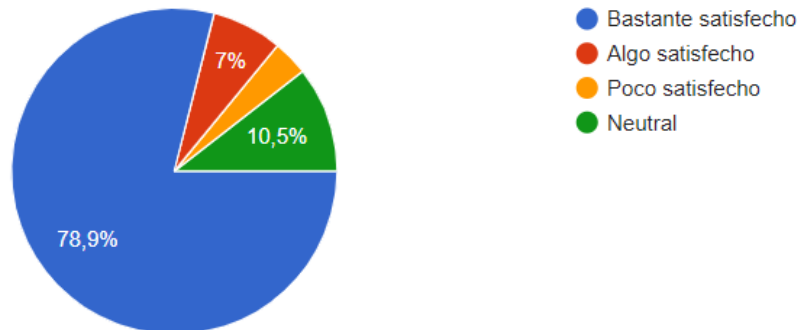


Gráfico 10. Grado de satisfacción del colaborador en modelo teletrabajo.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

11. ¿Cuál de las siguientes opciones considera usted que ha sido ventajoso laborar bajo el modelo teletrabajo?

57 respuestas

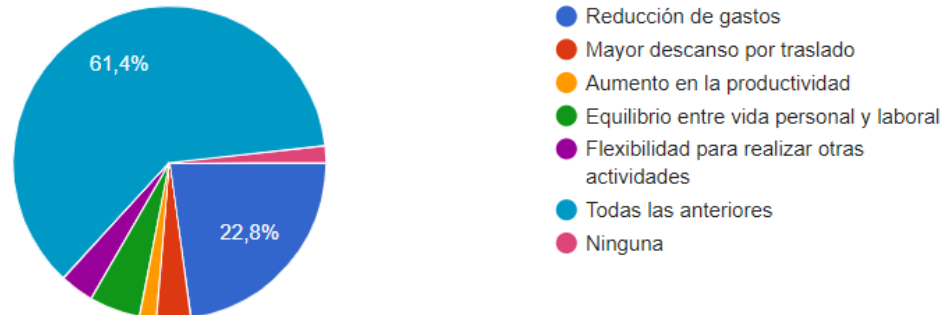


Gráfico 11. Ventajas de trabajar en modelo teletrabajo.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

12. ¿La organización para la que labora se ha preocupado por su salud y la de mi familia en mantener las medidas de precaución adecuadas ante la pandemia?

57 respuestas

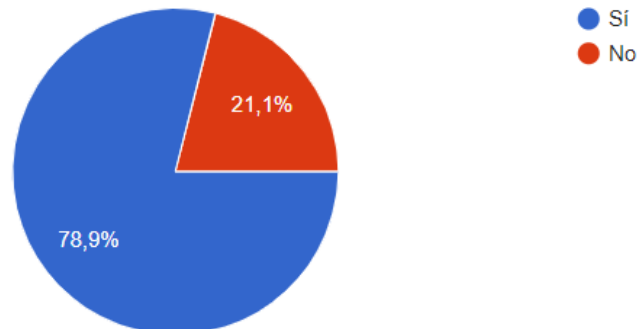


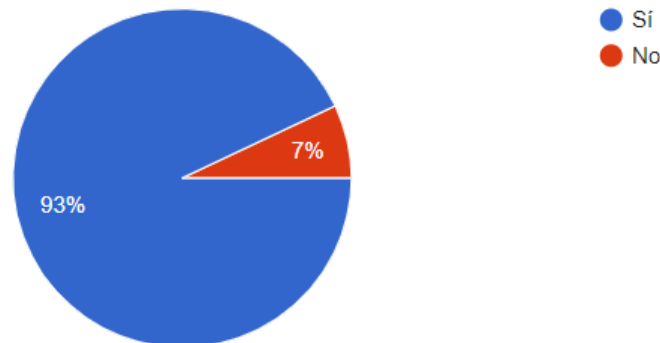
Gráfico 12. Preocupación de las organizaciones por la salud de sus colaboradores.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.



13. De acuerdo a su opinión, ¿Cree que el teletrabajo mejora la calidad de vida?

57 respuestas



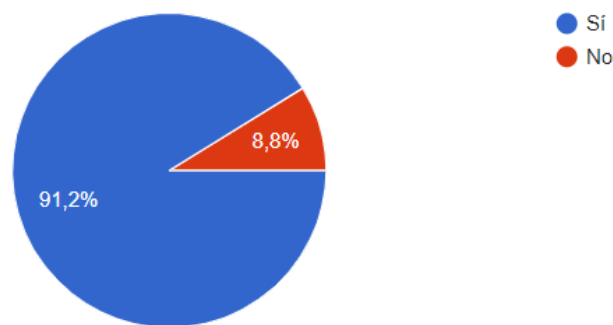
*Gráfico 13.* Teletrabajo mejora la calidad de vida.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

**Objetivo específico 3:** proponer recomendaciones estratégicas a la organización que favorezcan el entorno de trabajo a los colaboradores y organizaciones en su virtualidad o espacio físico.

14. ¿Le gustaría continuar en teletrabajo actualmente?

57 respuestas



*Gráfico 14.* Continuar o no en teletrabajo.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

15. Considera usted, ¿Que el manejo que ha tenido la organización en la virtualidad tanto para los clientes como los colaboradores se ha manejado correctamente?

57 respuestas

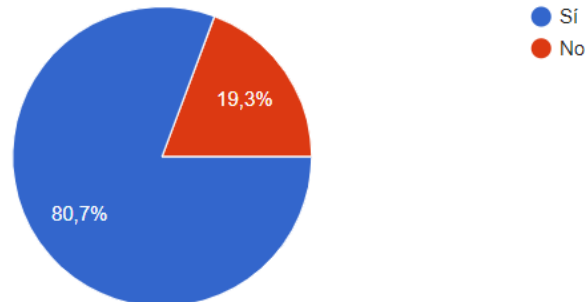


Gráfico 15. Manejo de las organizaciones con sus clientes mediante virtualidad.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

16. ¿Cómo ha sido la comunicación con sus jefaturas y compañeros de trabajo durante la virtualidad?

57 respuestas

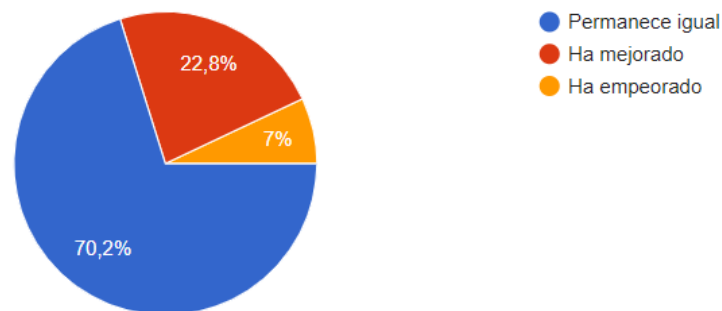


Gráfico 16. Comunicación entre jefaturas y colaboradores.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

17. Cree usted que se deban aplicar nuevas estrategias y protocolos de laborar, donde exista un equilibrio entre la virtualidad y presencialidad que no afecte de manera drástica al colaborador ni la organización.

57 respuestas

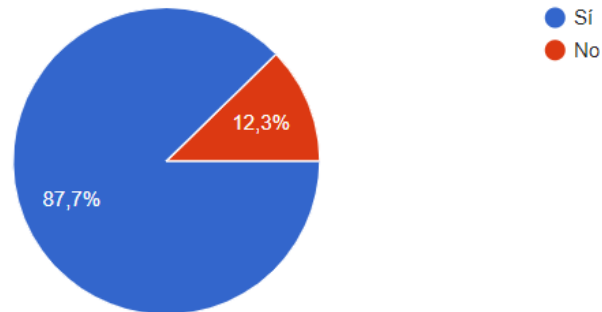


Gráfico 17. Manejo de protocolos para la organización y colaborador.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

18. ¿Con cuál de las siguientes opciones se sentiría mas a gusto laborar?

57 respuestas

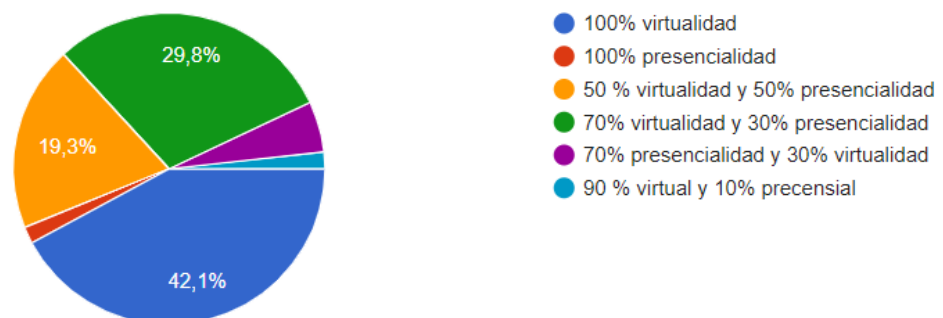
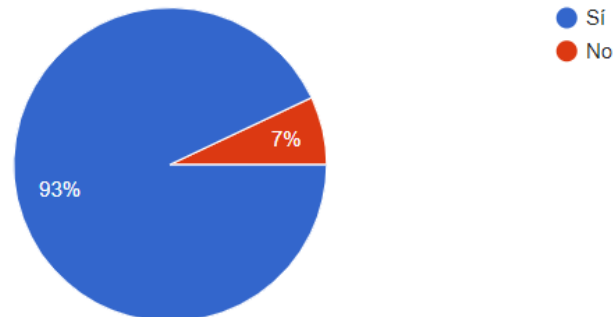


Gráfico 18. Modelo de preferencia de los colaboradores para trabajar.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

19. ¿Cree usted que la organización deba consultarle como colaborador su opinión, en cuanto al plan retorno a las oficinas antes de implementarse?

57 respuestas

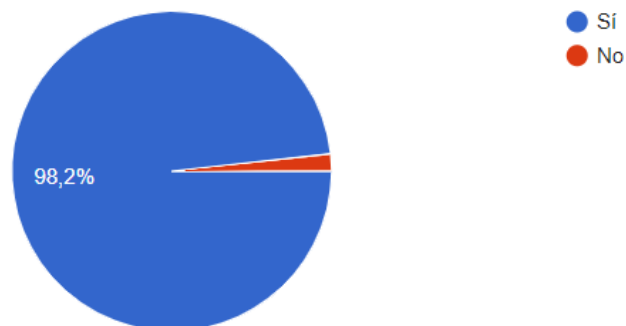


*Gráfico 19.* Opinión de colaboradores en cuanto a planes retorno.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

20. Considera usted que, ¿Las organizaciones del entorno de las Tecnologías de Información deben estar mas apegados a los cambios tecnológicos actuales y familiarizados con la transformación digital por la que vela su negocio?

57 respuestas



*Gráfico 20.* Organizaciones de Tecnologías de la Información apegadas a la tecnología.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

21. En términos generales, ¿Cuál sería su recomendación o aporte a considerar por parte de la compañía en la que labora o eventualmente laboraría, en relación con los planes retorno a las oficinas?

57 respuestas

La transición de retorno debería de ser lenta y no de golpe

Leer respuestas anteriores.

Flexibilidad

Cual seria el beneficio en que el colaborador labore en la oficina y no remoto

Que tomen en cuenta los gastos que vendrán al llegar todo el personal a las oficinas

Valorar los procesos estrictamente necesarios para presencialidad. En. Seguridad física de servidores

Tomar en cuenta la opinión de los empleados, además de ser equitativos y tomar un modelo de trabajo hibrido

Aumentar la modalidad de teletrabajo a 3 días

Considero que se debe de valorar la oportunidad de realizar teletrabajo mayormente, ya que esto facilita la vida del colaborador, adicionalmente, reduce gastos para la empresa

Considerar que el teletrabajo bien implementado es ventajoso para la compañía y para los colaboradores.

Evaluar el teletrabajo por departamentos

Que tomen en cuenta el riesgo que aún existe de contagios

No creo que sea necesaria, el empleador debería de considerar si es necesario o no

La presencialidad no es necesaria para algunos puestos, sólo los puestos de atención directa al cliente por ejemplo la instalación física de un equipo o cuando se requiere atender al Cliente en una oficina física se requiere presencialidad, de otra forma es mejor y más motivador el trabajo virtual

Ir a la oficina cada 15 días 1 día o solo para reuniones

Muchas empresas temen el mantener modalidad de trabajo remoto o híbrido debido a que no cuentan con una estructura robusta de medir y optimizar la productividad de sus colaboradores. Ese es un punto que cualquier compañía debe preocuparse por trabajar.

Tomar en cuenta opinion de colaborador

N/A

En caso de que sea estrictamente necesario regresar a la oficina se debe considerar seriamente los modelos híbridos de trabajo y no totalmente presenciales.

Buscar el beneficio de toda la organización

Mantener el teletrabajo y trabajar en posibles deficiencias con los colaboradores

Respetar los tiempos reales de trabajo

Yo lo que recomendaría sería que si quieren retorno que sea 70% virtual y 30% presencial

Estoy anuente a cualquier cambio

Los gastos con los que se incurre

Que mantengan el teletrabajo como mínimo 2 días a la semana

Recomendaría de momento un 75%en teletrabajo

Consultar la opinion del colaborador no es necesario estar en la oficina si mi puesto es 100% teletrabajable

Deben consultar y analizar si es necesario retornar

Se debería valorar al empleado en beneficios

Tomar en cuenta mas a los empleados para la toma de decisiones

No implementar los planes de retorno ya que los colaboradores se sienten más seguros y más tranquilos en casa. Además de que hay estudios donde demuestran que se ha mejorado la efectividad y productividad del colaborador.

Dejar escoger al colaborador

Sería bueno tener una modalidad 50% virtual y 50% presencial y la empresa tiene derecho a ajustar esos porcentajes según el desempeño del trabajador

Dejar a voluntad del colaborador regresar a presencialidad o no

Considerar el teletrabajo de forma permanente

Considerar el aumento de los gastos (luz, agua, limpieza, protocolos)

Miedo de cada uno al contagio

Estar al día con las tendencias en el mercado a nivel de implementación de medidas que garanticen un equilibrio entre el trabajo presencial y remoto

Deben realizar un estudio de qué posiciones en realidad requieren la presencialidad al 100%.

Hacerlo paulatinamente

Tomar en cuenta la opinión de los trabajadores

Remoto

Permanente teletrabajo, habrá excepciones por lo cual quedará abierta la posibilidad de asistir esporádicamente

Retorno responsable y con todas las medidas

Verificar si realmente afectó el desempeño laboral o no.

Todo depende del giro del negocio y de las funciones del colaborador. En lo que he visto a muchas personas les resulta la virtualidad. A otras no les resulta desde todo punto de vista. Creo que muchas personas y a las organizaciones donde estas se desenvuelven dadas sus funciones les sirve esta modalidad a otras más bien una bimodal. Son muchas las razones desde económicas, sociales, familiares, etc.

Mantener la modalidad teletrabajo

Seguridad sanitaria para todos

Considerar el 100 % el teletrabajo

.

Consultar con el experto de área, para encontrar y balancear el sistema de trabajo entre presencial y virtual ya que muchas de las disconformidades se dan por desconocimiento de como se desarrollan realmente las labores.

Que se considere el modo híbrido y basado en resultados para continuar con la opción de WFH.

Tomando en cuenta el alto costo de la vida y la experiencia vivida con teletrabajo sería bueno que la empresa considere que el retorno a la oficina no sea 100% virtual en casos que sea necesario la presencia del empleado, ya que eso facilita al empleado poder tener tiempo posterior al laboral para poder realizarse como persona en otras cosas ( familia , estudio , social ) y a la vez el empleado al estar más descansando porque se reduce el tiempo de traslado , rinde mejor en las labores

Seguir virtual

Calidad de vida de los colaboradores

*Tabla 1.* Detalle recomendaciones de los encuestados hacia las organizaciones en relación a los planes retorno.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

### **Perfil del encuestado**



¿Cuál es su nombre?

48 respuestas

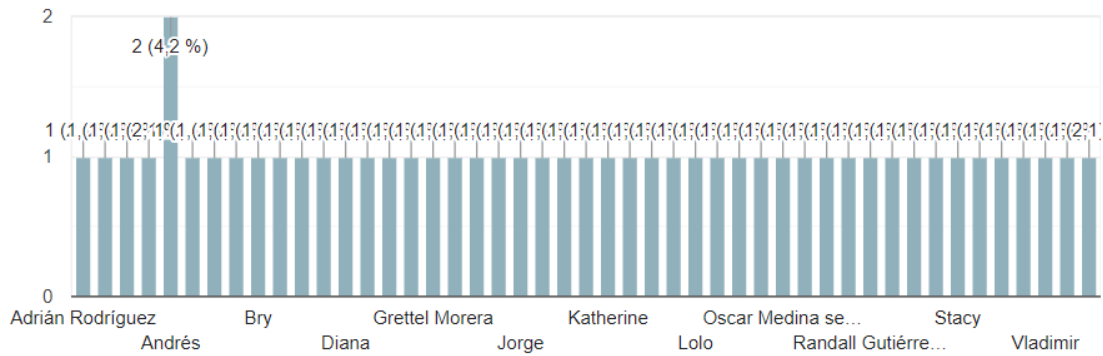


Gráfico 21. Nombres de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

Edad

57 respuestas

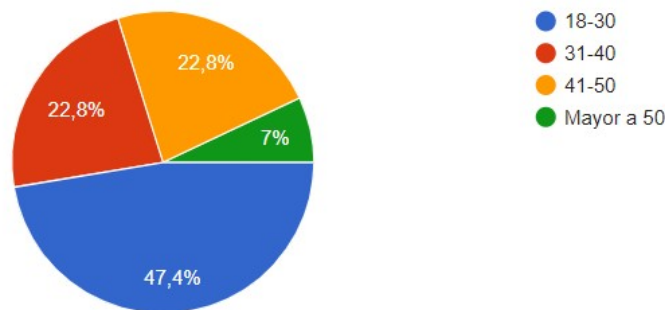


Gráfico 22. Edad de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

### Lugar de residencia por provincia

57 respuestas

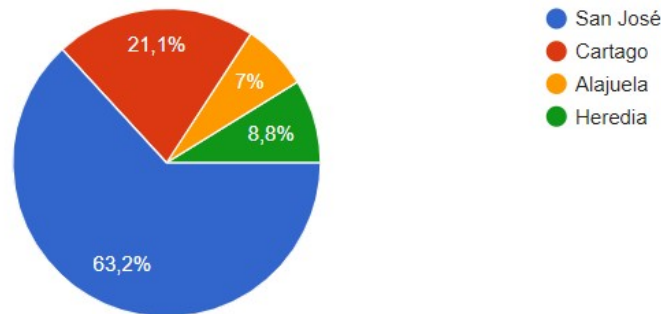


Gráfico 23. Lugar de residencia de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

### ¿Oficio?

57 respuestas

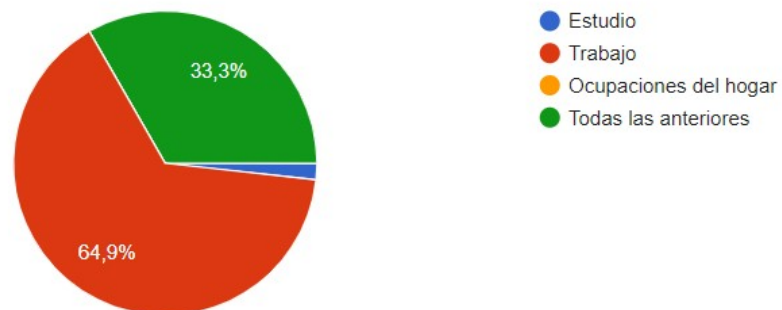


Gráfico 24. Oficio de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

¿Posee alguna responsabilidad económica o de tiempo con su familia?

57 respuestas

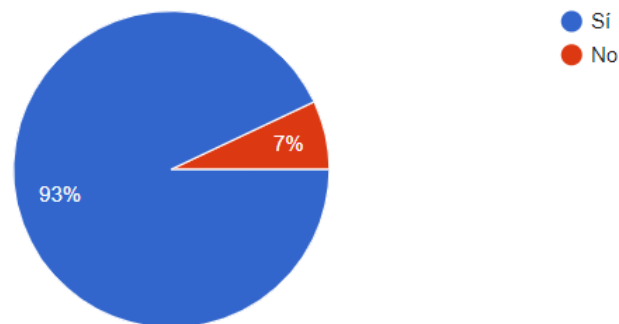


Gráfico 25. Responsabilidad de los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

¿Cuál es su ocupación actual? (especifique el puesto que desempeña en la organización para la que labora)

57 respuestas

Jefe
Analista de datos
Arquitecto de soluciones
Administrador
Técnico Especializado en Redes
Asistente administrativo
Mesa de ayuda
Project manager
Asistente

Ingeniero de implementación

Administración

Auxiliar contable

Asistente administrativa

Ingeniera

Ingeniera industrial

Ingeniero

Oficinistas

Ingeniero

Estudiante

Gestor de cobro judicial

Laborando

Asistente conciliaciones bancarias

Oficinista

Gestor de cobo

Logística Local

Supervisora

Asistente de polizas

Jefatura

Ingeniero en sistemas

Staff 2

Asistente

Agente de mesa de ayuda

Informático

Jefe de Logística

Oficial de gestiones

Ceo

Manager

Soporte de Data Center

Técnico

Analista Nomina

Informatica

Coordinadora de Operaciones de TI

Soporte tecnico

Supervisor Cuentas por Pagar

Manager de Control de Calidad

Asistente contable
Ingeniera en informática
Service manager
Soporte TI
Soportista de TI
Soporte técnico
Asistencia Contable
Asistente administrativo 4
Ventas
IT

Tabla 2. Puesto que ejercen los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.

Nombre de la empresa en la que labora:

53 respuestas

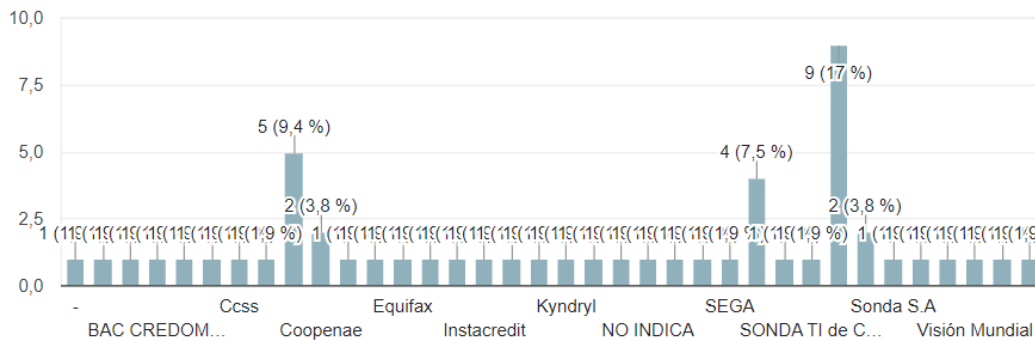


Gráfico 24. Nombre de la empresa para la que laboran los encuestados.

**Fuente:** Cuestionario efectos de la virtualidad en los colaboradores basado en la incorporación a los espacios físicos en las organizaciones durante Covid-19.