

Retos de los teletrabajadores de empresas ubicadas en Zonas Francas en la provincia de Alajuela en el año 2022

Yehison Jesús Céspedes Arrieta¹, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Resumen

El teletrabajo en las empresas bajo el Régimen de Zona Franca surge como una alternativa de continuidad de negocios. Esto ante la crisis ocasionada por el COVID-19. No obstante, el trabajo remoto es una posibilidad que ha sido bien recibida en entre los trabajadores y que brinda beneficios a todos los involucrados.

En Costa Rica, el Régimen de Zona Franca alberga una cantidad considerable de empresas, que, a su vez, tienen una importante participación dentro del Producto Interno Bruto. Por lo anterior, el propósito de esta investigación es conocer, desde la perspectiva de los trabajadores de este tipo de empresas, las implicaciones del trabajo remoto.

El objetivo general de este estudio, y que es el pilar de su originalidad y valor, pretende evaluar cuáles son los retos de los teletrabajadores de empresas ubicadas en Zonas Francas en la provincia de Alajuela en el año 2022. Para lograr este cometido, se busca distinguir los principales retos psicosociales a los que se enfrentan los teletrabajadores, determinar el perfil del teletrabajador e identificar el nivel de aplicación del teletrabajo.

La metodología de investigación utilizada se basa en un enfoque cuantitativo, con una naturaleza descriptiva. La investigación se basa en factores observables, que ostentan describir, desde la perspectiva del teletrabajador, los retos a los que se enfrentan. La población la componen aquellas personas que laboran para empresas bajo el Régimen de Zonas Francas en Alajuela y que, por la naturaleza de sus funciones, pueden teletrabajar. El cuestionario es la técnica en instrumento de investigación empleado. Dicho instrumento se compone de preguntas cerradas, ya sean dicotómicas o de Escala de Likert. La limitación de la investigación radica en su carácter descriptivo, pues los datos se relacionan solamente con la muestra analizada.

Los hallazgos derivados de los datos recopilados ayudan con la evaluación de los retos a los que los teletrabajadores de empresas ubicadas en Zonas Francas deben hacer frente. Dentro de estos

¹ Máster en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas. Estudiante de la Maestría en Comercio Internacional en ULACIT, ingreso 2021. Correo de contacto: jjasonca@gmail.com

retos destacan los factores psicosociales, la carencia de capacitación y poco seguimiento del programa de teletrabajo por parte de las empresas. Las implicaciones prácticas determinan que, si bien las personas están complacidas con la posibilidad de teletrabajar, hay desafíos importantes que están enfrentando, los cuales atentan contra la estabilidad y éxito de un programa de este tipo.

Palabras clave: perfil, psicosociales, régimen, teletrabajo, zona franca

Abstract

Teleworking in companies under the Free Zone Regime emerges as an alternative for business continuity. This was a way to face the crisis caused by COVID-19. However, remote working is a possibility that has been well received among workers, and that provides benefits to all involved.

In Costa Rica, the Free Zone Regime has a considerable number of companies, which, in turn, have a significant share of the Gross Domestic Product. Therefore, the purpose of this research is to know from the perspective of the workers of this type of companies, the implications of teleworking.

The general objective of this study, which generates added value, aims to assess what are the challenges of teleworkers from companies located in Free Trade Zones in the province of Alajuela in the year 2022. To achieve this goal, it seeks to distinguish the main psychosocial challenges faced by teleworkers, determine the profile of the teleworker, and identify the level of application of telework.

The research methodology of this study is quantitative, with a descriptive nature. The research is based on observable factors, which purport to describe, from the teleworker's perspective, the challenges they face. The population is made up of those people who work for companies under the Free Zone Regime in Alajuela and who, due to the nature of their functions, can telecommute. The questionnaire is the technique and the data collection instrument used. This instrument is composed of closed questions, whether dichotomous or Likert Scale. The main research limitation is related to the descriptive nature of the study since the data collected refers to the sample only.

The findings related to the data collected helps with the evaluation of the challenges that teleworkers from companies located in Free Zones face. Among these challenges, psychosocial factors, lack of training and little monitoring of the teleworking program by companies that deployed that kind of program. Although people are pleased with the possibility of teleworking,

the practical implications highlight that there are important challenges that they are facing, which undermine the stability and success of a program of this type.

Key words: profile, psychosocial, regime, telecommuting, free trade zone

1. Introducción

Se dice popularmente que lo único constante es el cambio. Las empresas y sus colaboradores deben adaptarse a las diversas variaciones del entorno para poder continuar ofreciendo bienes y servicios. Una de las modificaciones más recientes en el mundo de negocios tiene relación con el teletrabajo, primordialmente como medida de seguridad ante la pandemia de COVID-19. No obstante, el trabajo remoto pasó a ser una aspiración constante entre las personas trabajadoras.

En la actualidad es común ver requerimientos de personal u oportunidades de empleo en las cuales se especifica la modalidad de trabajo, que puede ser presencial, remota o una combinación de ambas. El mercado laboral ha forzado a las empresas a implementar el teletrabajo, pero con ello se presenta una serie de retos a los cuales los mismos trabajadores deben hacer frente.

De la misma manera, las empresas ubicadas en zonas francas tuvieron que, en lo posible, adaptar el teletrabajo como una posibilidad más allá de la emergencia sanitaria. Las zonas francas nacieron en Costa Rica como una estrategia de desarrollo económico, social y empresarial. En la actualidad existen cientos de empresas de capital nacional y extranjero que operan bajo este régimen. El Estado Costarricense incluso ofrece exenciones fiscales y beneficios aduaneros especiales a aquellas entidades que se instalen fuera de la llamada Gran Área Metropolitana. De acuerdo con Medaglia y Mora (2019), la magnitud de las zonas francas es tal, que representa casi una décima parte del Producto Interno Bruto del país.

Las zonas francas generan, según Medaglia y Mora (2019), casi doscientos mil empleos directos distribuidos en todo el territorio nacional. Así las cosas, existen miles de trabajadores de este sector que se enfrentaron a los retos de laborar de manera remota. Cabe destacar que, siguiendo lo indicado por Núñez y Quirós (2017), la percepción de las personas sobre el teletrabajo es positiva.

La justificación de este trabajo de investigación se fundamenta en la contribución económica que hacen las empresas ubicadas en zonas francas, esto al ofrecer empleos directos e indirectos que ayudan a las personas con su realización personal y profesional. En este sentido, el Régimen de

Zonas Francas en Costa Rica es un modelo para seguir en otras latitudes y que permite que los diferentes agentes que participan se beneficien.

Igualmente, hay un justificante social, ya que las personas trabajadoras buscan no solamente la estabilidad y seguridad laboral que ofrecen las empresas en zonas francas, sino también los beneficios de teletrabajar para este tipo de entidades.

La evaluación de cuáles son los retos a los que los teletrabajadores de empresas ubicadas en zonas francas se enfrentan, ayudan tanto a las organizaciones como a las mismas personas. Por un lado, las compañías pueden diseñar estrategias que se adecúen a las necesidades del mercado y, por otro, las personas pueden prepararse con antelación según sean sus necesidades para laborar de manera remota.

Coincidente con el punto anterior, el problema de investigación ostenta responder la siguiente pregunta: ¿cuáles son los retos de los teletrabajadores de empresas ubicadas en Zonas Francas en la provincia de Alajuela en el año 2022? En el estudio se seleccionó la provincia de Alajuela por ser una de las áreas con mayor auge y crecimiento de zonas francas, principalmente en el sector occidental de la provincia.

De igual manera, el estudio tiene como objetivo general evaluar cuáles son los retos de los teletrabajadores de empresas ubicadas en zonas francas en la provincia de Alajuela en el año 2022. Para ello, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Distinguir los principales retos psicosociales a los que se enfrentan los teletrabajadores de empresas ubicadas en Zonas Francas en la provincia de Alajuela en el año 2022.
- Determinar el perfil del teletrabajador de empresas ubicadas en Zonas Francas en la provincia de Alajuela en el año 2022.
- Identificar el nivel de aplicación del teletrabajo de empresas ubicadas en Zonas Francas en la provincia de Alajuela en el año 2022.

Este estudio está compuesto por cinco diferentes apartados. La presentación del tema, justificación, problema y objetivos se detallan en la introducción. En segundo lugar, se tiene una revisión y sustentación teórica basada en la literatura relacionada con el tema. Finalmente, se define la metodología de investigación y se presentan los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

2. Revisión de literatura

En Costa Rica, el Régimen de Zonas Francas (RZF) tiene su origen en el año 1990. Momento histórico en el que se decidió fomentar el desarrollo social y económico por medio del ofrecimiento de un paquete de beneficios a las empresas que participan en el programa. El régimen, desde su creación, es aplicable tanto para entidades de capital nacional como extranjero.

Desde la perspectiva legal, el RZF “es el conjunto de incentivos y beneficios que el Estado otorga a las empresas que realicen inversiones nuevas en el país, siempre y cuando cumplan los demás requisitos y las obligaciones establecidos en esta ley y sus reglamentos” (Ley de Régimen de Zonas Francas, 1990). Ese mismo acápite dicta que las empresas acogidas al régimen se dedican “a la manipulación, el procesamiento, la manufactura, la producción, la reparación y el mantenimiento de bienes y la prestación de servicios destinados a la exportación o reexportación” (Ley de Régimen de Zonas Francas, 1990). Los sitios en donde se establecen compañías cubiertas por el régimen se conocen como “zonas francas”.

La participación en el RZF es voluntaria para todo tipo de empresa. No obstante, existen requisitos que se deben cumplir. En primera instancia, las entidades deben hacer una inversión mínima en gastos de capital de USD 150.000,00 o su equivalente en moneda local (Ley de Régimen de Zonas Francas, 1990). De la misma manera, las compañías deben estar incluidas en alguna de las siguientes categorías: “manejo, procesamiento, manufactura, producción, reparación y mantenimiento de bienes, reempaque y redistribución de mercaderías, y provisión de servicios para la exportación o la reexportación” (Lang y Asociados, s.a. párr. 1).

En la línea, de acuerdo con Ocampo (2018), las empresas que se acojan al RZF tienen los siguientes beneficios:

- a) Exención total o parcial del impuesto sobre la renta (ISR).
- b) Exención total de los derechos de aduana sobre las importaciones y las exportaciones de bienes intermedios, materias primas e insumos; maquinaria y equipo.
- c) Exención total de los impuestos sobre las ventas, el consumo, y el capital y activos netos.
- d) Exención total por diez años del impuesto territorial, del impuesto de traspaso de bienes inmuebles, y de los impuestos y patentes municipales.

e) Exención total de los impuestos de retención sobre las remesas al exterior. (p. 18)

Las zonas francas se han convertido en un pilar económico clave para el desarrollo de Costa Rica. De acuerdo con Medaglia y Mora (2019), en el año 2018 la contribución absoluta del RZF fue de USD 4.721 millones, lo que equivale a un 7.9% del Producto Interno Bruto. Adicionalmente, el RZF contribuye con la creación de empleos directos e indirectos. Según explican Medaglia y Mora (2019), en el 2018 se contaba con 115.161 empleos originados por el RZF.

Como es de suponer, los beneficios del RZF para Costa Rica son diversos. Siguiendo lo expuesto por Elizondo (2022), las principales ventajas derivadas del RZF la generación de “empleo de alta calidad, incentiva la transferencia de nuevas tecnologías, impulsa las exportaciones, promueve los encadenamientos productivos con los negocios del país receptor; contribuyen al PIB de los países, mejora el estándar y nivel de vida de la población” (párr. 2). Asimismo, hay una contribución en la seguridad social y un estímulo a la competencia (Elizondo, 2022); todo lo anterior impacta positivamente al país.

De acuerdo con Medaglia y Mora (2019) para el año 2018 Costa Rica contaba con un total de 375 empresas operando bajo el RZF. Esto implica un crecimiento sostenido durante los últimos cinco años. Igualmente, la mayoría de las empresas en el RZF se ubican en el sector de servicios. En el gráfico 1 se puede apreciar cómo se distribuyen las organizaciones en zonas francas de acuerdo con el sector económico al que pertenecen.

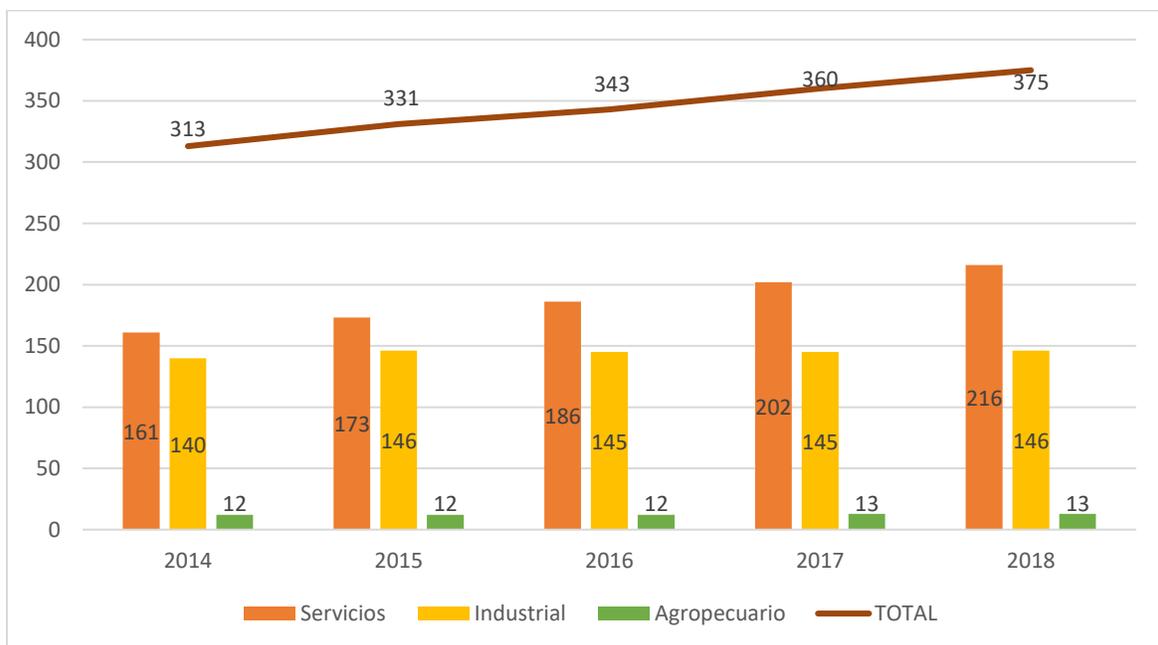


Gráfico 1. Cantidad de empresas en zonas francas por sector económico. Diciembre 2018.

Fuente. Adaptado de Medaglia y Mora, 2019 (<https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Balance-Zonas-Francas-2018.pdf>).

De igual modo, las zonas francas en Costa Rica “aglomeran las actividades del sector servicios de mayor valor agregado, pues una buena parte de sus operaciones se asocia con procesos intensivos en conocimiento y capital humano de alta calificación” (Pérez y Serrano, 2022, p.1). Dado lo anterior, el sector servicios es el de mayor auge. En la tabla 1 se detalla la composición de las empresas en zonas francas según su actividad productiva.

Tabla 1. Empresas en zonas francas según actividad productiva. Diciembre 2018.

Actividad productiva	2014	2015	2016	2017	2018
Servicios	161	173	186	202	216
Equipo de precisión y médico	34	36	39	41	41
Eléctrica y electrónica	31	30	28	25	24
Alimentaria	19	21	21	23	24
Metalmecánica	22	23	23	23	21
Plástico, caucho y sus manufacturas	13	13	13	13	16
Agropecuario	12	12	12	13	13
Textiles, confección y calzado	13	14	12	11	10
Otros	8	9	9	9	10
Total	313	331	343	360	375

Fuente. Adaptado de Medaglia y Mora, 2019 (<https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Balance-Zonas-Francas-2018.pdf>).

Por otra parte, las empresas que operan dentro del RZF se ubican a lo largo del territorio costarricense. Pero hay una fuerte concentración en el Valle Central, principalmente en la provincia de Heredia, San José y Alajuela. En la tabla 2 se presenta la aglomeración de empresas bajo el RZF por provincia para los años que van del 2014 al 2018.

Tabla 2. Empresas en zonas francas según provincia. Diciembre 2018.

Provincia	2014	2015	2016	2017	2018
Heredia	133	138	144	145	151
San José	51	52	59	66	75
Alajuela	58	64	66	68	69
Cartago	41	45	47	48	48

Puntarenas	18	18	13	14	13
Limón	7	9	7	11	10
Guanacaste	5	5	7	8	9
Total	313	331	343	360	375

Fuente. Adaptado de Medaglia y Mora, 2019 (<https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Balance-Zonas-Francas-2018.pdf>).

Por otra parte, las empresas bajo el RZF no estuvieron exentas de los problemas originados por la pandemia de COVID-19. En marzo de 2020, el Estado publicó una directriz para promover “la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus” (Directriz N° 073, 2020) e instó igualmente a todo el sector privado a adoptar medidas similares.

En Costa Rica, el teletrabajo está regulado desde el año 2019 bajo la Ley N° 9738 (2019), la cual define conceptualmente esta modalidad laboral como aquella que “se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, para esto utilizan las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan” (Ley para Regular el Teletrabajo, 2019). Cabe destacar que dicha ley estipula los principios de oportunidad y conveniencia, mediante ellos “la persona empleadora y la persona teletrabajadora definen sus objetivos y la forma en cómo se evalúan los resultados del trabajo” (Ley para Regular el Teletrabajo, 2019).

De igual modo, la Organización Mundial de las Naciones Unidas (ONU) definió en el año 2015 los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que, a su vez, componen la agenda 2030, de la cual Costa Rica es parte. Dentro de los ODS, el número 8 se refiere a “trabajo decente y crecimiento económico”. En este sentido, “el teletrabajo puede ser un valioso instrumento para la promoción del trabajo decente” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2018, p. 13), porque, como el trabajo presencial, debe respetar las garantías laborales.

Ahora, la implementación del trabajo remoto no es una tarea sencilla en las organizaciones; sin distinción del sector o tipo de entidad. Como afirma Cubero (s.f), citada por Montero (2016), el teletrabajo es “modelo de cambio cultural por hábitos adquiridos, ya que, aunque el cambio es positivo, es finalmente una transformación en la forma en que se hace el trabajo, se manejan las relaciones de grupo e, incluso, el esquema de liderazgo” (Montero, 2016). En la misma línea,

explica Montero (2016) que el teletrabajo implica consideraciones tecnológicas, de procesos, de tiempos y de respuesta a los clientes.

El teletrabajo se puede dar en tres modalidades diferentes, las cuales están definidas en la Ley N° 9738, a saber:

- Telecentro: espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, que le permite a los teletrabajadores realizar sus actividades y facilita el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.
- Teletrabajo domiciliario: se da cuando las personas trabajadoras ejecutan sus actividades laborales desde su domicilio.
- Teletrabajo móvil: se da cuando las personas trabajadoras realizan sus funciones de manera itinerante, ya sea en el campo o con traslados constantes, con ayuda del uso de equipos móviles que sean fácilmente utilizables y transportables (Ley para Regular el Teletrabajo, 2019).

Indiferente cuál sea la modalidad, el teletrabajo presenta toda una serie de ventajas, tanto para las empresas como para los propios trabajadores. Desde la perspectiva empresarial, “es importante entender que facilitar e implementar correctamente el teletrabajo entre sus equipos, puede reportar enormes beneficios para ella. Y que estos beneficios son suficientes para compensar los evidentes temores y reparos previos a la hora de introducir cambios importantes” (Cañas, 2020, p. 23). En ese sentido, de acuerdo con Arenal (2016), el teletrabajo motiva el cambio tanto en las estructuras empresariales, como en los hábitos y costumbres de los trabajadores.

Con todo, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2019) destaca los siguientes beneficios del teletrabajo:

- Contribuye con la eficiencia y modernización de la gestión, permite una mayor optimización debido al uso de las tecnologías disponibles, la reducción de costos en planta física y el aumento de la productividad.
- Promueve el empleo en los territorios, así como la atracción y retención de talento.

- Genera ahorros aproximados de €270 mil anuales por trabajador, en conceptos como electricidad, agua, mobiliario, espacio físico, mantenimiento y otros conceptos relacionados.
- Para las personas teletrabajadoras permite el ahorro de costos y tiempo por desplazamientos, la mejora en la conciliación de la vida personal y laboral, un aumento en las posibilidades de desarrollo personal y una mejora en la calidad de vida. Se estima en unos €320.000 anuales la reducción de gastos.
- Para la ciudadanía y el país, ayuda al descongestionamiento vial, dará una disminución de la huella de carbono al reducir desplazamientos.
- Contribuye con la responsabilidad ambiental y promueve la inserción laboral de forma poblaciones en vulnerabilidad, así como de los diferentes territorios. (párr. 13)

No obstante, el teletrabajo también tiene implicaciones negativas. Los autores Ramírez y Perdomo (2020) comentan que dentro de las desventajas más relevantes está la dificultad para separar el tiempo entre la familia y el trabajo. Esto aunado al aislamiento social y a la dificultad de supervisión. De acuerdo con Alles (2020) “muchas personas temen perder el apoyo de sus jefes y compañeros de trabajo, tanto en la realización de las tareas habituales como en la relación con la carrera futura” (p. 32). Para administrar este tipo de temores, Alles (2020) recomienda la interacción frecuente; lógicamente, por medio de las herramientas digitales.

El teletrabajo no está exento de retos. Pieró y Soler (2020) explican que, en primera instancia, la persona trabajadora debe garantizar la preparación y competencias. El hacer uso correcto y productivo de las tecnologías depende de ello. Se sabe que “los empresarios evidencian que los teletrabajadores deben ser responsables, creativos, innovadores, cumplidores de su deber, y desarrollar las competencias relacionadas con la comunicación, la gestión del tiempo y la lectoescritura para mejorar la competitividad empresarial” (Guzmán y Abreo, 2017, p. 5). Luego Pieró y Soler (2020) manifiestan que se debe contar con las condiciones ambientales adecuadas, esto implica el espacio físico, conectividad y los equipos.

En este mismo sentido, Garro y Palos (2020) aclaran que el teletrabajador debe gestionar factores socioemocionales para construir y mantener relaciones interpersonales sanas. Igualmente, amplían los mismos autores, la persona trabajadora en modalidad remota debe gestionar el tiempo de manera productiva, esto para encontrar momentos personales y grupales, según sea requerido. De

acuerdo con Santos y Sierra (2019) los retos psicosociales a los que, potencialmente, se enfrentan los teletrabajadores abarcan los siguientes ámbitos: social, salud y bienestar, condiciones ambientales y económicos. Las mismas autoras exponen que los factores de riesgo más comunes son:

- Problemas en la coordinación de acciones
- Dificultades para la interacción social
- Dificultades en la retroalimentación de las actividades en tiempo real
- Percepción de exclusión de las actividades de la oficina
- Dificultades para tomar decisiones
- Falta de seguimiento a los cambios propuestos
- Déficit en la capacitación recibida respecto a los riesgos laborales. (Santos y Sierra, 2019, p.255)

En una investigación realizada por el Programa Institucional Sociedad de la Información y el Conocimiento (PROSIC) en el año 2019, se estudió la implementación del teletrabajo en empresas costarricenses, desde el 2017 hasta el 2019. Los resultados arrojaron que, uno de los principales problemas o retos que perciben los teletrabajadores con ocasión de sus funciones, es la mala conectividad, seguida de la poca claridad en las reglas. En el gráfico 2 se puede apreciar las apreciaciones de los colaboradores sobre los principales desafíos.

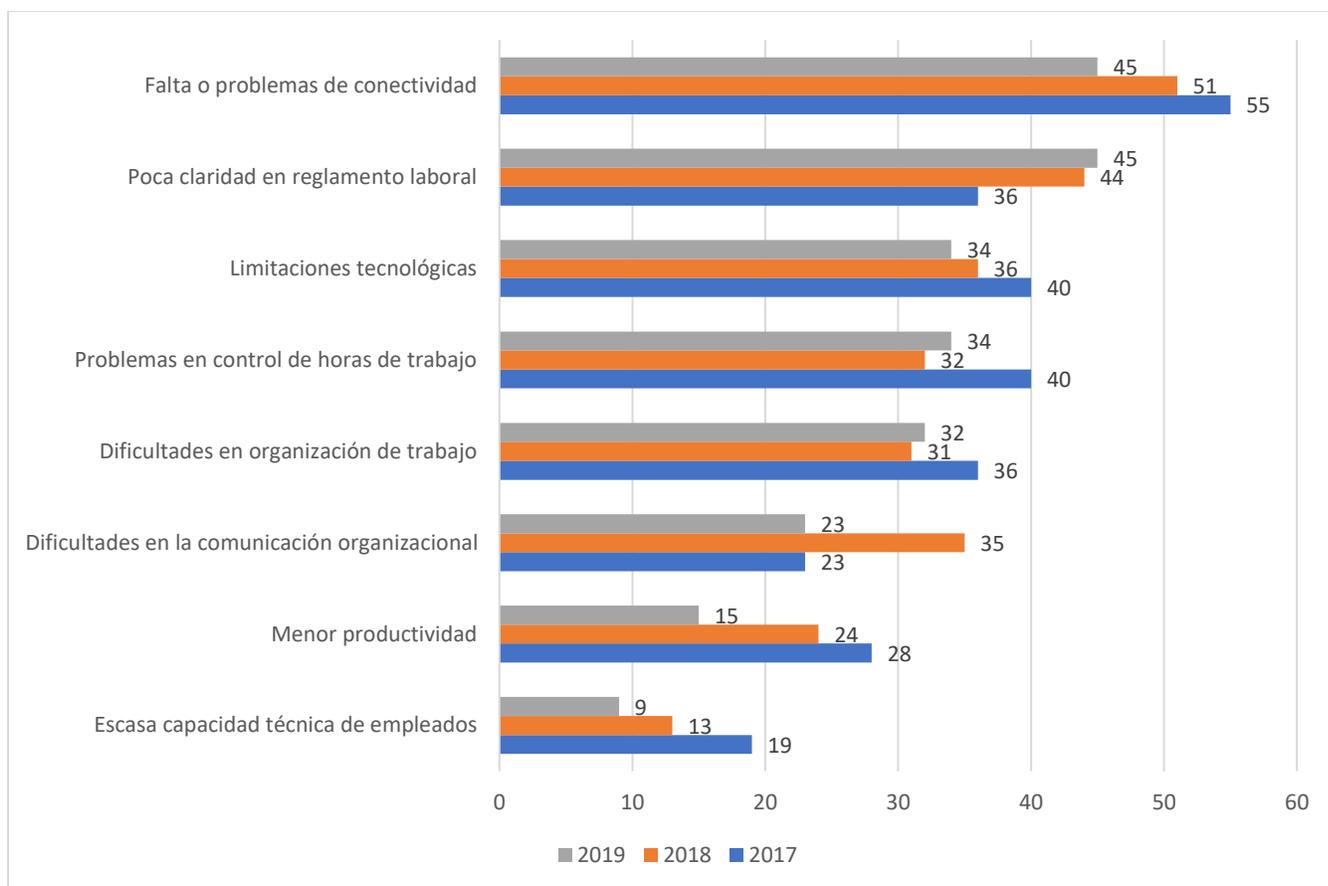


Gráfico 2. Problemas percibidos por teletrabajo. 2019.

Fuente: Adaptado de Prosic, 2019, p. 232

(http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/informe_prosic_2019.pdf).

El teletrabajo implica ventajas y retos para todos los participantes, tal como comentan Núñez y Quirós (2017) “el entorno globalizado y la modernización del Estado exigen mayor eficiencia, lo cual implica aplicar, usar y poner en funcionamiento las tecnologías digitales y brindar opciones de empleo más vinculadas al teletrabajo” (p. 296). Solamente comprendiendo los desafíos inherentes al teletrabajo es que se puede diseñar una estrategia para administrarlos.

3. Métodos

Este estudio utilizó un enfoque de investigación cuantitativo. Este tipo de enfoque, como comenta Barrantes (2018), tiene como base aquellas variables que son fácilmente observables y medibles o cuantificables. De igual manera, la naturaleza de la investigación es descriptiva, lo anterior se debe a que se pretendió conocer “las propiedades, características y perfiles de personas, grupos,

comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 108). En este caso, se pretende evaluar los retos teletrabajadores de empresas ubicadas en zonas francas en la provincia de Alajuela en el año 2022.

La unidad informante en esta investigación se compone de todas aquellas personas trabajadoras. La población estudiada corresponde a las personas trabajadoras, cuya posición laboral permite el trabajo remoto, de empresas ubicadas en zonas francas localizadas en la provincia de Alajuela.

Por su parte, la selección de la muestra se hace por medio de muestreo no probabilístico, que se distingue porque “la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 200). En este sentido, la colaboración de los sujetos que participan en el estudio es voluntaria.

La muestra está compuesta por un total de 119 sujetos participantes. Con el fin de determinar el tamaño óptimo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2(P)(1 - P)}{s^2}$$

Significado de cada sigla:

n: 119. Corresponde al tamaño de la muestra.

z: 95%. Es el nivel de confianza mínimo exigido.

s: 9%. Corresponde al error o desviación máxima aceptada.

P: 50%. Corresponde a la probabilidad de éxito.

La investigación utilizó como técnica la encuesta, y el instrumento o cuestionario de investigación empleado se compone de preguntas de selección forzosa y de Escala de Likert. En la sección de anexos se incluye dicho instrumento.

Toda la información recopilada por medio del instrumento de investigación será organizada, agrupada y tabulada. Las actividades anteriores se ejecutan con la finalidad de utilizar elementos estadísticos para su análisis y presentación por medio de gráficos y tablas

4. Resultados

El cuestionario utilizado en el estudio fue respondido por un total de 119 personas trabajadoras de zonas francas ubicadas en la provincia de Alajuela. Del total de la muestra analizada, un 48% corresponde a mujeres y, en consecuencia, un 52% a hombres. Lo anterior se presenta en el gráfico 3.

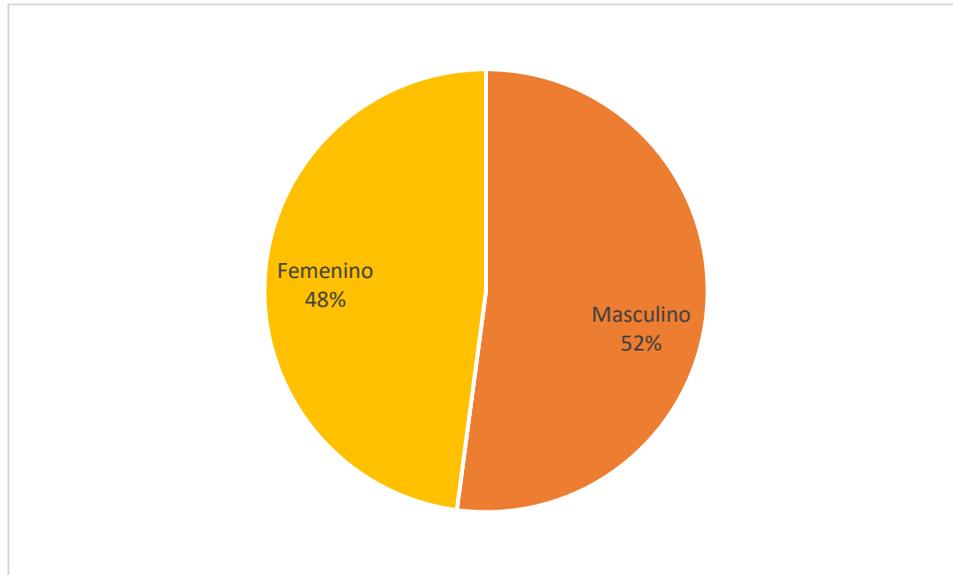


Gráfico 3. Género según la muestra, Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

De acuerdo con los datos recabados, la mayoría de las personas de la muestra son casados, esto representa un 61%, seguido de un 26% que corresponde a los solteros. En el gráfico 4 se detalla la composición de las personas participantes de la investigación según su estado civil.

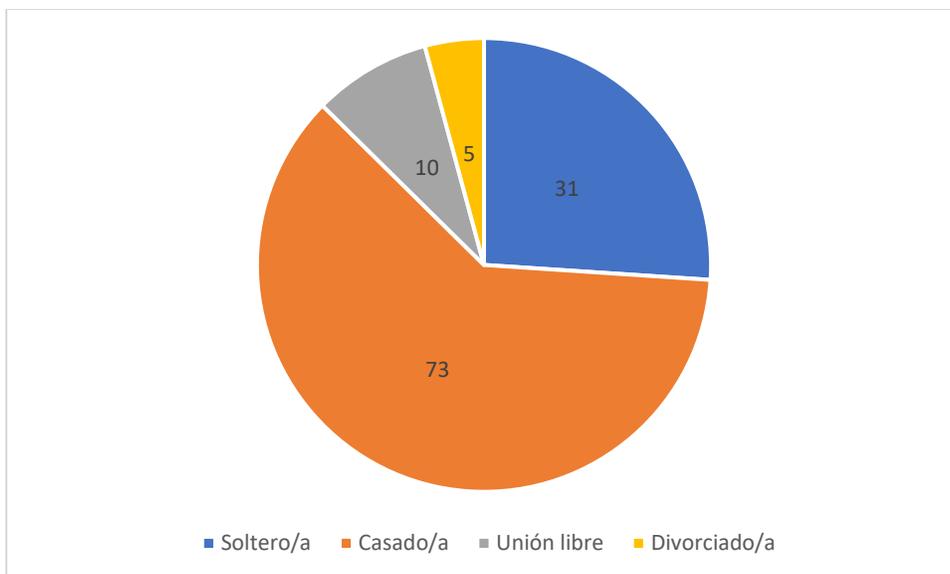


Gráfico 4. Estado civil según la muestra, Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Todas las personas que componen la muestra cuentan con educación superior. De las 119 personas, 42% cuentan con licenciatura y un 36% con postgrado o con bachillerato universitario. En el gráfico 5 se detalla lo comentado previamente.

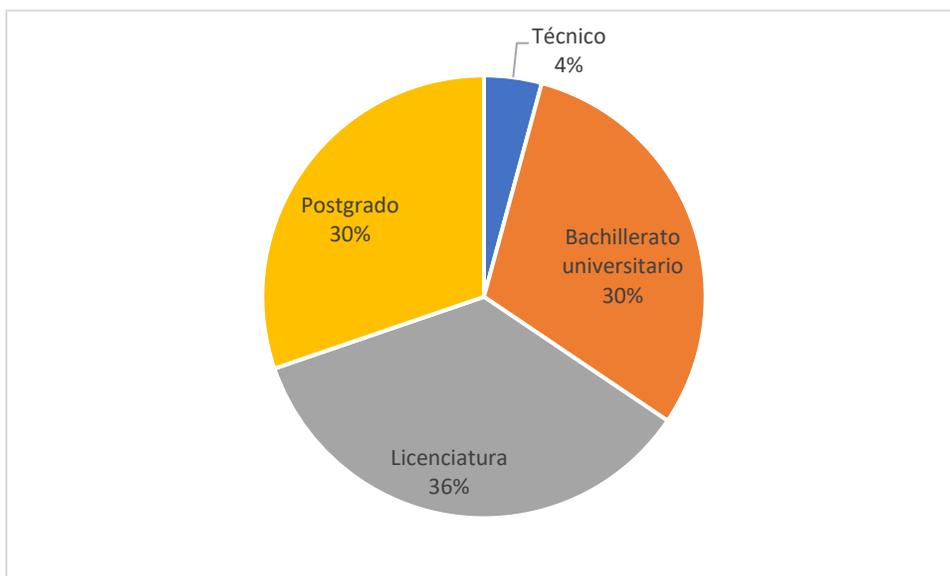


Gráfico 5. Nivel académico según la muestra, Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

De acuerdo con la antigüedad, la mayoría de las personas, un total de 57, tienen más de 6 años de pertenecer a la misma empresa. En la misma línea, 31 personas tienen entre 3 y 6 años de continuidad laboral. En el gráfico 6 se muestra la distribución de la muestra según su antigüedad laboral.

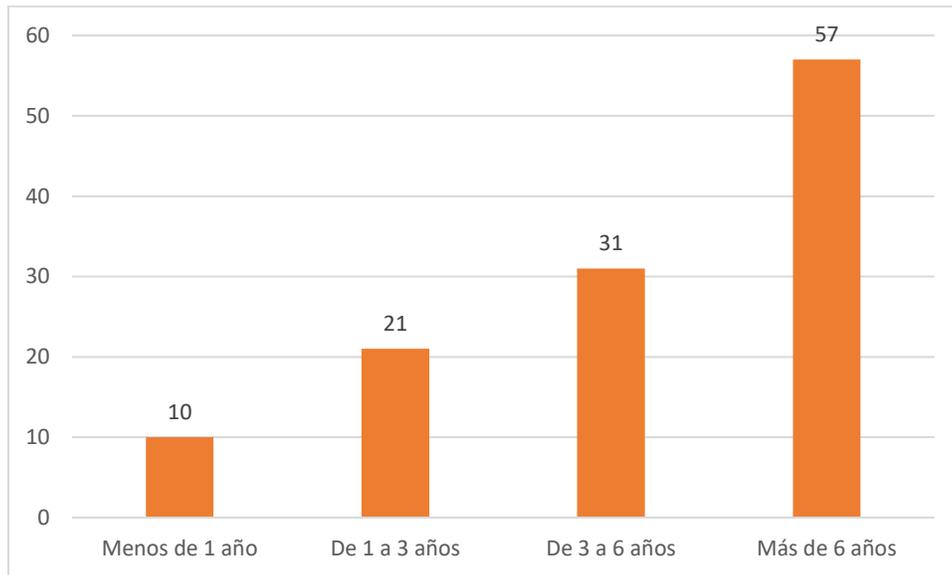


Gráfico 6. Antigüedad laboral de la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Las empresas en las cuales se desempeñan las personas que componen la muestra, cuentan con una política o programa formal de teletrabajo. Esto se da en el 87% de los casos. Solamente un 13% no tiene un plan formal. En el gráfico 7 se presenta esta relación.

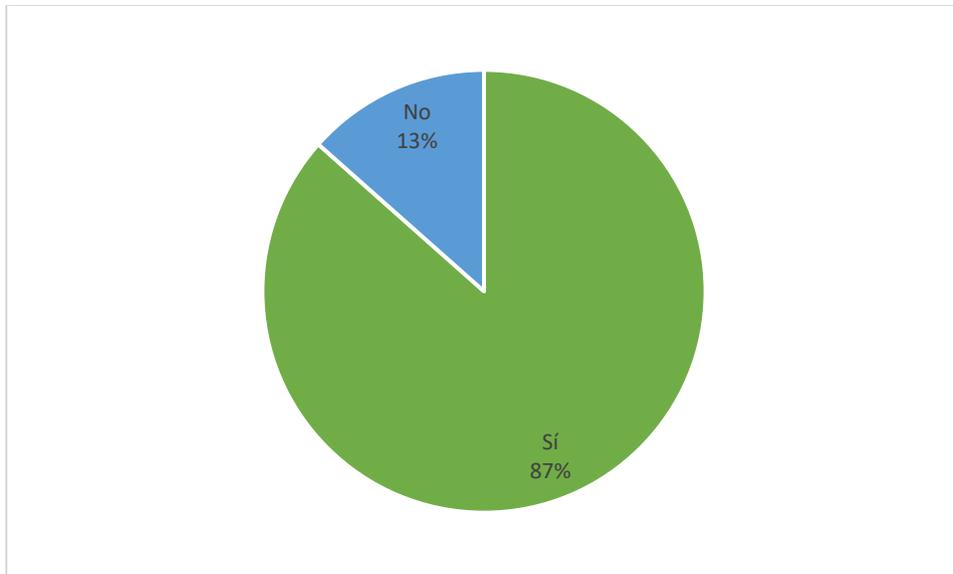


Gráfico 7. Existencia de un programa o política de teletrabajo según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Asimismo, el 100% de la muestra ha trabajado de manera remota, por lo menos una vez, en los dos últimos años. En el gráfico 8 se esquematiza lo discutido previamente.

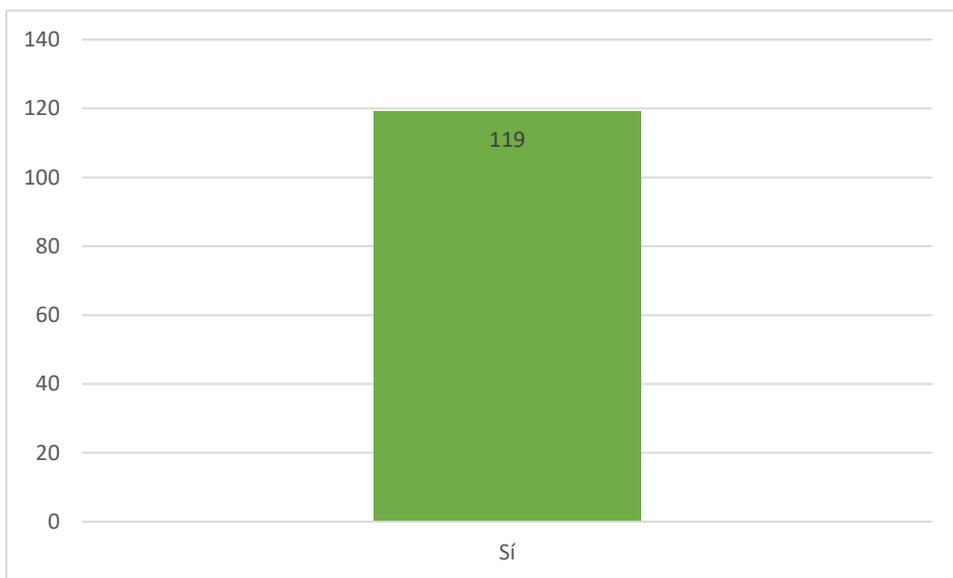


Gráfico 8. Realización de teletrabajo durante los últimos dos años según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Relacionado con el punto anterior, 83 sujetos que forman parte de la muestra indican que laboran toda la semana de manera remota. Luego, 21 personas lo hacen solamente un día por semana. En el gráfico 9 se presenta la distribución expuesta.

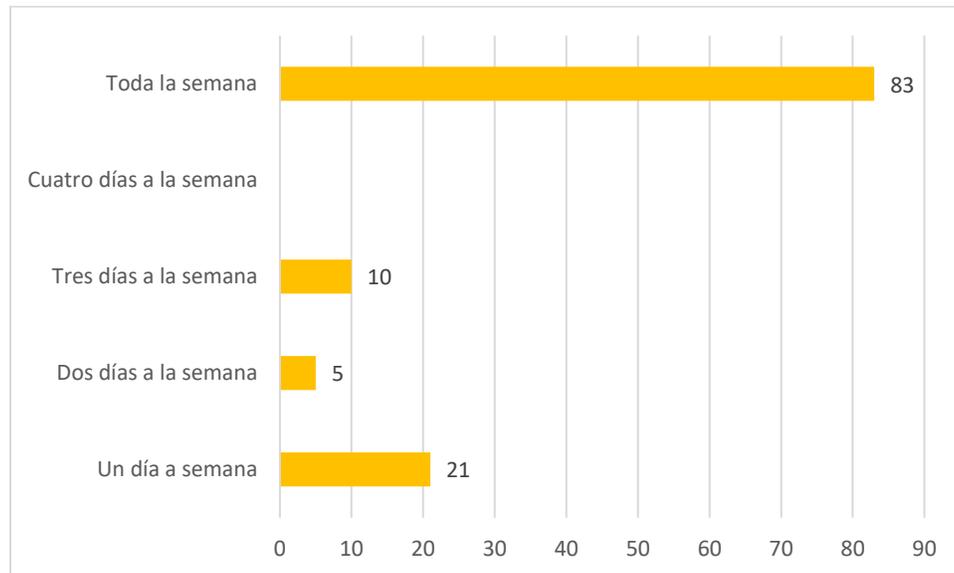


Gráfico 9. Frecuencia de teletrabajo según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Por otra parte, casi la totalidad de la muestra conoce perfectamente lo que se espera de ellos al momento de teletrabajar. Esto se presenta para 103 personas, en tanto solamente 16 personas reconocen que solamente algunas veces comprenden lo que se espera de ellos. En el gráfico 10 se detalla lo anterior.

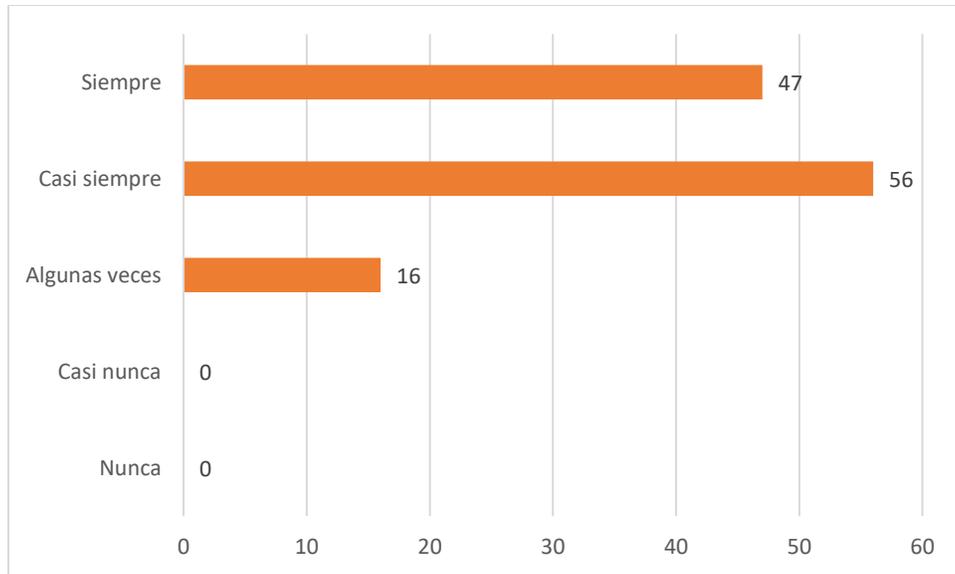


Gráfico 10. Compresión de los resultados esperados en el teletrabajo según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En cuanto a las tareas, la mayoría de las personas, un total de 109, afirma que siempre o casi siempre realizan las mismas actividades cuando teletrabajan que cuando están presencialmente en las dependencias de la empresa. Solamente 10 personas indican que algunas veces hay diferencias en las actividades. Lo anterior se expone seguidamente en el gráfico 11.

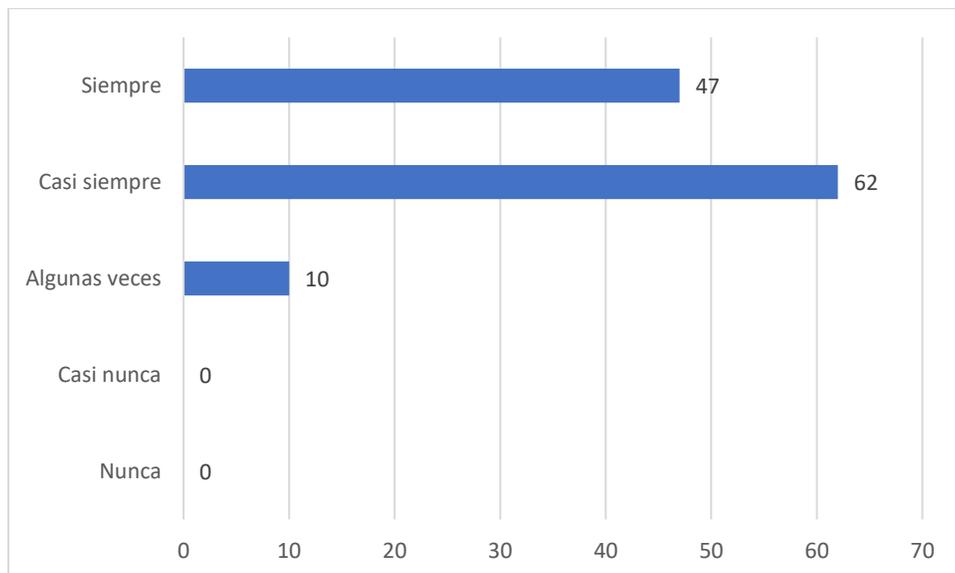


Gráfico 11. Realización de las mismas tareas en teletrabajo respecto a la modalidad presencial según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En cuanto a la jornada de trabajo, 41 de las personas investigadas afirman que siempre trabajan la misma cantidad de horas, 53 señalan que casi siempre, 10 comentan que algunas veces o casi nunca y 5 personas confirman que nunca trabajan la misma cantidad. El gráfico 12 muestra la cantidad de horas laboradas en teletrabajo respecto a la cantidad de horas laboradas en las instalaciones de la empresa.

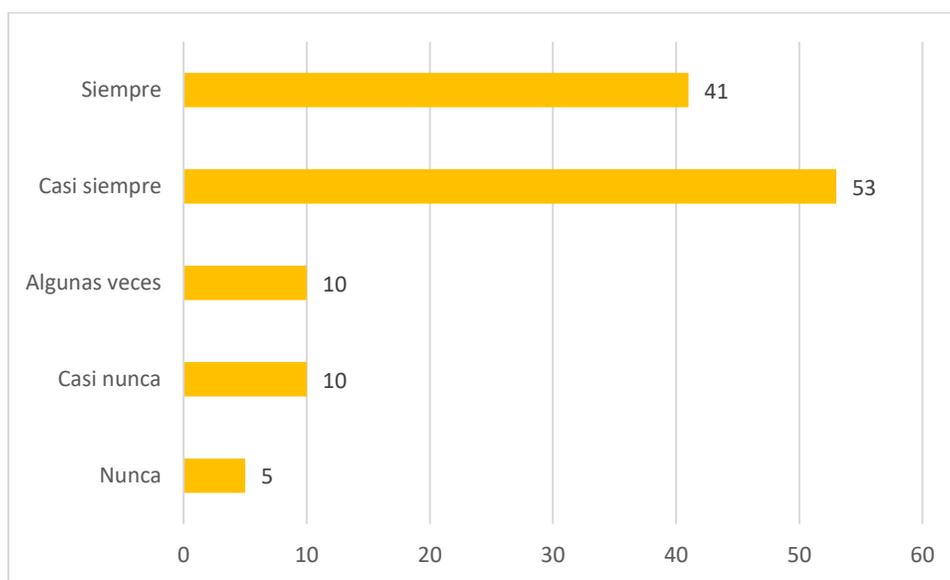


Gráfico 12. Cantidad de horas laborales de trabajo respecto a la modalidad presencial según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

El teletrabajo es más agotador que el trabajo presencial para 21 personas que participaron en el estudio y están totalmente de acuerdo. Igualmente, 46 personas están de acuerdo con tal aseveración. 31 personas están en desacuerdo y 21 en total desacuerdo. En el gráfico 13 se presenta lo explicado previamente.

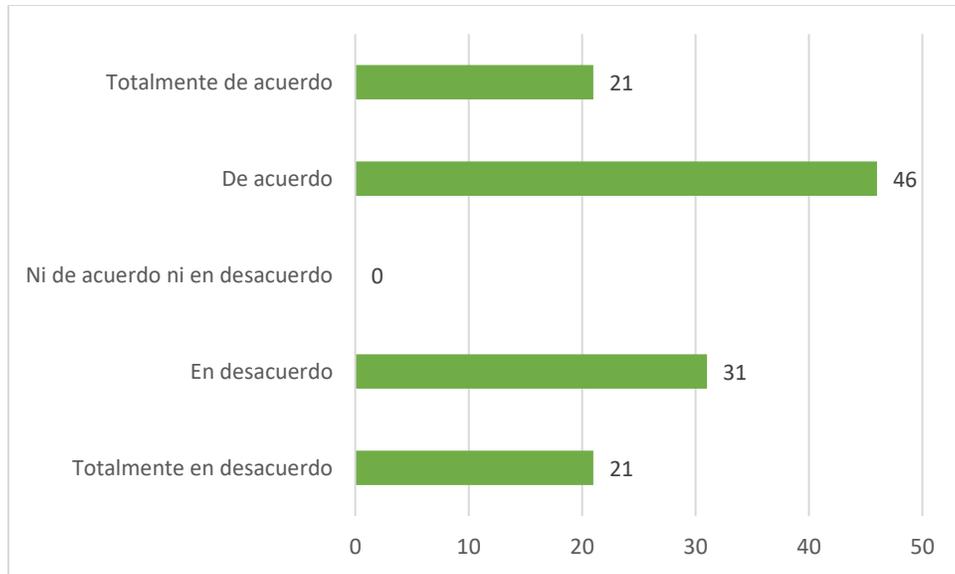


Gráfico 13. Teletrabajo como un factor de agotamiento superior a la modalidad presencial según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Las personas, de acuerdo con el gráfico 14, están totalmente de acuerdo en que gozan de autonomía para trabajar, esto en 46 casos, 41 sujetos están de acuerdo y 16 ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo.

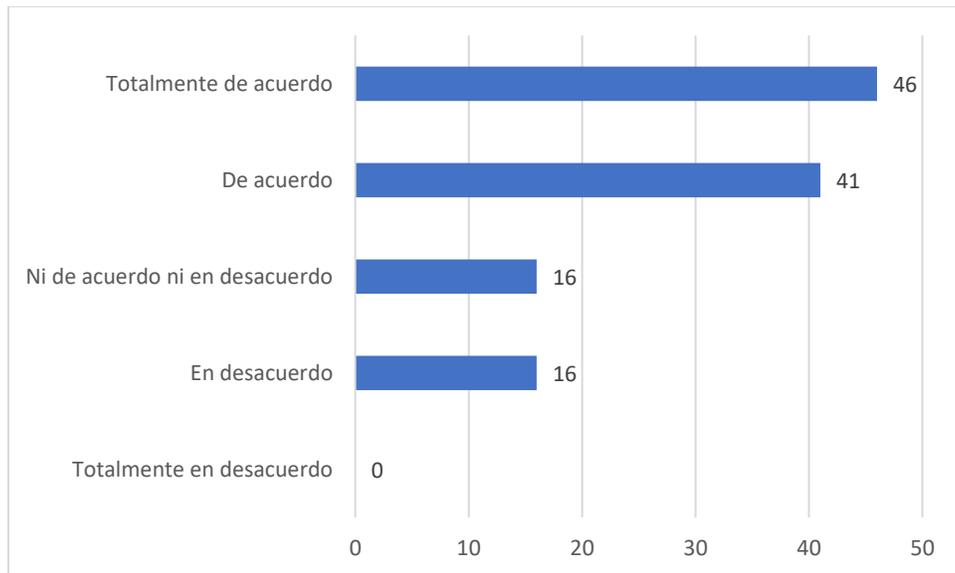


Gráfico 14. Autonomía para teletrabajar según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En cuanto a la disciplina requerida por el teletrabajador, según el gráfico 15, 47 personas están totalmente de acuerdo en poseer dicha competencia. 51 personas están de acuerdo y 21 están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

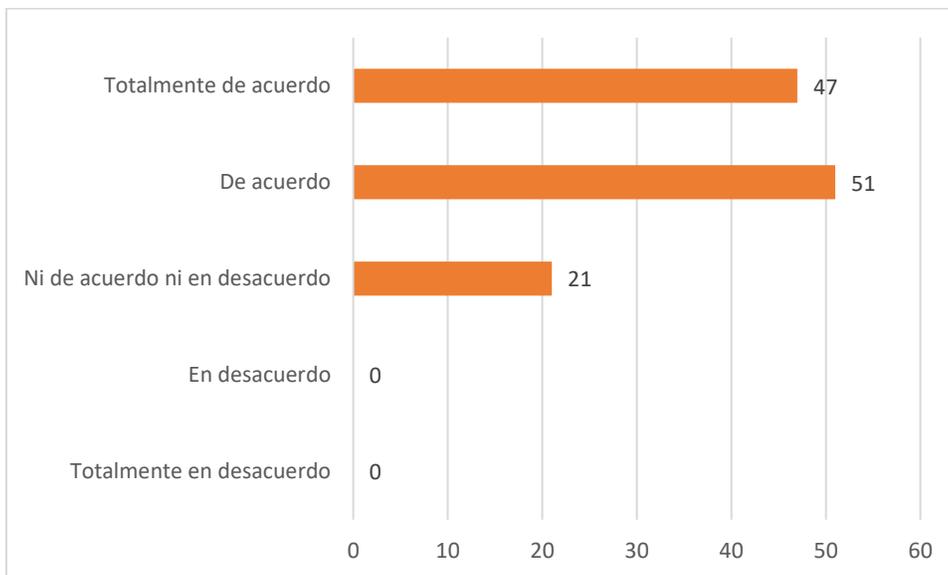


Gráfico 15. Percepción de autodisciplina para teletrabajar según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

A nivel motivacional, de acuerdo con el gráfico 15, 52 personas siempre se sienten motivadas al teletrabajar, 41 personas lo hacen casi siempre, 21 personas algunas veces y 5 casi nunca.

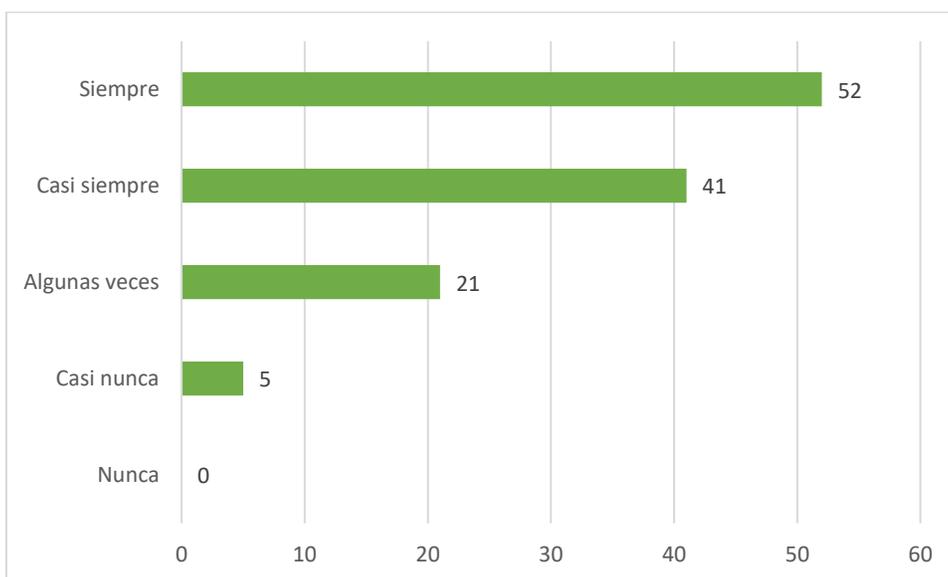


Gráfico 16. Nivel de motivación para teletrabajar según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

En cuanto a la organización requerida en el teletrabajo, según se expone en el gráfico 17, 26 personas de la muestra comentan que siempre organizan su trabajo, 73 lo hacen casi siempre, 10 lo hacen algunas veces y 5 lo realizan casi nunca o nunca.

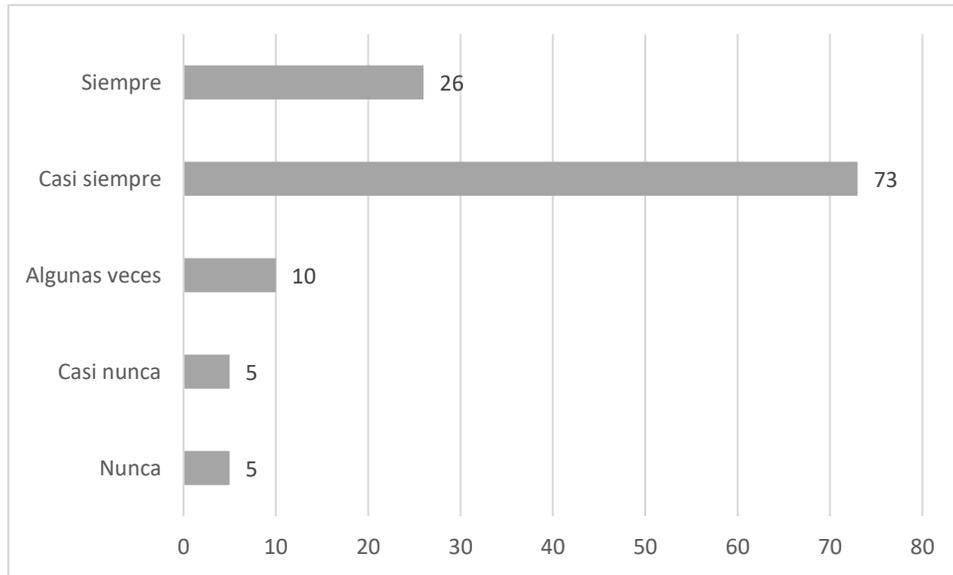


Gráfico 17. Organización de tareas previo a iniciar con teletrabajo según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

El gráfico 18 indica que, según la muestra analizada, 68 personas saben cómo utilizar adecuadamente el equipo tecnológico al momento de teletrabajar. 41 personas están de acuerdo en que hacen uso óptimo de la tecnología y 10 personas no están de acuerdo ni en desacuerdo.

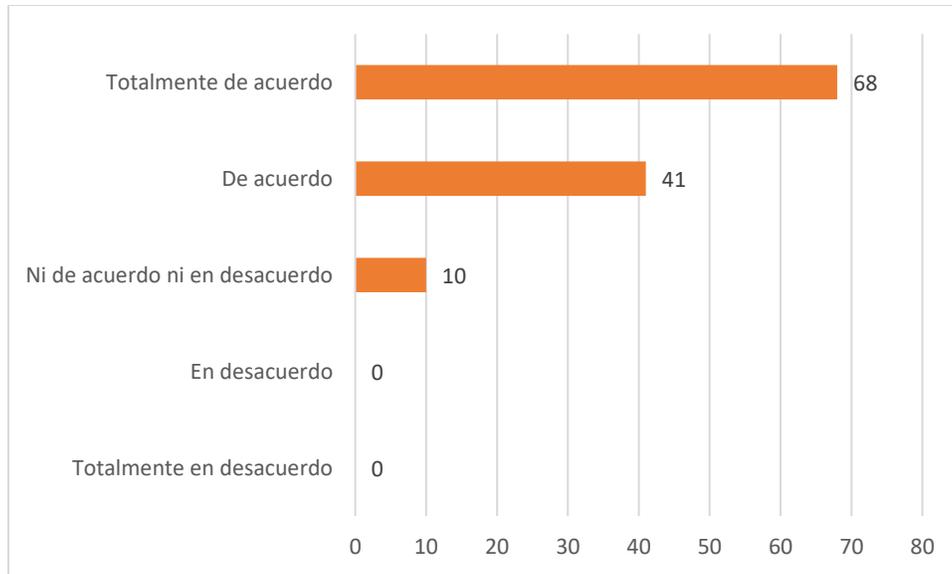


Gráfico 18. Utilización óptima del computador al momento de teletrabajar según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Un 87% de la muestra afirma, según se detalla en el gráfico 19, que no han recibido capacitación alguna sobre teletrabajo. Por tanto, solamente un 13% de las personas estudiadas han sido capacitadas en esta modalidad laboral.

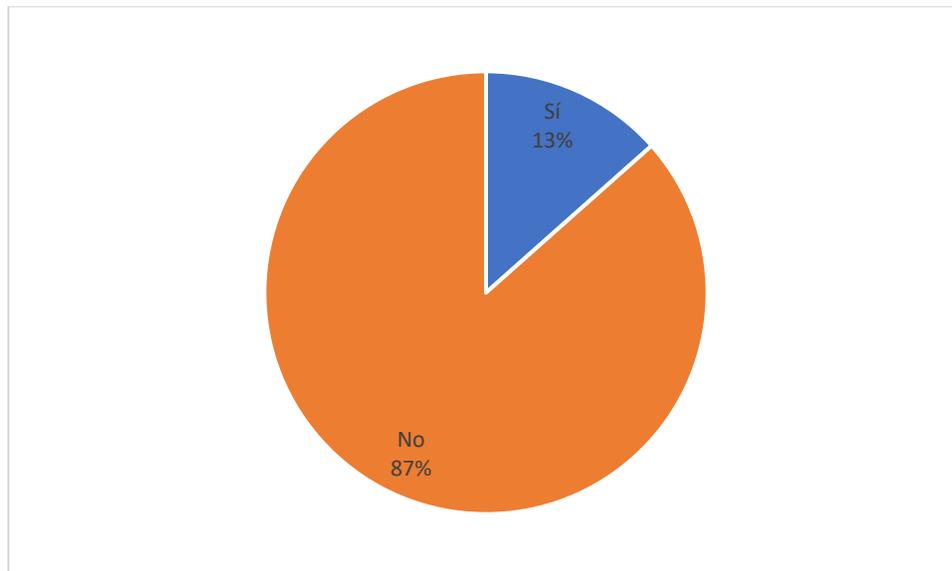


Gráfico 19. Existencia de capacitaciones sobre el teletrabajo según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Según se expone en el gráfico 20, de las personas que constituyen la muestra, un total de 73 sujetos están totalmente de acuerdo en permanecer de manera indefinida como teletrabajadores. De forma similar, 36 personas están de acuerdo y, solamente, 5 personas no están de acuerdo ni en desacuerdo.

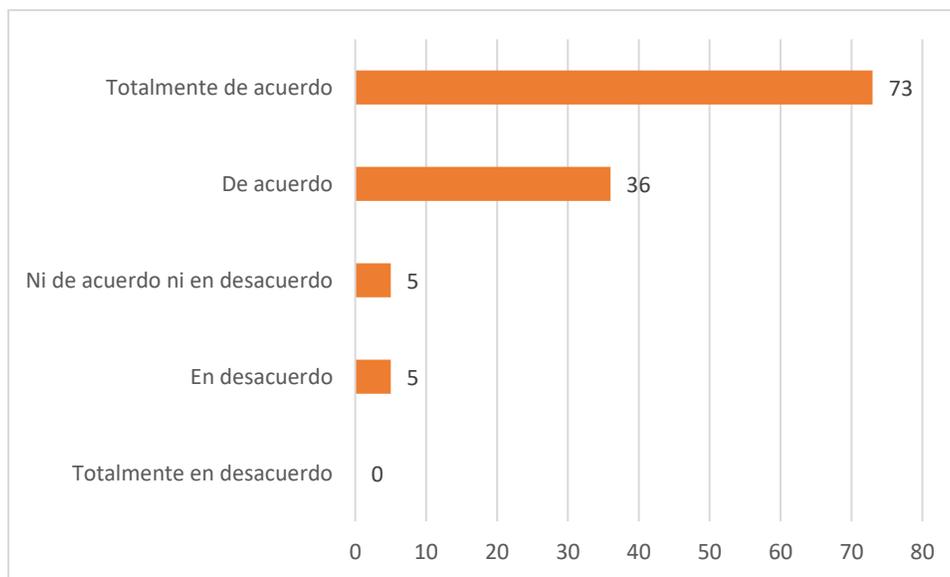


Gráfico 20. Preferencia del teletrabajo sobre la modalidad presencial según la muestra. Alajuela. Agosto 2022.

Fuente: Elaboración propia, 2022.

Una vez analizados los resultados del instrumento de investigación, se procede con la discusión de estos.

5. Discusión

En Alajuela, las empresas que operan bajo el RZF han implementado el teletrabajo como una modalidad laboral prácticamente permanente. Lo anterior ha traído beneficios tanto a los colaboradores como a las mismas organizaciones. Como destaca el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2019), el teletrabajo contribuye con la eficiencia y modernización a la vez que genera ahorros.

No obstante, el teletrabajo también tiene implicaciones a considerar. Por un lado, la Ley 7210 exige a las empresas bajo el RZF una inversión mínima, la cual puede verse afectada al ofrecer el

trabajo remoto. Por otra parte, siguiendo lo expuesto por Montero (2016), el teletrabajo implica un cambio de cultura y una transformación en la manera de trabajar. Lo anterior tiene una relación directa con los factores psicosociales del teletrabajo y con el perfil de la persona trabajadora, ambas aristas son clave para que las empresas definan correctamente el nivel de aplicación óptimo del trabajo remoto.

Relacionado con el primer objetivo específico, las personas teletrabajadoras de empresas bajo el RZF de la provincia de Alajuela, se enfrentan a diversos retos psicosociales. En primera instancia, la información recabada indica que los teletrabajadores casi siempre saben lo que se espera de ellos. El teletrabajo, como señalan Ramírez y Perdomo (2020), presenta una dificultad en la supervisión, lo que genera incertidumbre en los colaboradores. Ante esta situación, Alles (2020) incita a reforzar las interacciones entre colaboradores y sus respectivas jefaturas.

De forma similar, según demuestran los datos, hay ciertas diferencias en el contenido del cargo. Es decir, las tareas que realizan las personas en teletrabajo no son necesariamente las mismas que ejecutan en la modalidad presencial. Esto también tiene impacto en la cantidad de horas laboradas de manera remota, ya que no necesariamente son las mismas que las laboradas de forma presencial. Según comentan Garro y Palos (2020), la gestión del tiempo y de las tareas es una de las claves del éxito del trabajo remoto. De esta manera, se tiene que las personas están dispuestas a invertir horas adicionales de teletrabajo, con tal de permanecer en dicha modalidad laboral.

En la misma línea, los datos indican que las personas trabajadoras consideran que el trabajo remoto es más agotador que el presencial. Hay un desgaste físico mayor. En este sentido, Santos y Sierra (2019), destacan que efectivamente el teletrabajo puede representar un riesgo para la salud de la persona y por ello se requiere una gestión adecuada del mismo. Como bien indican Pieró y Soler (2020), es indispensable contar con las condiciones ambientales adecuadas para el teletrabajo, esto incluye desde el ambiente físico y tecnológico, hasta factores psicosociales.

Por otra parte, de acuerdo con el segundo objetivo específico, los datos recopilados demuestran que no todas las personas consideran que cuentan con la autonomía y disciplina suficientes para teletrabajar eficientemente. Como bien señala Arenal (2016), el teletrabajo requiere un cambio tanto a nivel empresarial, como en los hábitos y costumbres de las personas. Por un lado, las empresas depositan la confianza en que las personas aprovechan el tiempo y los recursos

eficientemente y, por otro lado, las personas deben ser lo suficientemente disciplinadas para aprovechar productivamente los recursos.

En relación con lo anterior, los datos indican que las personas se sienten motivadas por la posibilidad de teletrabajar, y que esta modalidad laboral implica una organización de tareas adicional. Tal como expone Cañas (2020), el teletrabajo trae beneficios importantes que, en alguna medida, compensan los temores que se generan. Sin embargo, las personas deben ser conscientes que una modalidad laboral diferente, requiere también de un perfil laboral flexible y adaptable.

Siguiendo con el tercer objetivo específico, los datos demuestran que las empresas bajo el RZF han implementado el teletrabajo bajo un esquema formal, en el cual las personas pueden laborar de manera remota toda la semana. Para ello, las organizaciones tienen en su mayoría un programa o política de teletrabajo. Sin embargo, no han capacitado al personal en esta materia. Lo anterior, siguiendo lo indicado por Santos y Sierra (2019) representa un reto en la aplicación del teletrabajo, y termina impactando negativamente a las personas bajo esta modalidad laboral.

El teletrabajo implica que tanto las personas como las organizaciones se adapten a esta modalidad laboral. Según exponen Núñez y Quirós (2017), el ambiente globalizado demanda mayor eficiencia, y el teletrabajo es una de las formas de satisfacer ese requerimiento. Existen retos que las personas teletrabajadoras deben enfrentar, hay un perfil que construir para que la aplicación de esta modalidad laboral sea propicia.

6. Conclusiones

El RZF es un marco organizativo que trae beneficios para todos los involucrados: Estado, organizaciones y colaboradores. Bajo este esquema legal, las empresas gozan de beneficios fiscales, en tanto el Estado y colaboradores obtienen trabajos de calidad y que cumplen con todas las garantías laborales.

El modelo de RZF no nació pensado para realizarse mediante el teletrabajo; por el contrario, las empresas que deseen operar bajo este régimen deben hacer una inversión considerable en gastos de capital. No obstante, el dinamismo propio de un ambiente de negocios globalizado, aunado a la crisis global ocasionada por el COVID-19, llevaron a, prácticamente, toda entidad a implementar el teletrabajo de una manera abrupta.

La implementación de un programa de teletrabajo requiere, en general, de una planificación adecuada. Las empresas deben conocer los desafíos a los que los colaboradores se van a enfrentar. Igualmente, es imprescindible que se defina el perfil del teletrabajador y nivel de aplicación de esta modalidad laboral. Adicionalmente, tanto el Estado como las mismas organizaciones deben contar con el marco legal necesario, que garantice tanto la continuidad del negocio y cumplimiento de la estrategia, como la satisfacción de las necesidades de los colaboradores.

En este sentido, de acuerdo con lo estipulado en el primer objetivo específico, los retos psicosociales a los que los teletrabajadores de empresas ubicadas en zonas francas de la provincia de Alajuela se enfrentan tienen relación con la organización y contenido del puesto. Se suma también la cantidad de horas laboradas que resulta en un agotamiento superior al percibido en la modalidad presencial.

En línea con el segundo objetivo específico, se tiene que las personas que teletrabajan requieren autonomía; pero una supervisión adecuada y que los acompañe en todo momento de la jornada. Igualmente, se requiere de disciplina y organización para que el teletrabajo sea productivo. En adición, el uso eficiente de las tecnologías resulta clave, ya que el trabajo remoto se fundamenta en el uso de dispositivos tecnológicos para su adecuada realización.

Según el tercer objetivo específico, la mayoría de las empresas bajo el RZF han implementado el teletrabajo. Sin embargo, no se ha capacitado al personal sobre cuáles son las formas óptimas de teletrabajar, y cuáles son los requerimientos a nivel personal y de ambiente, necesarios para desempeñarse eficientemente.

Las personas que teletrabajan se ubican en un estrato profesional, tienen, en su mayoría, una antigüedad laboral superior a los seis años, son casados o solteros y realizan trabajo remoto toda la semana. Son personas que disfrutan el teletrabajo y los beneficios que, a nivel individual, este ofrece. No obstante, también reconocen que hay requerimientos que el teletrabajo les exige, y que hay factores psicosociales asociados a esta modalidad laboral.

El presente estudio tiene la fortaleza de enfocarse en el trabajador como el principal agente que interviene en el trabajo remoto. Las empresas hacen un aporte imprescindible; pero corresponde a las personas que un programa de trabajo remoto sea exitoso o, por el contrario, un fracaso. Para las empresas que operan en el RZF, es todavía más relevante que el teletrabajo sea efectivo, ya que podrían potencialmente afectar los beneficios que el régimen les otorga.

7. Recomendaciones

El teletrabajo es una modalidad laboral relativamente nueva en Costa Rica, especialmente en las empresas bajo el RZF, cuya aplicación generalizada empezó con la crisis del COVID-19. Así las cosas, las empresas desarrollaron un programa de teletrabajo, pero no han capacitado al personal en esta materia.

Se recomienda encarecidamente a las empresas que establezcan un programa de capacitación para los teletrabajadores. Dicho programa debe contemplar al menos dos áreas. Por un lado, los requerimientos o competencias del teletrabajador: autonomía, disciplina, automotivación, entre otros. También debe considerar las características ambientales del lugar en donde se teletrabaja, esto para que la persona trabajadora pueda configurar su ambiente de trabajo de una manera productiva. Es importante también que la capacitación incluya el uso eficiente de los recursos tecnológicos.

En el mismo sentido, se recomienda a las personas teletrabajadores que se capaciten. Parte del éxito de un programa de teletrabajo es que quienes lo realizan tengan una alta proactividad, por ello se considera crítico que las personas aprendan a usar de manera correcta los recursos tecnológicos y se esmeren en desarrollar las cualidades personales que sean necesarias para que esta modalidad laboral sea exitosa.

Igualmente, se recomienda a los teletrabajadores buscar canales de comunicación fluidos con su empleador. Hay que dar a conocer a las empresas las necesidades de las personas, sin importar la índole. El teletrabajo es una forma de laborar relativamente nueva, y pese a que existen programas en la empresa privada, o leyes en el Estado, todavía se están definiendo los alcances.

Se recomienda al Estado tener un acercamiento con las empresas del RZF con ocasión del teletrabajo. Si bien este régimen resulta altamente beneficioso para todas las partes, es necesaria una revisión, y potencial flexibilización, de las normas que componen dicho marco jurídico; adicionalmente, hay que conocer también las necesidades a nivel empresarial.

Referencias

- Alles, M. (2020). *Gestionar sin estar: desafíos en tiempos de home office*. Granica.
- Arenal, C. (2016). *Venta online. UF0032*. Editorial Tutor Formación.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1990, 23 de noviembre). Ley N.º 7210. *Ley de Régimen de Zonas Francas*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=11593&nValor3=79357&strTipM=TC#:~:text=Sistema%20Costarricense%20de%20Informaci%C3%B3n%20Jur%C3%ADdica&text=ART%C3%8DCULO%201.,esta%20ley%20y%20sus%20reglamentos.
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2019, 30 de septiembre). Ley N.º 9738. *Ley para Regular el Teletrabajo*. <http://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/9738.pdf>
- Barrantes, R. (2018). *Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto*. EUNED.
- Camacho, A. y Mayorga, R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.3047>
- Cañas, T. (2020). *Cómo implantar el teletrabajo con éxito*. Editorial Elearning S.L.
- Elizondo, S. (2022, 18 de marzo). Costa Rica: Las Zonas Francas como herramienta clave para el desarrollo fuera del GAM. *Revista Summa*. <https://revistasumma.com/costa-rica-las-zonas-francas-como-herramienta-clave-para-el-desarrollo-fuera-del-gam/>
- Garro, V. y Palos, R. (2020, 8 de marzo). Retos del teletrabajo en tiempos de coronavirus. <https://theconversation.com/retos-del-teletrabajo-en-tiempos-de-coronavirus-133098>
- Guzmán, A. y Abreo, C. (2017). Las habilidades del teletrabajador para la competitividad. *Fórum Empresarial*, 22(2), 5-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6358336>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

- Lang y Asociados. (s.a.). Régimen de Zona Franca en Costa Rica. Operación bajo el Régimen de Zona Franca en Costa Rica. https://www.langcr.com/esp/zona_franca_costa_rica.html
- Medaglia, C. y Mora, E. (2019). *Balance de las zonas francas: beneficio neto del régimen para Costa Rica. 2014-2018*. <https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Balance-Zona-Franca-1.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2018). *Guía técnica para la implementación del teletrabajo en las empresas*. https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_teletrabajo_sector_privado.pdf
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2019, 18 de septiembre). *Teletrabajo es Ley de la República*. https://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2019/septiembre/cp_046_2019.html
- Montero, J. (2016, 25 de septiembre). Claves para que su empresa desarrolle una política de teletrabajo moderna. Ya no se trata solo de mover al colaborador de la oficina a la casa. *El Financiero*. <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/claves-para-que-su-empresa-desarrolle-una-politica-de-teletrabajo-moderna/57RY2PNAHVFBQM4J7JWQLZVKBU/story/>
- Núñez, N., y Quirós, A. (2017). El teletrabajo en Costa Rica. Un estudio exploratorio sobre su implementación en el Gran Área Metropolitana. *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento*, 295-332. http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/c6_dig2017.pdf
- Ocampo, F. (2018). Consideraciones sobre las regulaciones aplicables en Centroamérica al intercambio comercial de las mercancías producidas en el régimen de zona franca. Comisión Económica para América Latina. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43650/S1800603_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peiró, J. y Soler, A. (2020, 05 de mayo). El impulso al teletrabajo durante el COVID-19 y los retos que plantea. *COVID19: IvieExpress*. <https://umivale.es/dam/web->

corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/11.Covid19IvieExpress.El-impulso-al-teletrabajo-durante-el-COVID-19-y-los-retos-que-planteaf.pdf

Pérez, Z. y Serrano, H. (2022). Relación entre el tipo de conocimiento requerido y el salario recibido en el sector servicios de zona franca en Costa Rica: un enfoque desde los clústeres ocupacionales. *Revista de Política Económica y Desarrollo Sostenible*, 7(2), 1-23. <https://doi.org/10.15359/peds.7-2.1>

Poder Ejecutivo. (2020, 10 de marzo). Directriz N° 073 - S – MTSS. *La Gaceta*, 47. <https://www.mtss.go.cr/elministerio/biblioteca/documentos/Directriz%20073-S-MTSS.pdf>

PROSIC. (2019). *Hacia la sociedad de la información y el conocimiento*. http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/informe_prosic_2019.pdf

Ramírez, J. y Perdomo, M. (2020). Ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Revista Competitividad e Innovación*, 1(1), 96-119. <https://revistas.sena.edu.co/index.php/competitividad/article/view/2681/3200>

Santos, A. y Sierra, Y. (2019). Comprensión psicosocial del teletrabajo: riesgos emergentes y protectores – (Estudios de Caso Colombia). *El presente del futuro del trabajo II. Psicología y organización del trabajo XVI*. Psicolibros Universitario.

Anexos

Anexo I. Cuestionario.

Presentación:

Cordial saludo.

Mi nombre es Yehison (Jason) Jesús Céspedes Arrieta, estudiante de la Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Comercio Exterior. Como requisito de graduación, debo realizar una investigación empresarial, en este sentido estoy evaluando los retos que enfrentan los teletrabajadores de empresas ubicadas en Zonas Francas en la provincia de Alajuela en el año 2022.

El estudio contribuirá con un mejor entendimiento de los desafíos de las personas teletrabajadoras, y con ello el sector empresarial podría diseñar estrategias que beneficien ambas partes.

Amablemente solicito su colaboración para completar un breve cuestionario. Es importante resaltar que toda la información proporcionada es estrictamente confidencial y anónima. Los datos serán agrupados y analizados en conjunto. Asimismo, el uso de la información tiene una finalidad exclusivamente académica.

El estudio se encontrará disponible al público en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).

En caso de requerir contactar al investigador, puede dirigir sus consultas al siguiente correo electrónico: jjasonca@gmail.com

Gracias.

Instrucciones generales.

Por favor responda las siguientes preguntas según sea su opinión.

1. ¿Cuál es su género?

Masculino

Femenino

Otro

2. ¿Cuál es su estado civil?

- Soltero/a
- Casado/a
- Unión libre
- Divorciado/a
- Viudo/a

3. ¿Cuál es último nivel académico alcanzado?

- Ninguno
- Primaria
- Secundaria
- Técnico
- Bachillerato universitario
- Licenciatura
- Postgrado

4. ¿Hace cuánto tiempo labora en su empresa actual?

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 6 años
- Más de 6 años

5. ¿Cuenta su empresa actual con un programa o política formal de teletrabajo?

- Sí
- No
- No sé

6. ¿Ha realizado teletrabajo durante los últimos dos años?

- Sí
- No
- Algunas veces

Por favor responda las siguientes preguntas en relación con su trabajo actual.

7. ¿Con qué frecuencia realiza teletrabajo?

- Un día a semana
- Dos días a la semana
- Tres días a la semana
- Cuatro días a la semana
- Toda la semana
- Nunca

8. Cuando teletrabajo comprendo perfectamente lo que se espera de mí.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

9. Las tareas que realizo son las mismas cuando teletrabajo que cuando voy a la empresa u oficina.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

10. Trabajo la misma cantidad de horas en teletrabajo que presencialmente en la empresa u oficina.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

11. El teletrabajo es más agotador que el trabajo presencial en la empresa u oficina.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Tengo autonomía suficiente para teletrabajar.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Teletrabajo eficientemente porque tengo disciplina.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

14. Me siento motivado/a porque puedo teletrabajar.

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

15. Siempre hago una lista de tareas y organizo las actividades antes de teletrabajar.

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

16. Sé utilizar la computadora para teletrabajar.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

17. He recibido capacitaciones sobre cómo teletrabajar.

Sí

No

No sé

18. Quiero teletrabajar siempre, no quiero volver a la empresa u oficina.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. El teletrabajo ha impactado positivamente mi vida.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Muchas gracias.

Alajuela, 15 de septiembre de 2022

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

A quien corresponda:

Por este medio hago constar que he sometido el documento: *Retos de los teletrabajadores de empresas ubicadas en Zonas Francas en la provincia de Alajuela en el año 2022* del estudiante Yehison Céspedes Arrieta, cédula 2 0597 009, a una corrección filológica que comprende aspectos de cohesión, coherencia, sintácticos y ortográficos.

LAURA
PAULETTE

GODINEZ

ROJAS (FIRMA)

Firmado digitalmente
por LAURA PAULETTE
GODINEZ ROJAS

(FIRMA)

Fecha 2022.09.15

07:09:37 -06'00'

Carnet 62230

Lic. Filología Española