

Recomendaciones para el aumento de productividad en los equipos de trabajo de las empresas transnacionales de la Gran Área Metropolitana a partir del teletrabajo durante el 2021.

Alonso Loaiza Carrillo¹

Resumen

Con la aparición del virus del COVID-19 en el año 2020, y la extensión de la pandemia ocasionada por esta enfermedad alrededor del mundo, el teletrabajo fue implementado para poder continuar con las operaciones de las organizaciones y así seguir con los procesos de generación de valor. En el año 2021, el teletrabajo es todavía la forma en la que miles de colaboradores realizan sus labores, en la consecución de las metas y objetivos que les han sido delegados. Por consiguiente, se ha buscado establecer la forma de fomentar la eficiencia y la eficacia del trabajo para mantener la productividad en los diferentes espacios laborales proveídos directamente por las empresas, hoy se estudia la forma de gerenciar recursos y procedimientos cuando los colaboradores ya no encuentran en el mismo espacio físico, sino colaborando de forma remota y virtual.

Ante esta situación, el presente trabajo de investigación plantea el siguiente problema: ¿cuáles son las recomendaciones idóneas para el aumento de la productividad de los equipos de trabajo de las empresas transnacionales de la Gran Área Metropolitana a partir del teletrabajo durante el 2021? Para este análisis se empleó la metodología descriptiva con un enfoque cuantitativo y de naturaleza finita, utilizando para la recolección de datos un cuestionario, mediante la técnica de encuesta, aplicada a setenta y ocho personas, quienes cumplen con las características delimitadas en el tema de estudio.

A raíz de la labor cumplida, los resultados del análisis muestran que la mayoría de los equipos de trabajo cuenta con una dirección clara, pertinente y llamativa en relación con el trabajo ejecutado, una estructura fuerte, un entorno que le brinde apoyo y una mentalidad compartida entre los miembros, pero que este último aspecto requiere un mejor tratamiento y administración. Asimismo, se observa la necesidad de establecer acciones que mejoren las condiciones en áreas como la motivación, el reconocimiento del trabajo hecho, la planificación de tareas, la comunicación y las condiciones de los espacios donde se formaliza el teletrabajo. Por lo tanto, se concluye que los criterios, y características para tener equipos de trabajo productivos están presentes en la información analizada, pero aun así se evidencian áreas de mejora en favor de la reducción de situaciones que afecten los resultados esperados. Por esto, se recomienda su evaluación, además de establecer programas y recursos económicos dentro de los equipos de trabajo para una mejor administración de estos aspectos.

Palabras clave: equipos de trabajo, teletrabajo, transnacionales, Gran Área Metropolitana, recomendaciones.

¹ Alonso Loaiza Carrillo. Bachiller en Sociología de la Universidad Nacional de Costa Rica. Optando por la Licenciatura en Comportamiento Organizacional de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT. Correo electrónico: aloaizac610@ulacit.ed.cr

Abstract

With the appearance of the COVID-19 virus in 2020, and the spread of the pandemic caused by this disease around the world, teleworking was implemented by organizations to continue operations and therefore keep performing the processes of value generation. In the year 2021, teleworking is still the way by which thousands of collaborators work to achieve the goals and objectives that have been delegated to them. Just as it was sought previously to establish a way to promote work efficiency and effectiveness to maintain productivity in the different workspaces provided directly by companies, today it is studied how to manage resources and procedures when employees are no longer in the same physical space, collaborating remotely and virtually.

Facing this situation, the present research raises the following problem: what can be the ideal recommendations to increase the teleworking team's productivity in transnational companies in the Greater Metropolitan Area during 2021? For this analysis, the descriptive methodology was used with a quantitative approach and a finite nature, and a questionnaire was used for data collection through a survey technique, applied to seventy-eight people, who met the characteristics delimited in the subject of study.

As a result of the work carried out, the results of the analysis show that most work teams have a clear, relevant and striking direction in regards of the work being done, a strong structure, a supportive environment, and a shared mindset among members, but this last aspect requires better treatment and administration. Likewise, it is observed that there is a need to establish actions that improve conditions in areas such as motivation, recognition of work done, task planning, communication and the space conditions where telework is been carried out. Therefore, it is concluded that the criteria and characteristics to have productive work teams are present in the analyzed information, but still, there are areas of improvement in favor of the reduction of situations that affect the expected results. Thus, it is recommended their evaluation, in addition to establish programs and financial resources within the work teams, for a better administration of these aspects.

Keywords: work teams, teleworking, transnational companies, Great Metropolitan Area, recommendations.

Introducción

La productividad, la eficacia y la eficiencia del trabajo han sido temas que se han abordado constantemente en la Administración de Empresas, los Recursos Humanos y el Comportamiento Organizacional. Desde la división del trabajo, junto a la especialización de labores, pasando por diseños organizacionales y la conformación de equipos de trabajo, y considerando aspectos como el diseño de espacios laborales y condiciones de trabajo, diferentes áreas de estudio e investigación han buscado la forma de maximizar los recursos

disponibles, en favor de un mayor rendimiento y obtención de metas y objetivos comerciales y organizacionales.

Uno de los aspectos que se ha estudiado y analizado en relación con la productividad laboral es el lugar en donde se trabaja. Las líneas de ensamblaje, los talleres, las oficinas, los espacios de cotrabajo y el teletrabajo constituyen y desarrollan los ambientes, los entornos y los contextos que fomentan o limitan la comunicación, la colaboración, las relaciones de poder, la administración de procesos y resultados, entre otros. La evolución del lugar de trabajo, así como los cambios y transformaciones tecnológicas, han llevado a replantear la forma en que las organizaciones se conciben, se establecen y se desarrollan.

En los últimos años, el teletrabajo ha surgido como una forma de realizar tareas y desempeñar puestos de trabajo, de forma parcial o total, contrastando con el modelo de desplazarse y trabajar en un espacio brindado directamente por la organización con la que se labora. Sin embargo, debido a la pandemia producida por el virus SARS-COV-2, durante el año 2020, y lo que continúa durante el 2021, el teletrabajo se ha convertido en un medio para mantener la continuidad de las actividades económicas de las empresas para reducir la exposición de los colaboradores a esta enfermedad del COVID-19.

Como justificación de la presente investigación, la implementación del teletrabajo ha posibilitado mantener la continuidad de las actividades productivas de las empresas transnacionales, lo que les ha permitido responder a las situaciones generadas a raíz de la pandemia ocasionada por el COVID-19. Sin embargo, esto también ha planteado el reto de gerenciar y administrar los resultados y el desempeño de sus colaboradores.

Este estudio resulta de utilidad para organizaciones en las cuales el teletrabajo existe como modalidad de trabajo, donde equipos colaboran, se comunican e interactúan para ofrecer productos y servicios, con expectativas establecidas por las organizaciones. Asimismo, este trabajo puede ser utilizado tanto por empresas que ya hayan implementado esta forma de trabajo, así como aquellas que no lo han hecho hasta el momento, pero que quisieran hacerlo.

De esta forma, esta investigación brindará acciones concretas que las empresas transnacionales pueden implementar para fomentar la productividad de equipos de trabajo que están laborando remotamente, en beneficio de los resultados que se obtengan a raíz de las actividades productivas de sus integrantes.

Por lo tanto, este trabajo aportará recomendaciones para incrementar la productividad en el contexto del teletrabajo, particularmente, y que contribuyan igualmente al desempeño de los equipos de trabajo y los colaboradores, así como de la organización en general.

Considerando que pueden existir áreas de mejora en las empresas transnacionales en la gestión y administración del teletrabajo, que contribuyan al desempeño de sus equipos de

colaboradores, se plantea lo siguiente: ¿Cuáles pueden ser las recomendaciones idóneas para el aumento de la productividad de los equipos de trabajo de las empresas transnacionales de la Gran Área Metropolitana a partir del teletrabajo durante el 2021?

El objetivo general de la investigación es analizar las recomendaciones idóneas para el aumento de la productividad de los equipos de trabajo de las empresas transnacionales de la Gran Área Metropolitana desde el teletrabajo durante el 2021.

Para la consecución del objetivo general, se establecen tres objetivos específicos: describir los criterios relevantes para que los equipos de trabajo sean productivos a partir del teletrabajo, determinar las características de las empresas transnacionales que faciliten la productividad en los equipos de trabajo en el área de estudio a partir del teletrabajo y definir las recomendaciones que durante el 2021 los equipos de trabajo de las empresas transnacionales consideren para el aumento de la productividad.

Seguidamente, y en concordancia con los objetivos establecidos anteriormente, se exponen los conceptos clave de la investigación mediante la revisión bibliográfica.

Revisión bibliográfica

Según el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (DPEJ) (2020), una empresa transnacional es aquella que fue creada y establecida en un país, y que desarrolla sus actividades económicas y de gestión en otros países adicionalmente, mediante organizaciones relacionadas, sean estas sucursales, agencias, conglomerados o filiales, partiendo de una "casa matriz" originaria, que establece las bases organizacionales y administrativas que se implementan en sus afiliadas (Baum et al., 2016).

Según el Plan Regional de la Gran Área Metropolitana, vigente desde el año 2014, establecido por el Gobierno de Costa Rica, y actualizado mediante decreto N°38334, en el año 2020, forman parte de la Gran Área Metropolitana los siguientes cantones: San José, Escazú, Desamparados, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Aserrí, Alajuelita, Vásquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, de la provincia de San José; Alajuela, Atenas, Poás, de la provincia de Alajuela, Cartago, Paraíso, La Unión, Alvarado, Oreamuno, El Guarco, de la provincia de Cartago; y Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores y San Pablo, de la Provincia de Heredia.

Un equipo de trabajo es productivo en la medida en la que logra sus objetivos asignados, siendo eficaz, llevando a cabo sus procesos y tareas delegadas utilizando idóneamente los recursos otorgados, por lo que además es eficiente (Chiavenato, 2017). Los equipos de trabajo se definen, desenvuelven y están enmarcados dentro del contexto de la organización de la que forman parte y contribuyen a la productividad global de esta. La organización, como tal provee y promueve el ambiente organizacional para que sus equipos de trabajo se desenvuelvan, lo que incluye la metodología de trabajo utilizada, las herramientas y medios disponibles, así como las metas y objetivos que se plantean, acorde a la naturaleza de la actividad económica desarrollada (Chiavenato, 2017). Por otra parte, el

desempeño de un equipo de trabajo se establece en relación con los objetivos que debe alcanzar, respondiendo específicamente a la naturaleza de las labores realizadas y a su función dentro de la organización (Rao, 2016).

El teletrabajo se da dentro del entorno de los equipos virtuales, que perpetran su trabajo de forma remota (sin estar ubicados en el mismo espacio físico), interactuando mediante herramientas tanto asincrónicas (como el correo electrónico, donde la interacción no es inmediata) como sincrónicas, por ejemplo, las videoconferencias, en tiempo real (Chiavenato, 2017). Debido a la naturaleza de la colaboración y la comunicación que se da en el teletrabajo, que no es presencial, es necesario el desarrollo de habilidades y competencias que respondan específicamente a esta forma de trabajo, particularmente si la mayoría de las interacciones se dan de forma virtual (Dhawan y Chamorro-Premuzic, 2018).

Para contribuir a la efectividad de los equipos de trabajo, se han establecido cuatro condiciones habilitadoras, que a su vez facilitan la colaboración entre sus integrantes y el éxito del equipo como tal: cuenta con una dirección llamativa, posee una estructura fuerte, tiene un contexto que le brinda apoyo y sus miembros mantienen una mentalidad compartida (Haas, y Mortensen, 2016). La dirección llamativa de un equipo de trabajo le brinda claridad acerca de las metas y objetivos que buscan alcanzar, además de la razón por la cual éste fue conformado, estableciendo la motivación para que los colaboradores trabajen en conjunto. La estructura de un equipo se considera fuerte en la medida en la que es diversa y cuenta, por medio de sus integrantes, con las habilidades y competencias necesarias e interrelacionadas, para llevar a cabo los procesos y las tareas requeridas, existiendo una normativa que establezca los comportamientos aceptados y promovidos en las relaciones interpersonales de los colaboradores, así como los no permitidos. Un contexto que brinda apoyo al equipo de trabajo establece un sistema de reconocimiento por el trabajo hecho, aporta la información, las herramientas, los recursos, los procesos y el entrenamiento requerido para que los colaboradores puedan hacer su trabajo. Finalmente, establecer una mentalidad compartida entre los miembros del equipo les permite crear una identidad y entendimiento común acerca de su trabajo en conjunto, que a su vez facilita y refuerza a las tres condiciones anteriormente mencionadas.

Las empresas transnacionales deben considerar el teletrabajo como parte de su estrategia organizacional y de negocios, para destinar los recursos y el presupuesto necesarios para maximizar la efectividad y eficacia de los integrantes de los equipos virtuales (Greenblatt, 2020). Asimismo, realizar acciones planificadas y consistentes para reforzar su cultura organizacional, considerando áreas como la motivación, los recursos y las herramientas disponibles, así como la flexibilidad de horarios, contribuyendo a la productividad de los equipos de trabajo (Vekil, 2021). En primera instancia, la organización debe velar que sus equipos de trabajo no sobrelleven un exceso de carga laboral, que puede generar, asimismo, un conflicto con sus relaciones familiares inmediatas y actividades cotidianas, que están presentes en el mismo espacio donde se trabaja (Dockery y Bawa, 2018). Este aspecto se combina con la adecuada planificación de tareas y la expectativa de

resultados, considerando la capacidad de trabajo del equipo, delimitando las metas y objetivos a lograr, en constante comunicación sobre los avances obtenidos, las necesidades y obstáculos que se presentan a la hora de ejecutar las labores y prever eventuales situaciones, tomando acciones preventivas en el caso de que existan dificultades para obtener la productividad esperada.

Las empresas transnacionales también deben fomentar una comunicación constante y transparente con los equipos de trabajo, ya que, dentro del contexto del teletrabajo, los intercambios e interacciones se realizan de forma virtual, tanto de manera inmediata como no inmediata, lo que puede conllevar a una falta de claridad en la asignación de tareas y responsabilidades, además de dificultad para establecer los requerimientos y pérdida de información (Mirela, 2020). Esto se establece mediante la disponibilidad y el uso efectivo de herramientas de comunicación, como lo son las de mensajería instantánea, videoconferencias y foros, que permiten el intercambio de mensajes e ideas, donde todos los miembros del equipo tengan acceso a expresarse, hacer preguntas o comentarios y solicitar apoyo cuando sea necesario.

La incorporación del teletrabajo representa un reto a la hora de establecer la organización de las tareas dentro de la empresa, debido a la separación física de los miembros, que se traduzca en ambivalencia, ausencia de detalles claros acerca de la división del trabajo y barreras para la gerencia y administración de los procesos productivos. Por lo tanto, es necesario establecer un horario estable de trabajo, que permita estructurar las horas laborales y definir las expectativas para la entrega de resultados, que permita flexibilidad para tomar descansos y atender situaciones propias de la convivencia con la familia y otras personas que habiten el hogar, también facilitar el contacto y la comunicación con compañeros de trabajo y demás áreas de la organización, para prevenir el aislamiento, y promover y proporcionar, en la medida de lo posible, que los colaboradores tengan un espacio físico dedicado para trabajar (Mirela, 2020).

El cambio de efectuar el trabajo de forma presencial y en un ambiente proveído por la organización, a pasar a uno que puede ser improvisado o que no cuente con las condiciones efectivas para un espacio laboral (Subramanian, Miller y Fernández, 2020), hace necesario que las organizaciones provean, de ser necesario, con equipo y guía ergonómica a los equipos de trabajo, así como de cualquier otro recurso necesario para realizar su labor, lo que incluye adecuado equipo de cómputo con la capacidad suficiente y los programas necesarios para llevar a cabo las tareas, así como una conexión a internet que permita la transferencia de datos e información a una velocidad aceptable.

Aunque en el teletrabajo la comunicación, las interacciones y la colaboración de los integrantes de los equipos de trabajo se realiza de forma remota y virtual, las empresas transnacionales pueden llevar a cabo acciones para facilitar estas áreas y así fomentar la mentalidad compartida entre los colaboradores. En particular, en las aplicaciones y programas de mensajería inmediata, procurando mostrar estados de disponibilidad precisos,

por ejemplo, no permanecer en estatus de "disponible" si se está lejos de la computadora, para establecer las expectativas de respuesta y reducir la ocurrencia de problemas de interacción por resoluciones esperadas que no se den a tiempo (Limoncelli, 2020). También, se sugiere establecer reuniones programadas de comunicación e intercambio de información, por medio de videoconferencia, donde sea posible una interacción más directa y visual entre los colaboradores, así como actividades recreativas o de celebración de resultados y logros, tanto individuales como grupales (Limoncelli, 2020). Por otra parte, dentro de las empresas transnacionales deben hacerse esfuerzos para crear comunidades virtuales de colaboración, entrenamiento e intercambio de ideas y mensajes, con miras a sustentar y desarrollar las relaciones profesionales no solo entre los equipos de trabajo, sino también con las demás partes de la organización (Castro, 2020).

Seguidamente, se encuentra la sección relacionada con la metodología de la presente investigación, donde se detallan los aspectos relativos a su tipo, el enfoque a utilizar, la población de estudio, el muestreo a emplear para la obtención de la información y la técnica de recolección de datos.

Metodología

La realización de este trabajo de investigación se llevará a cabo de forma descriptiva, mediante la cual se plantea obtener información y detalles relevantes que establezcan, de forma clara y concreta, la realidad de un hecho o acontecimiento, partiendo de un tema o pregunta de investigación, en un momento dado en el tiempo (Cabezas, Andrade y Torres, 2018). Este tipo de investigación se usará para estudiar la situación de la productividad y el teletrabajo en las empresas transnacionales que se encuentran en el Gran Área Metropolitana, durante el año 2021.

La presente investigación posee también un enfoque cuantitativo, basado en la observación y obtención de información expresada en términos numéricos, y por lo tanto cuantificables, para fundamentar el análisis e interpretación de la realidad en estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), lo que también agrega una dimensión de objetividad a la exploración que se lleva a cabo y se reduce el uso de la especulación a la hora de interpretar la ocurrencia de detalles del hecho bajo escrutinio (Cabezas, Andrade y Torres, 2018) y que permite concretar las manifestaciones que pueden darse y detectarse en la investigación.

La población empleada en este trabajo de investigación es de carácter finita, donde este conjunto está definido por criterios delimitadores previos, lo que permite establecer un número cierto de casos posibles de estudio (Cabezas, Andrade y Torres, 2018), en donde las ocurrencias seleccionadas coinciden, entre sí, con las características preestablecidas, las cuales fungen como factores diferenciadores (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para el año 2018, se contabilizaron 160.000 empleos en empresas transnacionales en Costa Rica (Umaña, 2019).

El tipo de muestreo a utilizar en la investigación es no probabilístico de conveniencia, ya que la selección de los casos de análisis no se realiza con base en un criterio fundamentado en la probabilidad dentro de la población seleccionada, sino más bien en cumplimiento de las consideraciones del tema de la investigación, además de los recursos y decisiones del investigador (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por lo tanto, se define que la muestra a utilizar para este análisis es de setenta y ocho personas que laboren en una empresa transnacional y que se encuentre ubicada en la Gran Área Metropolitana.

Para la recolección de datos que serán estudiados en esta investigación, se hará uso de un cuestionario, el cual permite reunir información mediante preguntas fundamentadas en variables, que se encuentran relacionadas con el objeto de la investigación y permiten determinar las características que se han definido como relevantes de la realidad y los hechos analizados, de forma cuantitativa (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Específicamente, la técnica de recolección de datos va a ser mediante una encuesta, la cual permite obtener datos acerca de las opiniones, gustos, preferencias, formas de pensar, entre otros, de los participantes, en relación con una o más situaciones, mediante preguntas estructuradas, que utilizan y brindan opciones preestablecidas de respuestas a utilizar por el participante (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

En el siguiente apartado, se detallan los resultados más relevantes de la investigación llevada a cabo.

Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante las encuestas completadas por setenta y ocho personas, que contenía veinticinco preguntas relacionadas con los tres objetivos específicos planteados para este trabajo de investigación, en cumplimiento de su objetivo general. La totalidad de las encuestas aplicadas fueron completadas por personas que actualmente trabajan en empresas transnacionales, que se encuentran en la Gran Área Metropolitana, que efectúan teletrabajo y forman parte de un equipo de trabajo. Para facilitar la presentación y resumir los datos recolectados, se presentarán gráficos, derivados directamente de las preguntas realizadas en las encuestas aplicadas.

En relación con el primer objetivo específico, las preguntas de la encuesta, de la primera a la cuarta, establecen la existencia de una dirección, dada por la empresa, al equipo de trabajo que es clara, llamativa y pertinente a la labor ejecutada, que el equipo de trabajo tenga una estructura fuerte, que el mismo cuente con un entorno que le brinde apoyo y que posea una mentalidad compartida entre sus miembros. En relación con el primer criterio, un 89,7% de los participantes establece que cuenta con este, mientras que un 92,3% señala que sus equipos de trabajo poseen el segundo criterio. Para el tercer y cuarto criterio, un 91% y 84,6% de los encuestados indican que sus equipos de trabajo cumplen con estos dos aspectos,

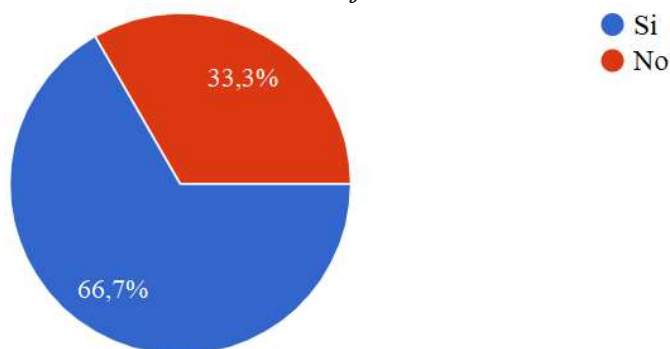
respectivamente. Esto, en primera instancia, señala que los equipos de trabajo representados cuentan, en su mayoría, con las características fundamentales para la productividad.

La información obtenida de la pregunta cinco a la doce de las encuestas completadas, permiten determinar las características de las empresas transnacionales que faciliten la productividad en los equipos de trabajo en el área de estudio a partir del teletrabajo, lo que corresponde al segundo objetivo específico. De esta forma, un 85,9% de las respuestas establece tener claridad acerca de las metas y los objetivos de su equipo de trabajo. Por otra parte, un 75,6% de las respuestas señala que el equipo se encuentra motivado para alcanzar los resultados esperados. Por lo tanto, es posible establecer que una mayoría cuenta con las características señaladas, aunque en relación con la segunda, en lo que respecta a la motivación, diecinueve personas establecieron que su equipo de trabajo no se encuentra motivado para obtener las metas y objetivos planteados por su organización, lo que representa un 24,4%, lo que evidencia un área de mejora para incentivar la productividad.

En relación con la conformación del equipo de trabajo con las habilidades y competencias necesarias para ejecutar las labores delegadas, un 92,3% confirma estar establecido con miembros que tiene la capacidad de ejecutar el trabajo designado. Por otra parte, en lo que respecta al establecimiento de una normativa o un acuerdo grupal acerca de los comportamientos aceptados y los no permitidos, un 85,9% señala que cuenta con tal guía. Basado en lo anterior, se establece que los equipos de trabajo, en su mayoría, están formados acorde a las tareas y los procesos requeridos para cumplir con los objetivos que busca alcanzar la empresa de la que forman parte y que sus comportamientos y labores se encuentran en conformidad con lineamientos que son del conocimiento de los miembros.

Gráfico 1

Existencia de un sistema de reconocimiento por los resultados obtenidos en el equipo de trabajo.



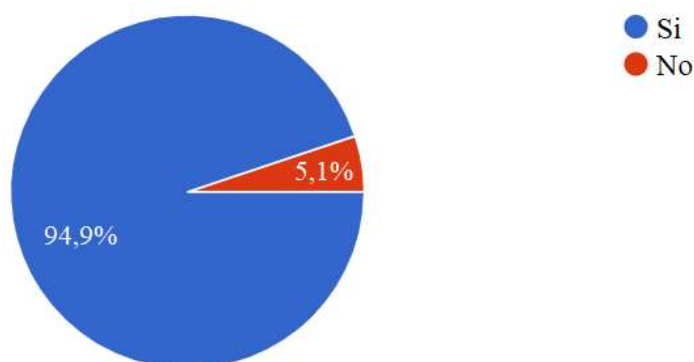
Fuente: Elaboración propia, 2021.

Se determina que, en los equipos de trabajo en estudio, como lo denota el Gráfico 1, un 66,7% de las respuestas confirma contar con un sistema de reconocimiento por los resultados obtenidos. En relación con el reconocimiento estructurado y sistemático para el equipo de trabajo, basado en sus resultados y objetivos alcanzados, cabe mencionar que los incentivos pueden ser de tipo tanto financiero como no monetario (Kosfeld, Neckermann, y

Yang, 2017), a lo que se suma la consideración del valor y significado del trabajo realizado como un medio para estimular el desempeño de los miembros en particular y del equipo en general (Kosfeld, Neckermann, y Yang, 2017). Se destaca, en este caso, que la productividad de un tercio de los participantes, en conjunto con sus equipos de trabajo, no se encuentra influenciada ni incentivada de forma positiva por un plan o estructura de reconocimiento establecido por la organización a la que pertenecen.

Gráfico 2

El equipo de trabajo recibe la información, el equipo, las herramientas y procesos necesarios para llevar sus labores.

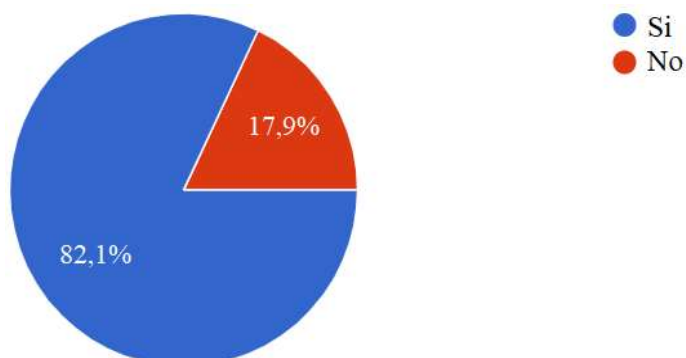


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Con base en la información que se muestra en el Gráfico 2, a un 94,9% de los equipos de trabajo se les proporciona la información y los medios necesarios para realizar sus labores. Esto confirma lo establecido en relación con la tercera condición para la productividad de un equipo de trabajo, la cual es contar con un entorno que le brinde apoyo, donde la mayoría de los encuestados confirma contar con tal característica. De esta forma, las empresas transnacionales proporcionan los recursos, el conocimiento y la información requeridos para que los equipos de trabajo puedan desempeñar sus tareas, sin embargo, como es posible observar más adelante, esto se contrasta en lo relacionado con las condiciones del lugar donde se ejecuta el teletrabajo, así como el mobiliario y equipo ergonómico disponible.

Gráfico 3

La identidad del equipo de trabajo incluye a todos los miembros.

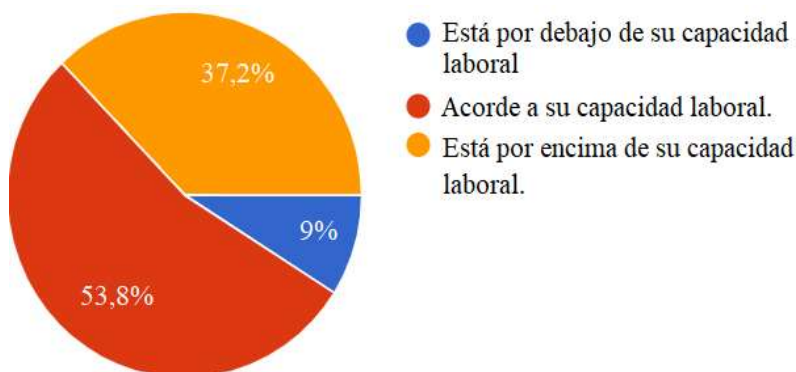


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Como se muestra en el Gráfico 3, en lo relativo a la identidad del equipo de trabajo, un 82,1% cuenta con tal característica, la cual se establece como un aspecto fundamental para la implementación de las labores, ya que provee un ambiente donde los miembros pueden establecer acuerdos sobre la forma de trabajo, los procesos a poner en práctica y las expectativas establecidas como conjunto (Oppl, 2016). Por otra parte, este proceso también impacta a la inclusividad del equipo de trabajo, ya que se debe procurar que la totalidad de los integrantes expresen sus perspectivas, permitiendo que exista cohesión a lo interno del conjunto. Esto se une a los resultados obtenidos en relación con el entendimiento común de la labor conjunta de los miembros del equipo de trabajo, donde un 80,8% tiene este alineamiento entre los integrantes, lo que permite una mejor colaboración entre ellos y consolidar su unidad.

Gráfico 4

Carga laboral del equipo en relación con su capacidad de trabajo.



Fuente: Elaboración propia, 2021.

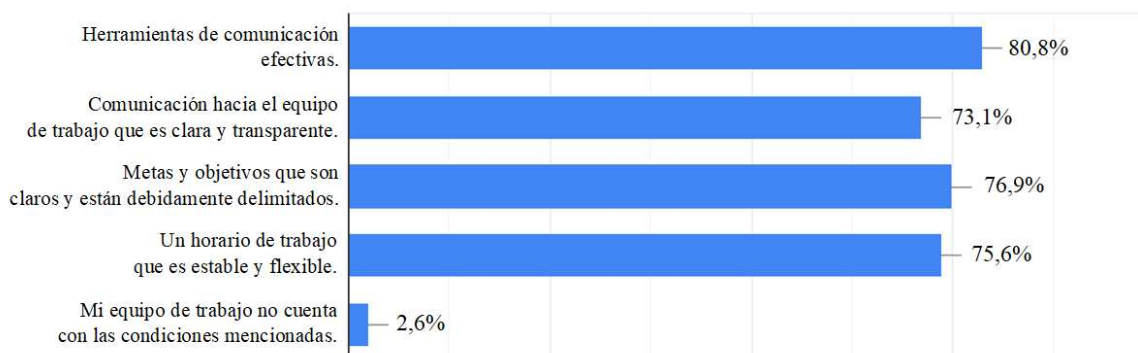
En relación con el tercer objetivo específico, se plantearon las preguntas que van del número trece al veintiuno. De esta forma, el Gráfico 4 presenta las consideraciones sobre la

carga laboral del equipo de trabajo, en donde se establece que el nivel óptimo de la misma debe ser acorde a su capacidad laboral, atribuyendo un 46,2% a cargas laborales que están encima o por debajo de lo recomendado. Aunque un 53,8% de las respuestas señala que la carga laboral está acorde a su capacidad de trabajo, un porcentaje significativo de los participantes tiene trabajo asignado que no está de acuerdo con la conformación del equipo. Considerando la información obtenida sobre la planificación adecuada de las tareas, un 44,9% considera que no es la adecuada, por lo que existe una relación entre una inadecuada asignación de labores y una deficiente planificación de tareas y objetivos para los equipos de trabajo.

En lo que respecta a la frecuencia de la comunicación sobre las necesidades y los obstáculos que enfrenta el equipo de trabajo, así como la regularidad del seguimiento sobre estas carencias, un 64.1% y 59% de los participantes, respectivamente, afirma que la frecuencia es en casi todas o en todas las situaciones. Por otra parte, un 33,3% y 35,9%, en cada área, señala que esto se da ocasionalmente, por lo que se observa que puede incentivarse un aumento en la apertura y facilitación de espacios para la comunicación que afecten, de forma positiva, a la productividad y realizar los seguimientos pertinentes para reducir o eliminar las consecuencias negativas de tales situaciones.

Gráfico 5

Condiciones con las que cuenta el equipo de trabajo para comunicación y horario de trabajo.

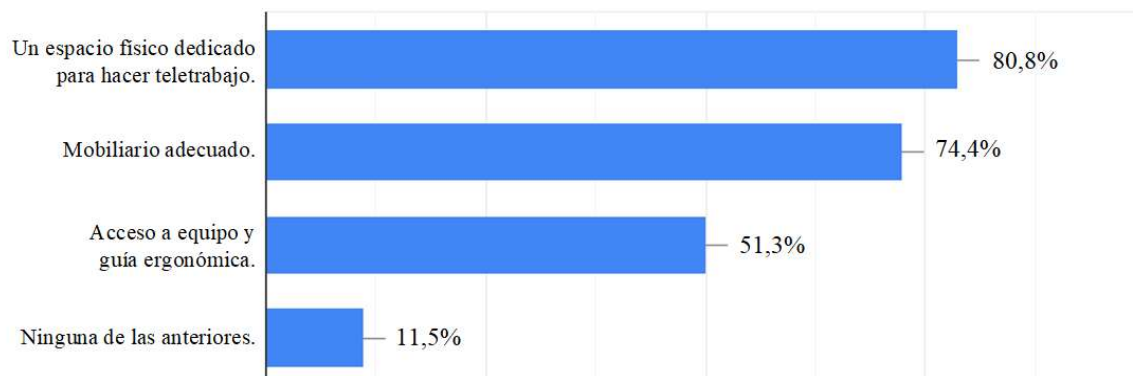


Fuente: Elaboración propia, 2021.

El Gráfico 5 muestra cuatro recomendaciones acerca de la comunicación y el horario de trabajo que tiene el equipo, donde aproximadamente un cuarto de la población encuestada no cuenta con las condiciones señaladas. Adicionalmente, si se consideran las respuestas a la interrogante de si los estatus de disponibilidad en las aplicaciones o programas de mensajería es la adecuada, un 19,2% de las respuestas señalan que no lo es. Por lo tanto, un segmento considerable de los equipos de trabajo en análisis no cuenta con estas condiciones, que pueden influenciar favorablemente su productividad.

Gráfico 6

Facilidades con las que cuenta el lugar donde se realiza el teletrabajo.

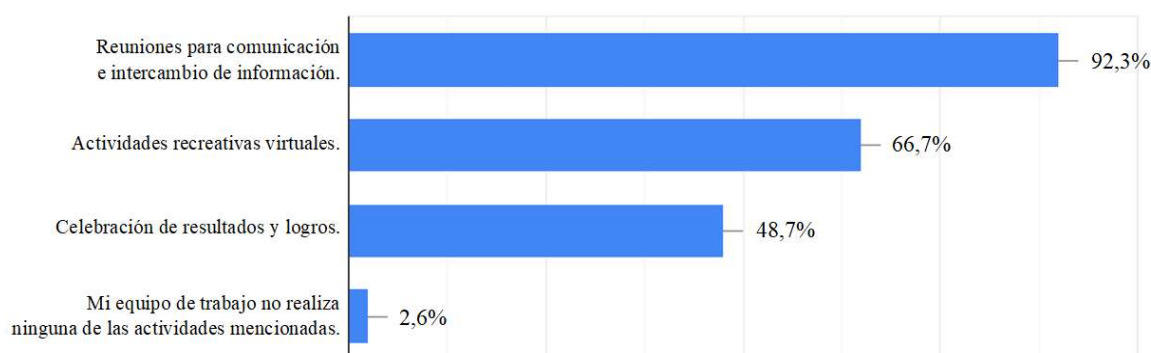


Fuente: Elaboración propia, 2021.

El Gráfico 6 presenta las condiciones recomendadas para el lugar donde se realiza el teletrabajo: un 80,8% tiene un espacio físico dedicado para teletrabajo, un 74,4% cuenta con el mobiliario adecuado y un 51,3% tiene acceso a equipo y guía ergonómica. Si se distribuyen la cantidad de respuestas que seleccionaron que no cuentan con ninguna de las facilidades mencionadas, que son un total de nueve, los porcentajes disminuyen a 69,2%, 62,9% y 39,8% respectivamente. De acuerdo con lo anterior, puede establecerse que existe la necesidad de fomentar y proveer a la mayor cantidad de los equipos de trabajo con las condiciones físicas adecuadas para efectuar su labor, para evitar lesiones y maximizar los esfuerzos de los colaboradores.

Gráfico 7

Actividades que realiza el equipo de trabajo mediante videoconferencia.



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Como se observa en el Gráfico 7, se plantean tres actividades que el equipo de trabajo puede realizar mediante videoconferencia, que contribuyan a la comunicación y demás intercambios entre los miembros, que incluyen actividades formales, recreativas y/o de reconocimiento. Los eventos que se establecen son reuniones para comunicación e

intercambio de información, de las que participan un 92,3% de los encuestados, actividades recreativas virtuales, con un 66,7% y celebración de resultados y logros, con un 48,7%. Adicionalmente, dos respuestas de la población apuntan a que no realizan ninguna de las actividades. Los datos obtenidos muestran que las actividades formalizadas con los equipos de trabajo son de naturaleza principalmente formal y que las actividades recreativas o de reconocimiento han sido menos frecuentes, lo que se une a lo anteriormente observado en relación con la motivación y los incentivos, lo cual se constituye en otra área de mejora para aumentar la productividad.

Finalmente, en lo relativo a la disponibilidad de una comunidad virtual de colaboración, entrenamiento e intercambio de ideas y mensajes, un 83,3% de la población encuestada afirma que cuenta con dicho espacio, lo que evidencia que, dada la imposibilidad de tener una interacción directa entre los miembros, la mayoría de los equipos de trabajo cuentan con una opción virtual y remota que puede sustituirla.

Habiendo finalizado con el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, a continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones, en relación con los objetivos específicos de este trabajo.

Conclusiones y recomendaciones

La productividad de los equipos de trabajo ha sido un tema relevante durante el año 2020, debido a la pandemia a raíz del COVID-19, que llevó a las organizaciones a recurrir al teletrabajo para reducir la exposición de sus colaboradores a este virus, mientras se les daba continuidad a sus actividades productivas. En el año 2021, cuando miles de trabajadores todavía continúan realizando sus procesos y tareas de forma remota, esta investigación se planteó para contribuir a maximizar los recursos disponibles y brindar a los colaboradores los medios óptimos que les permitan desenvolverse para conseguir las metas y objetivos delegados.

En relación con el Objetivo Específico 1, se concluye que la mayoría de los equipos de trabajo, cuentan con los cuatro criterios establecidos, aunque todavía las organizaciones pueden formalizar acciones para extender estas condiciones a la totalidad de los equipos, en particular a lo relativo a la mentalidad compartida entre los miembros. En lo que respecta al Objetivo Específico 2, se establece que, a pesar de que gran parte de los equipos de trabajo cuentan con los aspectos necesarios para ser productivos, se observan áreas como la motivación para lograr los resultados esperados, la implementación de un sistema de reconocimiento y celebración de logros y el entendimiento común de la labor en conjunto que pueden tener un mayor desarrollo e implementación. Para el Objetivo Específico 3, se concluye que existen áreas de mejora en lo que respecta a la carga laboral y la planificación de los equipos, así como en la comunicación y seguimiento de las situaciones que afecten a su productividad. Asimismo, es necesario promover que los colaboradores cuenten con un espacio dedicado para efectuar teletrabajo, que tenga el mobiliario adecuado y el equipo ergonómico que permita perpetrar las tareas sin un detrimento a su salud.

A raíz del estudio elaborado, se recomienda estructurar acciones en las empresas transnacionales para promover la motivación de sus equipos de trabajo, mediante un plan de incentivos y reconocimiento orientado a apreciar el trabajo realizado y los resultados obtenidos. Asimismo, es necesario plasmar una evaluación acerca de la distribución y planificación de trabajo, así como de la conformación de los equipos, para evitar asignar delegación de tareas que no estén acorde con su capacidad laboral. Por otra parte, se plantea incorporar procesos de comunicación y prevención de situaciones que vayan en detrimento de la productividad dentro de las unidades de trabajo, así como la implementación de mecanismos concretos para su seguimiento y solución. Finalmente, se sugiere establecer programas de promoción de ambientes adecuados para realizar el teletrabajo, incluyendo destinar los recursos económicos necesarios para proveer a los colaboradores con el mobiliario y el equipo ergonómico adecuado para dichos espacios.

Habiendo establecido lo anterior, se completa de forma satisfactoria el Objetivo General de la presente investigación y se da por concluido el análisis de las recomendaciones idóneas para el aumento de la productividad de los equipos de trabajo de las empresas transnacionales de la Gran Área Metropolitana desde el teletrabajo durante el 2021.

Bibliografía:

Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. (2020). Empresa Transnacional. DPEJ. <https://dpej.rae.es/lema/empresa-transnacional>

Plan GAM 2013-2030 Actualización del Plan Regional de la Gran Área Metropolitana. (2020). Gobierno de Costa Rica. Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ). http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=77104&nValor3=96513&strTipM=TC

Castro, D. (2020). Setting Up for Success: As public and private organizations alike make remote work permanent, they'll need to make adjustments to more than just where staff are located. *Government Technology*, 33(9), 7.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: la Dinámica del Éxito en las Organizaciones*. (3 ed.). México: McGraw-Hill.

Greenblatt, S. (2020). Maximizing Your Organization's Work- From-Home Productivity: To be sustainable, working from home should not be considered a perk or a novelty. *TWICE: This Week in Consumer Electronics*, 35(8), 7.

Limoncelli, T. A. (2020). Five Nonobvious Remote Work Techniques. *Communications of the ACM*, 63(11), 108–110. <https://doi.org/10.1145/3410627>

Mirela, B. (2020). The Impact of Working from Home on Productivity. A Study on the Pandemic Period. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, 29(2), 267–275.

Oppl, S. (2016). Supporting the Collaborative Construction of a Shared Understanding About Work with a Guided Conceptual Modeling Technique. *Group Decision & Negotiation*, 26(2), 247–283. <https://doi.org/10.1007/s10726-016-9485-7>

Rao, T.V. (2016). *Performance Management: Toward Organizational Excellence*. USA: Cengage Publication.

Umaña, P. (2019). Talento tico atrae a empresas que figuran entre las más exitosas del mundo. San José, CR: El Observador. <https://observador.cr/talento-tico-atrae-a-empresas-que-figuran-entre-las-mejores-del-mundo/>

Vekil, M. (2021). Make Working from Home Work Better for Your Employees. *Maclean's*, 133(12), (Sp)3.

Dhawan, E. y Chamorro-Premuzic, T. (2018). How to Collaborate Effectively If Your Team Is Remote. *Harvard Business Review Digital Articles*, 2–5.

Dockery, A. M. y Bawa, S. (2018). When two worlds collude: Working from home and family functioning in Australia. *International Labour Review*, 157(4), 609–630.
<https://doi.org/10.1111/ilr.12119>

Haas, M. y Mortensen, M. (2016). The Secrets of Great Teamwork. *Harvard Business Review*, 94(6), 70–76.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza C.P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* (1 Ed.). México: McGraw-Hill.

Cabezas, E.D., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica (1era Edición).* Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Kosfeld, M., Neckermann, S., y Yang, X. (2017). The Effects of Financial and Recognition Incentives across Work Contexts: The Role of Meaning. *Economic Inquiry*, 55(1), 237–247. <https://doi.org/10.1111/ecin.12350>

Subramanian, A., Miller, B. F., y Fernández, J. (2020). Ergonomics Recommendations for REMOTE WORK: With more employees working at home offices because of COVID-19, it's important to implement these ergonomics best practices. *EHS Today*, 13(4), 20–22.

Baum, F. E., Sanders, D. M., Fisher, M., Anaf, J., Freudenberg, N., Friel, S., Labonté, R., London, L., Monteiro, C., Scott-Samuel, A. y Sen, A. (2016). Assessing the health impact of transnational corporations: its importance and a framework. *Globalization & Health*, 12, 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12992-016-0164-x>

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Encuesta dirigida a: personas que laboran actualmente en empresas transnacionales, en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica.

Tema: Recomendaciones para el aumento de productividad en los equipos de trabajo de las empresas transnacionales de la Gran Área Metropolitana a partir del teletrabajo durante el 2021.

Objetivo general del trabajo de investigación: analizar las recomendaciones idóneas para el aumento de la productividad de los equipos de trabajo de las empresas transnacionales de la Gran Área Metropolitana desde el teletrabajo durante el 2021.

Encabezado de la encuesta: la intención de esta encuesta es obtener información acerca de la situación actual de los equipos de trabajo en las empresas transnacionales del Gran Área Metropolitana, en relación con la productividad y el teletrabajo.

Objetivo Específico 1: describir los criterios relevantes para que los equipos de trabajo sean productivos a partir del teletrabajo.

1. ¿Le da la empresa dirección a su equipo de trabajo de una forma clara, pertinente a la labor realizada y llamativa?
 - a. Sí
 - b. No

2. ¿Posee su equipo de trabajo una estructura fuerte, que le permite ser autosuficiente para alcanzar las metas y objetivos planteados?
 - a. Sí
 - b. No

3. ¿Tiene su equipo de trabajo un entorno que le brinde apoyo, que provee los recursos y los medios necesarios para realizar las labores asignadas?
 - a. Sí
 - b. No

4. ¿Tienen los miembros de su equipo de trabajo una mentalidad compartida, que une a los miembros entre sí, en relación con sus tareas y su contribución a los resultados?
 - a. Sí

b. No

Objetivo Específico 2: determinar las características de las empresas transnacionales que faciliten la productividad en los equipos de trabajo en el área de estudio a partir del teletrabajo.

5. ¿Tiene su equipo de trabajo claridad acerca de sus metas y objetivos?
 - a. Sí
 - b. No

6. ¿Está su equipo de trabajo motivado para alcanzar los resultados esperados?
 - a. Sí
 - b. No

7. ¿Cuenta su equipo de trabajo, como conjunto, con las habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo las labores delegadas?
 - a. Sí
 - b. No

8. ¿Tiene su equipo de trabajo una normativa o un acuerdo grupal acerca de los comportamientos aceptados y promovidos, así como los no permitidos?
 - a. Sí
 - b. No

9. ¿Posee su equipo de trabajo un sistema de reconocimiento por los resultados obtenidos?
 - a. Sí
 - b. No

10. ¿Le brinda la empresa al equipo de trabajo la información, el equipo, las herramientas y procesos necesarios para llevar sus labores?
 - a. Sí
 - b. No

11. ¿Tiene su equipo de trabajo una identidad que incluye a todos los miembros?
 - a. Sí

b. No

12. ¿Tienen los miembros de su equipo un entendimiento común acerca de su trabajo en conjunto?

a. Sí

b. No

Objetivo Específico 3: definir las recomendaciones que durante el 2021 los equipos de trabajo de las empresas transnacionales pueden considerar para el aumento de la productividad.

13. ¿Cómo considera que es la carga laboral que tiene su equipo de trabajo?

a. Está por debajo de su capacidad laboral.

b. Acorde a su capacidad laboral.

c. Está por encima de su capacidad laboral.

14. ¿Considera que la planificación de tareas de su equipo de trabajo es la adecuada?

a. Sí

b. No

15. ¿Cuál considera usted qué es la frecuencia de la comunicación acerca de las necesidades y los obstáculos que enfrenta su equipo de trabajo?

a. Nunca se da.

b. Casi nunca se da.

c. Ocasionalmente se da.

d. En casi todas las ocasiones se da.

e. En todas las ocasiones se da.

16. ¿Cuál considera usted qué es la frecuencia del seguimiento y acciones tomadas a raíz de las necesidades y obstáculos que comunica usted o algún miembro del equipo de trabajo?

a. Nunca.

b. Casi nunca.

c. Ocasionalmente.

d. En casi todas las ocasiones.

e. En todas las ocasiones.

17. ¿Cuenta su equipo de trabajo con alguna de las siguientes condiciones? Seleccione la o las opciones que correspondan.
- a. Herramientas de comunicación efectivas.
 - b. Comunicación hacia el equipo de trabajo que es clara y transparente.
 - c. Metas y objetivos que son claros y están debidamente delimitados.
 - d. Un horario de trabajo que es estable y flexible.
 - e. Mi equipo de trabajo no cuenta con las condiciones mencionadas.
18. ¿En su equipo de trabajo se usan, de forma adecuada, los estatus de disponibilidad en las aplicaciones o programas de mensajería instantánea?
- a. Sí
 - b. No
19. ¿Cuenta usted, en el lugar donde usted realiza el teletrabajo, con las siguientes facilidades? Seleccione la o las opciones que correspondan.
- a. Un espacio físico dedicado para hacer teletrabajo.
 - b. Mobiliario adecuado.
 - c. Acceso a equipo y guía ergonómica.
 - d. Ninguna de las anteriores.
20. ¿Realiza su equipo de trabajo alguna de las siguientes actividades, mediante videoconferencia? Seleccione la o las opciones que correspondan.
- a. Reuniones para comunicación e intercambio de información.
 - b. Actividades recreativas virtuales.
 - c. Celebración de resultados y logros.
 - d. Mi equipo de trabajo no realiza ninguna de las actividades mencionadas.
21. ¿Cuenta su equipo de trabajo con una comunidad virtual de colaboración, entrenamiento e intercambio de ideas y mensajes?
- a. Sí
 - b. No

Perfil del encuestado

22. ¿Trabaja usted actualmente en una empresa transnacional?
- a. Sí
 - b. No

23. ¿La empresa para la que usted labora está ubicada en la Gran Área Metropolitana?
 Como referencia, se adjuntan las provincias y los cantones que forman parte de la GAM.

Provincia	San José	Alajuela	Cartago	Heredia	
Cantones	San José	Tibás	Alajuela	Cartago	Heredia
	Escazú	Moravia	Atenas	Paraíso	Barva
	Desamparados	Montes de Oca	Poás	La Unión	Santo Domingo
	Mora	Curridabat		Alvarado	Santa Bárbara
	Goicoechea			Oreamuno	San Rafael
	Santa Ana			El Guarco	San Isidro
	Aserri				Belén
	Alajuelita				Flores
	Vásquez de Coronado				San Pablo

- a. Sí
- b. No

24. ¿Trabaja actualmente mediante teletrabajo?

- a. Sí
- b. No

25. ¿Forma parte usted de un equipo de trabajo?

- a. Sí
- b. No

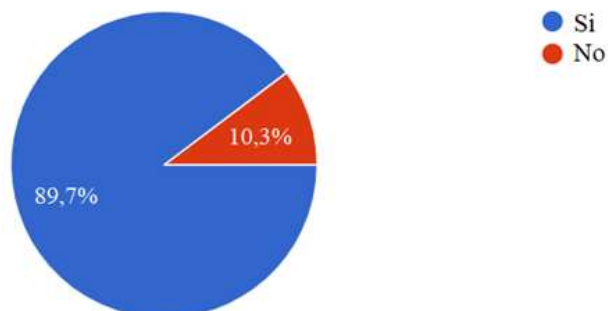
¡Muchas gracias por su ayuda y participación al llenar esta encuesta!

Anexo 2. Resultados de la encuesta

Objetivo Específico 1: describir los criterios relevantes para que los equipos de trabajo sean productivos a partir del teletrabajo.

Gráfico 1

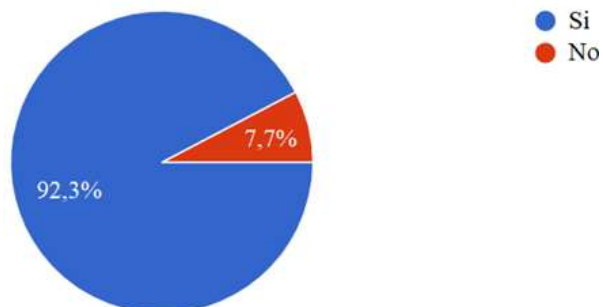
¿Le da la empresa dirección a su equipo de trabajo de una forma clara, pertinente a la labor realizada y llamativa?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 2

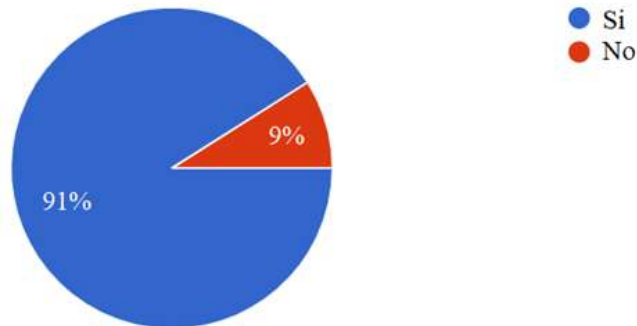
¿Posee su equipo de trabajo una estructura fuerte, que le permite ser autosuficiente para alcanzar las metas y objetivos planteados?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 3

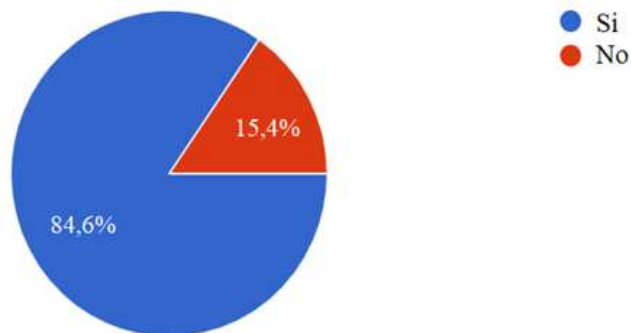
¿Tiene su equipo de trabajo un entorno que le brinde apoyo, que provee los recursos y los medios necesarios para realizar las labores asignadas?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 4

¿Tienen los miembros de su equipo de trabajo una mentalidad compartida, que une a los miembros entre sí, en relación con sus tareas y su contribución a los resultados?

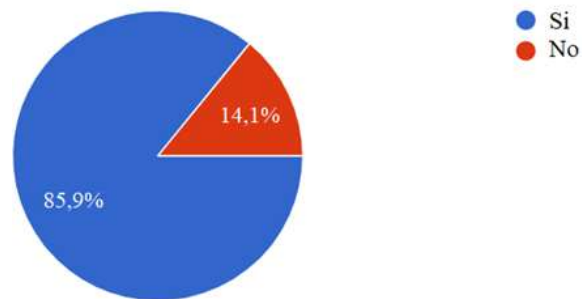


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Objetivo Específico 2: determinar las características de las empresas transnacionales que faciliten la productividad en los equipos de trabajo en el área de estudio a partir del teletrabajo.

Gráfico 5

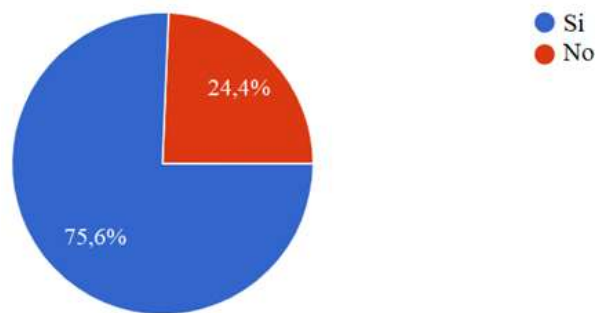
¿Tiene su equipo de trabajo claridad acerca de sus metas y objetivos?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 6

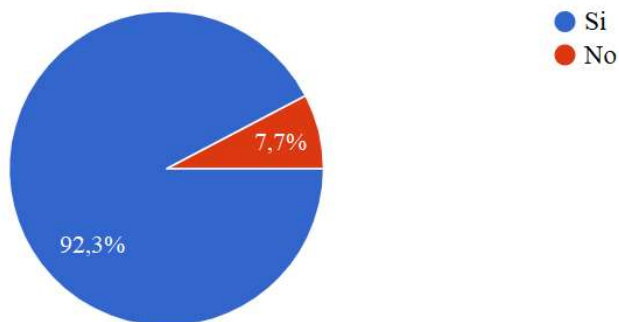
¿Está su equipo de trabajo motivado para alcanzar los resultados esperados?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 7

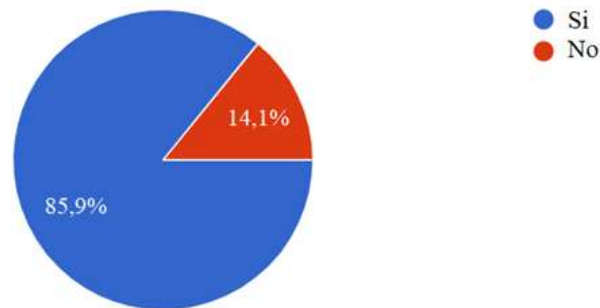
¿Cuenta su equipo de trabajo, como conjunto, con las habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo las labores delegadas?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 8

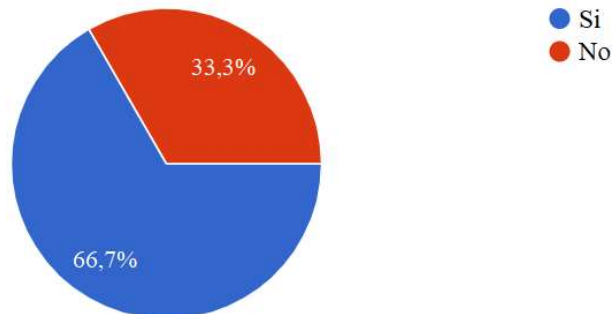
¿Tiene su equipo de trabajo una normativa o un acuerdo grupal acerca de los comportamientos aceptados y promovidos, así como los no permitidos?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 9

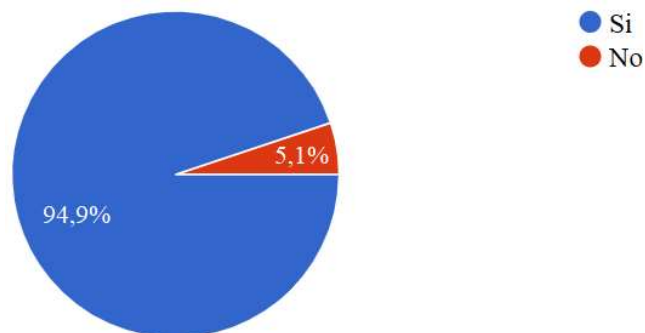
¿Posee su equipo de trabajo un sistema de reconocimiento por los resultados obtenidos?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 10

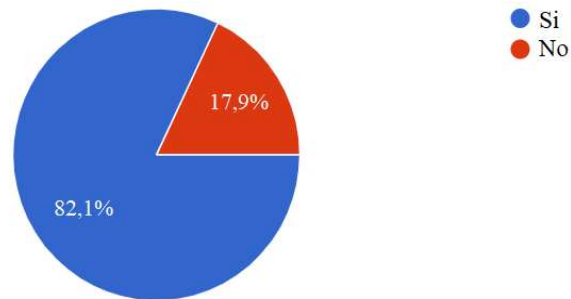
¿Le brinda la empresa al equipo de trabajo la información, el equipo, las herramientas y procesos necesarios para llevar sus labores?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 11

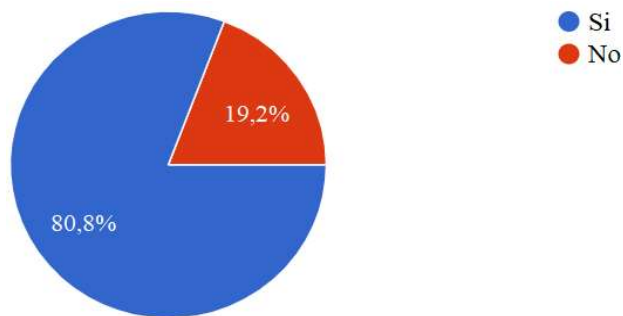
¿Tiene su equipo de trabajo una identidad que incluye a todos los miembros?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 12

¿Tienen los miembros de su equipo un entendimiento común acerca de su trabajo en conjunto?

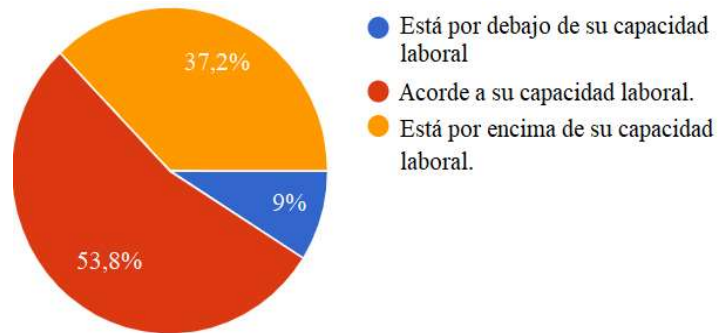


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Objetivo Específico 3: definir las recomendaciones que durante el 2021 los equipos de trabajo de las empresas transnacionales pueden considerar para el aumento de la productividad.

Gráfico 13

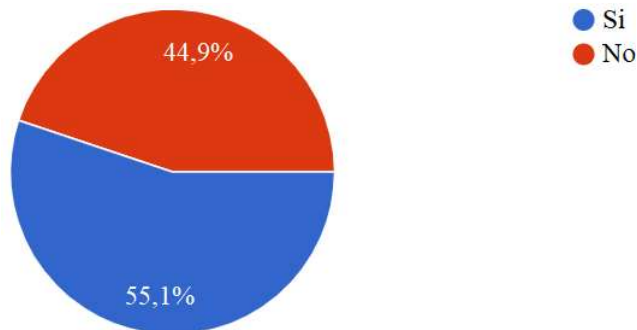
¿Cómo considera que es la carga laboral que tiene su equipo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 14

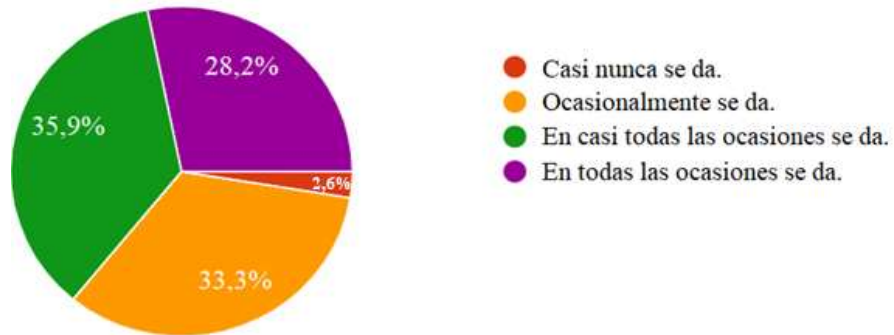
¿Considera que la planificación de tareas de su equipo de trabajo es la adecuada?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 15

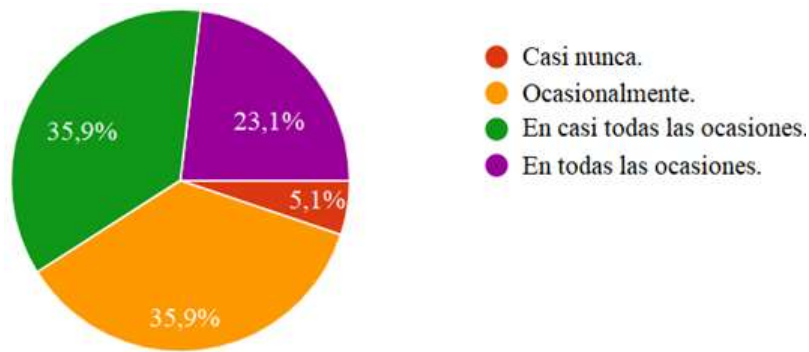
¿Cuál considera usted qué es la frecuencia de la comunicación acerca de las necesidades y los obstáculos que enfrenta su equipo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 16

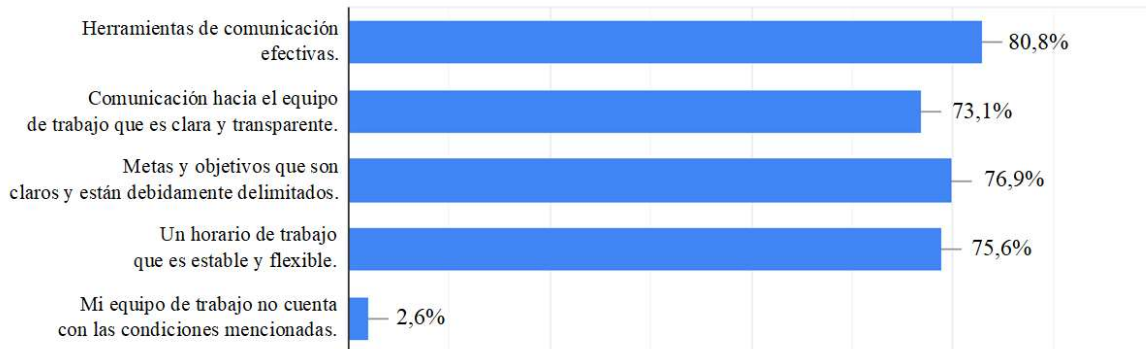
¿Cuál considera usted qué es la frecuencia del seguimiento y acciones tomadas a raíz de las necesidades y obstáculos que comunica usted o algún miembro del equipo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 17

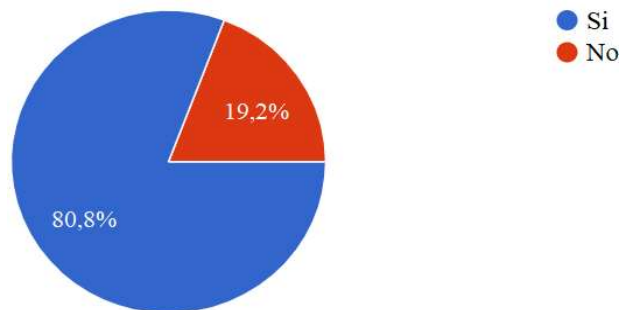
¿Cuenta su equipo de trabajo con alguna de las siguientes condiciones? Seleccione la o las opciones que correspondan.



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 18

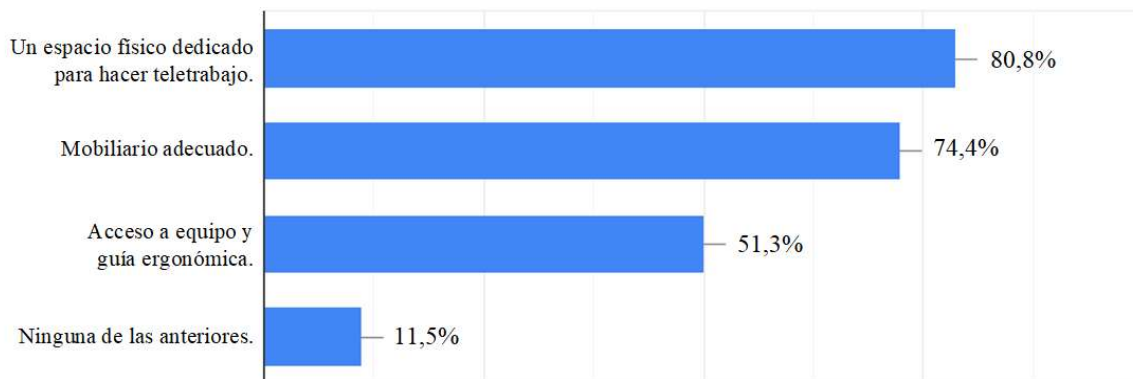
¿En su equipo de trabajo se usan, de forma adecuada, los estatus de disponibilidad en las aplicaciones o programas de mensajería instantánea?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 19

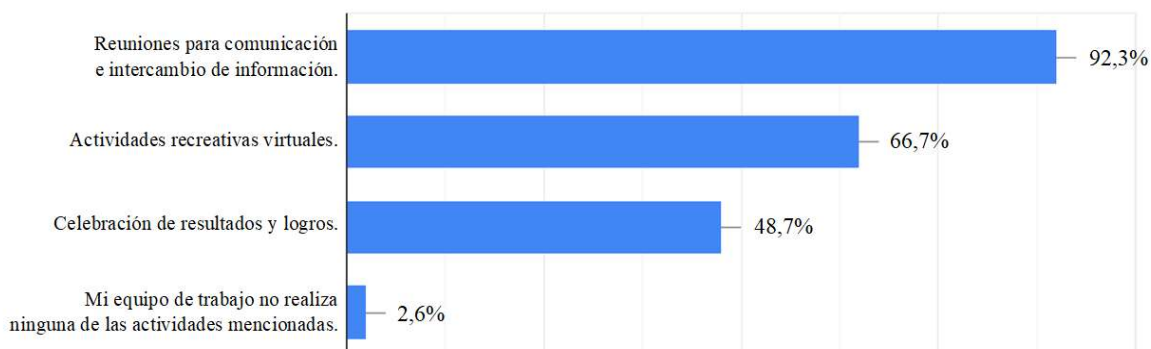
¿Cuenta usted, en el lugar donde usted ejecuta el teletrabajo, con las siguientes facilidades? Seleccione la o las opciones que correspondan.



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 20

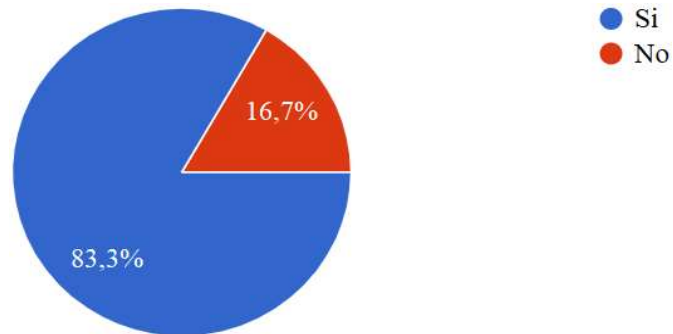
¿Realiza su equipo de trabajo alguna de las siguientes actividades, mediante videoconferencia? Seleccione la o las opciones que correspondan.



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 21

¿Cuenta su equipo de trabajo con una comunidad virtual de colaboración, entrenamiento e intercambio de ideas y mensajes?

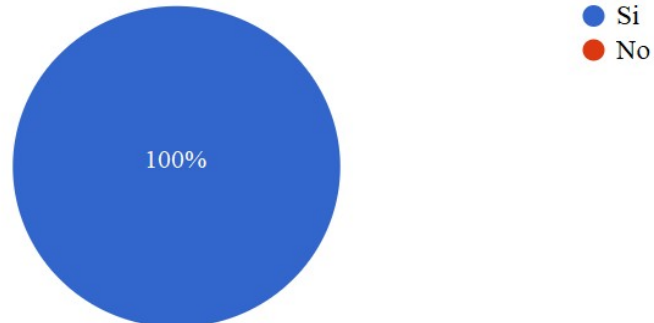


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Perfil del encuestado

Gráfico 22

¿Trabaja usted actualmente en una empresa transnacional?

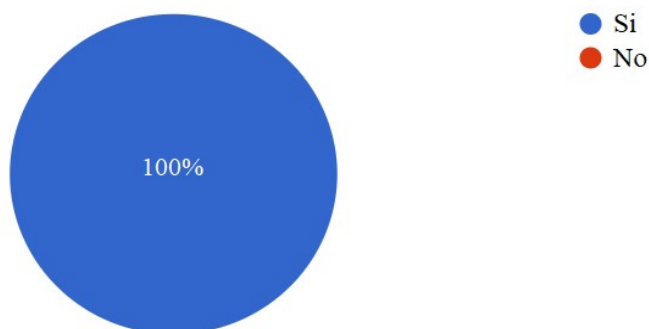


Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 23

¿La empresa para la que usted labora está ubicada en la Gran Área Metropolitana? Como referencia, se adjuntan las provincias y los cantones que forman parte de la GAM.

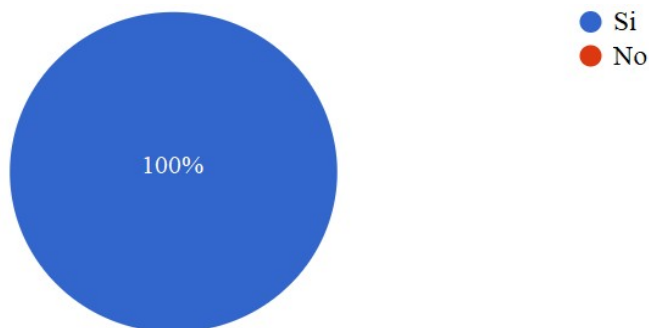
Provincia	San José	Alajuela	Cartago	Heredia	
Cantones	San José	Tibás	Alajuela	Cartago	Heredia
	Escazú	Moravia	Atenas	Paraíso	Barva
	Desamparados	Montes de Oca	Poás	La Unión	Santo Domingo
	Mora	Curridabat		Alvarado	Santa Bárbara
	Goicoechea			Oreamuno	San Rafael
	Santa Ana			El Guarco	San Isidro
	Aserri				Belén
	Alajuelita				Flores
	Vásquez de Coronado				San Pablo



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 24

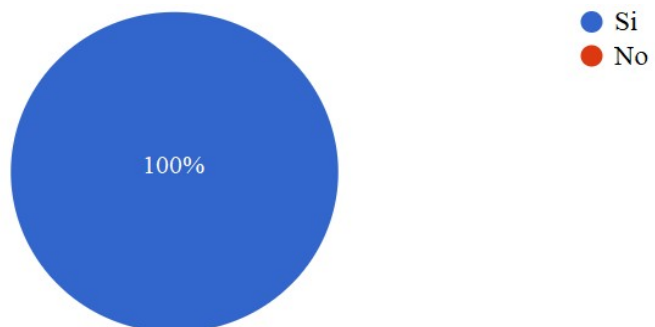
¿Trabaja actualmente mediante teletrabajo?



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Gráfico 25

¿Forma parte usted de un equipo de trabajo?



Fuente: Elaboración propia, 2021.