

¿Cómo ha sido el rendimiento de los colaboradores del centro de servicios financieros de Fiserv Costa Rica, tras la implementación del teletrabajo?

Jocelyn Otárola Solano, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2017

Heredia, 28 de marzo, 2017.

A quien interese:

Yo, Mariela María Solís González, cédula de identidad 2 – 666 - 796, Licenciada en Filología Española y adscrita al Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes; leí y corregí el trabajo final del Seminario de Graduación denominado:

¿Cómo ha sido el rendimiento de los colaboradores del centro de servicios financieros de Fiserv Costa Rica, tras la implementación del teletrabajo?

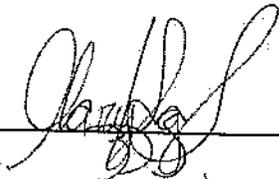
Dicho documento fue realizado por el estudiante:

Jocelyn Otarola Solano

Cédula: 1-1572-590

Esto, con el fin para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Por este motivo, se revisaron y corrigieron aspectos tales como: construcción de párrafos, vicios del lenguaje trasladados a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico. Por lo tanto, considero que está listo para ser presentado.

Se suscribe de ustedes cordialmente,



Mariela María Solís González
Cédula de identidad: 2 – 666 - 796
Carné: 56521

Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos.....	2
Resumen	3
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos específicos.....	4
Introducción.....	5
Justificación del trabajo	7
<i>Aspecto económico:</i>	7
<i>Aspecto profesional:</i>	7
<i>Aspecto tecnológico:</i>	7
Definición del problema y pregunta de investigación	8
Revisión Bibliográfica	9
Marco Metodológico.....	12
Enfoque de la investigación.....	12
Tipo de investigación	12
Población y muestra de estudio.....	12
Tipo de muestreo	13
Instrumentos de recolección de datos	13
Análisis de Resultados	14
Conclusiones	27
Recomendaciones	29
Referencias Bibliográficas	30

Resumen

La globalización y la nueva era tecnológica a la que se enfrenta el mundo hacen posible la implementación del teletrabajo en las compañías, donde cada vez son más las empresas que se acogen a esta modalidad laboral. Este artículo de investigación se orienta a la empresa Fiserv, con el objetivo de identificar los beneficios obtenidos tras la implementación del teletrabajo y proponer áreas de mejora para garantizar su efectividad. Los principales resultados fueron la identificación de que un 76.7% de la población se encuentra satisfecha con el trabajo remoto; sin embargo, los resultados dieron a conocer que un 30% no presenta una productividad del 100% al trabajar desde la casa, por lo que se requieren cambios tanto a nivel organizacional, como en el uso de mejores plataformas tecnológicas y la implementación de medidas de control para garantizar la operación adecuada del negocio.

Palabras Clave: Teletrabajo, productividad, tecnología.

Abstract

Globalization and new technological advances around the world, make possible the implementation of working from home in companies. And every day, more and more companies are taking part of this type of work.

This article is oriented to Fiserv, with the purpose of identifying the benefits obtained after the implementation of teleworking, and propose the improvement of different areas to guarantee the effectiveness on it.

The main results with this investigation were that 76.7% of people are satisfied with working from home modality, also, knowing that 30% don't have a productivity of 100% when they are working from home, that's why changes are require in the company like the implementation of better technology platform and the implementation of control metrics to ensure the proper operation of the business.

Key words: teleworking, productivity, technology.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la efectividad en la implementación del teletrabajo para el centro de servicios financieros de Fiserv Costa Rica.

Objetivos específicos

Definir la importancia del teletrabajo dentro de una organización, con el fin de identificar las modalidades necesarias para una correcta implementación del mismo dentro de las empresas.

Identificar los beneficios obtenidos al utilizar esta alternativa de trabajo, para analizar la posibilidad de implementar el beneficio dentro de otros departamentos de la compañía.

Determinar la cantidad de colaboradores satisfechos tras la implementación de esta modalidad laboral, para identificar áreas de mejora que garanticen la efectividad en este.

Comparar el rendimiento de los empleados al trabajar desde la casa u oficina, para determinar en qué condición es mejor su productividad.

Identificar las condiciones necesarias para un correcto desempeño del teletrabajo por parte de los colaboradores de la empresa, para evitar que los trabajadores sufran de algún tipo de lesión al laborar fuera de la oficina.

Introducción

El teletrabajo tiene sus inicios en los años setenta, durante la crisis del petróleo, el mismo se adopta como una medida para ahorrar energía, evitando el desplazamiento de los trabajadores lo que ocasionaría un consumo de los derivados del petróleo. (Hervás y Román, 2002)

En la actualidad, el uso de nuevas tecnologías por parte de las compañías, representa un beneficio para la implementación del teletrabajo, garantizando de esta forma, la formación y realización del trabajo fuera de la oficina, donde no se requiere la supervisión inmediata de las jefaturas.

Costa Rica ha experimentado una serie de cambios en cuanto a flexibilidad laboral, con lo cual se ha fortalecido el establecimiento de nuevas políticas y modalidades de trabajo. Actualmente, el teletrabajo ha sido una tendencia aplicada en el país, principalmente, en compañías transnacionales, esto, tras adoptar las modalidades y esquemas laborales que maneja determinada organización fuera del país.

Esta modalidad laboral está vinculada a una serie de beneficios, tanto para los empleadores como para los colaboradores de una organización, entre los cuales destacan una disminución de costos y reducción del tiempo de desplazamiento hacia las localidades de trabajo, así como un aumento en la productividad.

Asimismo, es importante que la compañía se adapte al derecho laboral vigente en este tema con el objetivo de garantizar una correcta implementación y supervisión de esta modalidad laboral.

Por esta razón, la implementación del teletrabajo, debe ser ejecutado únicamente en aquellos puestos en los que sus funciones diarias permitan realizar el trabajo fuera de la oficina, lo anterior con el objetivo de garantizar la operación adecuada del negocio.

El siguiente trabajo de investigación se realiza en Fiserv, compañía líder global en ofrecer soluciones tecnológicas a servicios financieros.

El centro de servicios financieros de Fiserv, constituía una de las unidades de negocio de la compañía que no contaba con esta modalidad laboral; sin embargo, desde hace

seis meses, los colaboradores de esta área cuentan con esta alternativa. Por medio de ella, se pretende analizar cuáles han sido los beneficios obtenidos tras la implementación de esta modalidad laboral en el centro de servicios financieros, pues no se ha realizado un estudio que permita identificar los beneficios y el comportamiento de la productividad por parte de los colaboradores que gozan de este beneficio, tras empezar a utilizarlo.

Por lo tanto, se va a realizar una encuesta a los empleados de Fiserv del departamento de servicios financieros, con lo que se desea identificar la cantidad de colaboradores satisfechos al disponer de esta alternativa laboral. Asimismo, se realizarán reuniones con la gerencia y coordinadores de equipo para comparar la productividad y el rendimiento de los empleados trabajando fuera de la oficina.

Finalmente, con los resultados obtenidos en esta investigación, se ofrecerán una serie de recomendaciones, con el fin de gestionar el proceso de la manera adecuada para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de cada departamento del centro de servicios financieros.

Justificación del trabajo

Con la implementación del teletrabajo en la compañía, se obtienen una serie de beneficios en diferentes aspectos, como lo son:

Aspecto económico:

Este aspecto se analiza desde las dos partes involucradas, como lo son los empleadores, quienes en términos económicos obtienen una reducción de costos en cuanto al espacio físico que ocupa un colaborador en la oficina, debido a que estas áreas de trabajo pueden ser empleadas por otros trabajadores en los días en que les corresponde laborar en la oficina.

Además, los empleados evidencian una reducción en gastos de transporte, alimentación, entre otros.

Aspecto profesional:

Actualmente, parte de los beneficios que buscan obtener los profesionales por parte de una compañía, lo representa el teletrabajo: en la actualidad, este beneficio constituye una de las principales exigencias en la generación de los *millenials*, estos los profesionales, apuestan por beneficios que mejoren su calidad de vida.

Aspecto tecnológico:

A nivel organizacional, el ofrecer el teletrabajo a los empleados, constituye una excelente alternativa para disponer de las mejores tecnologías, pues se debe garantizar el disponer de las herramientas tecnológicas adecuadas para que el negocio funcione sin ninguna deficiencia, aumentando de esta forma, su competitividad en el mercado.

Productividad:

Se requiere analizar la productividad de los colaboradores tras la implementación del teletrabajo en los diferentes departamentos del centro de servicios financieros de Fiserv, con el objetivo de identificar las estrategias requeridas para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas por las jefaturas.

Definición del problema y pregunta de investigación

Fiserv constituye una de las empresas que, actualmente, ofrece a sus asociados el beneficio del teletrabajo; sin embargo, el centro de servicios financieros de la compañía no disponía de esta modalidad laboral, razón por la cual, hace seis meses atrás se implementó este beneficio para los colaboradores de esta área.

Desde su implementación, la organización no ha realizado una investigación o análisis que le permita identificar los beneficios obtenidos tras contar con esta alternativa laboral dentro del departamento y examinar el impacto de la productividad en cada uno de los colaboradores que gozan de este beneficio, así como identificar posibles áreas de mejora para fortalecer esta metodología a nivel organizacional.

Por esta razón, se requiere de una investigación que facilite la obtención de esta información con el objetivo de analizar el éxito que se obtiene, tanto para la organización como para los asociados del centro de servicios financieros al disponer del teletrabajo en su jornada laboral.

Se llevará a cabo una investigación para determinar cómo ha sido el rendimiento de los colaboradores del centro de servicios financieros de Fiserv Costa Rica, tras la implementación del teletrabajo.

Revisión Bibliográfica

El Sistema Costarricense de información Jurídica (2014) define el teletrabajo como:

Aquella modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual un funcionario público, puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio. (Sistema Costarricense de información Jurídica, 2014)

De acuerdo a estudios realizados en Estados Unidos; actualmente, los profesionales prefieren contar con flexibilidad laboral a optar por un aumento salarial. Aunado a esto, los constantes avances tecnológicos hacen posible la implementación del teletrabajo en las organizaciones, obteniendo de esta forma una serie de beneficios para las compañías; como lo es una reducción de costos y ahorro en términos de tiempo. (Martín, 2016).

Pese al incremento que ha tenido en los últimos años la implementación del teletrabajo dentro de las organizaciones en Costa Rica, Gutiérrez (2014), menciona que en nuestro país se tiene un escaso conocimiento sobre los beneficios que se pueden obtener al implementar esta modalidad laboral, por lo que resulta importante comprender mejor esta alternativa, con el objetivo de garantizar una correcta implementación en el mercado costarricense.

Algunas de las barreras que existen para la implementación del teletrabajo en las organizaciones, se evidencian en una falta de control por parte de las jefaturas por la ausencia física de los colaboradores dentro de la empresa; asimismo, el empleado tiene una sensación de no contar con el apoyo de sus autoridades para la solución de aspectos importantes, por lo cual no se constituye como una forma de trabajo generalizada. (Teledislab, 2012).

Asimismo, la Universidad Estatal a Distancia (2014) indica que los empleadores de las compañías que se encuentran en Costa Rica, desconocen los beneficios que puede otorgar a sus colaboradores la implementación de esta metodología de trabajo, dentro

de los cuales destacan una disminución del estrés y la fatiga laboral, permitiendo a los empleados compartir más tiempo con su familia y obteniendo un mayor aprovechamiento del tiempo.

También, la Corporación Colombia Digital (2015) establece que el teletrabajo es una excelente alternativa para aumentar la competitividad e innovación en las organizaciones; lo anterior, mediante el uso de las mejores tecnologías, lo cual fortalece la productividad en los colaboradores.

Para llevar a cabo la implementación del teletrabajo en una organización, es importante identificar y conocer los lineamientos necesarios para garantizar el éxito de este programa; además, se debe procurar que las políticas establecidas en la compañía, con respecto a este procedimiento, sean fijadas con visión de evolucionar a través del tiempo, con el objetivo de garantizar que se está trabajando con políticas modernas.

Con respecto a este tema, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2015) proporciona una serie de requisitos para llevar a cabo la implementación del Teletrabajo, dentro de los cuales destaca el disponer del equipo tecnológico adecuado que permita un trabajo fluido; en cuanto al espacio físico, es necesario disponer de la iluminación necesaria y de la temperatura adecuada; además, el equipo mobiliario, debe ser ergonómico, de manera tal, en que se eviten lesiones físicas en el trabajador.

Aunado a esto, las políticas establecidas dentro de la organización con respecto al teletrabajo, deben considerar factores que garanticen al cliente un servicio de calidad, trabajando con la legislación jurídica vigente en temas laborales para apoyar las necesidades del colaborador y del empleador. Finalmente, es importante disponer de planes de medición que permitan valorar la efectividad del programa de teletrabajo. (Montero, 2016).

Adicionalmente, con la implementación del teletrabajo, las compañías requieren de una redefinición de los procesos para facilitar la comunicación entre el empleado y la organización, poniendo a disposición de ellos, los más altos estándares en tecnología; asimismo, es necesario el manejo de la confidencialidad en la información que pertenece a la compañía. (Orduz, 2013).

Finalmente, una recomendación al implementar este esquema laboral, es alternar los tiempos de teletrabajo, es decir, que esta modalidad laboral no se convierta en un beneficio permanente para los colaboradores de una compañía, generando un acuerdo entre ambas partes para garantizar el éxito laboral. (Alles, 2012).

Marco Metodológico

Enfoque de la investigación

La siguiente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se emplea la revisión bibliográfica con el objetivo de identificar factores relevantes durante el estudio y, de esta forma, conocer los alcances que se obtienen tras la investigación.

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptiva, con el objetivo de ampliar más el concepto de este tipo de investigación, Hernández, Fernández y Batista (2010) definen la investigación descriptiva como:

Aquella que busca especificar propiedades, características, y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo tendencias de un grupo o población. (Hernández, Fernández y Batista, 2010)

Aunado a lo anterior, se identifican las características y el perfil de la población seleccionada para el estudio, se aplicará una encuesta a los colaboradores de Fiserv, Costa Rica, específicamente, al departamento de servicios financieros. Con esta encuesta se pretende identificar los beneficios obtenidos tras la implementación del teletrabajo; asimismo, es importante conocer cómo ha sido la productividad de los empleados tras disponer de esta modalidad laboral, además de conocer si cuentan con el equipo apropiado para realizar el teletrabajo.

Población y muestra de estudio

La siguiente investigación se realiza en Fiserv, compañía transnacional dedicada a ofrecer soluciones tecnológicas a entidades financieras, esta se encuentra ubicada en La Aurora de Heredia, Costa Rica.

De la población total de la empresa, se selecciona al departamento de servicios financieros para aplicar la investigación.

Tipo de muestreo

A razón de comodidad el tipo de muestreo de esta investigación corresponde a un muestreo no probabilístico, se seleccionan a 30 colaboradores del área de servicios financieros, debido a que este constituye el departamento más nuevo en implementar esta modalidad laboral.

A su vez, dentro del muestreo no probabilístico, se selecciona uno por conveniencia, donde los colaboradores son escogidos, esto con el fin de tener una mayor accesibilidad a la información con esta muestra, la cual es considerada como la técnica más fácil en cuanto a selección de la muestra.

Asimismo, la muestra seleccionada, está sujeta a los objetivos planteados en esta investigación por lo que contribuye a la interpretación de los resultados.

Instrumentos de recolección de datos

En el siguiente estudio se emplea la encuesta como instrumento de recolección de datos, se elige este instrumento debido a que facilita el acceso a la información de la población que se pretende estudiar, el cual será aplicado a 30 funcionarios de la compañía, a partir de los resultados obtenidos con la muestra, se realizarán una serie de conclusiones y recomendaciones con respecto al tema investigado.

La encuesta corresponde al tipo descriptiva, debido a que permite identificar la realidad en la que se encuentra la población estudiada; además, permite trabajar con muestras significativas para realizar la inferencia necesaria producto de la investigación.

La encuesta que se aplicará a los colaboradores, permite identificar la percepción de estos, con respecto a los beneficios que han obtenido al implementar el teletrabajo. Además, las jefaturas, podrán valorar el comportamiento de la productividad, realizando una comparación de esta, cuando los empleados trabajan desde la casa u oficina.

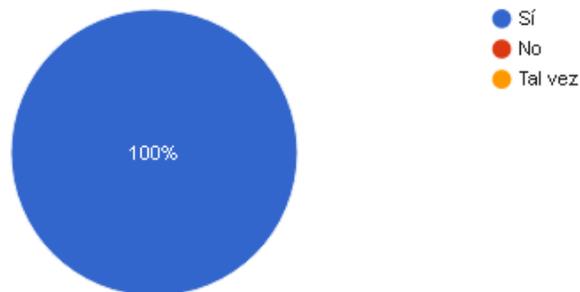
Análisis de Resultados

A continuación, se detallan los resultados obtenidos tras aplicar una encuesta a treinta colaboradores del departamento de servicios financieros de Fiserv Costa Rica. Con esta encuesta se pretendía analizar el grado de satisfacción que evidencian los colaboradores tras la implementación del teletrabajo en el departamento, pues, su implementación se llevó a cabo recientemente y, posterior a esto, no se ha realizado un estudio que permita determinar aquellos factores que se deben mejorar para garantizar la operación adecuada del negocio.

Gráfico 1: Posibilidad de realizar actividades laborales sin necesidad de asistir a la oficina

1. ¿Considera usted que puede realizar sus actividades laborales sin necesidad de estar en la oficina?

(30 respuestas)



Fuente: Elaboración propia, 2017.

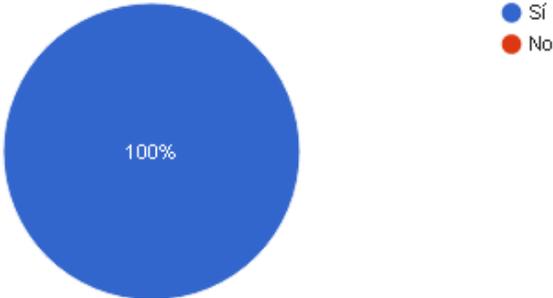
El gráfico anterior muestra como el 100% de los encuestados afirma que es posible realizar sus actividades laborales sin necesidad de asistir a la oficina, con lo cual se evidencia que disponer de esta modalidad laboral dentro del departamento, representa una buena alternativa dentro de los beneficios ofrecidos por la compañía a sus trabajadores, para garantizar que los empleados se encuentren satisfechos al laborar para la empresa.

Los colaboradores cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo desde la comodidad de su hogar y dentro de las funciones que llevan a cabo no existe una limitante para que tengan que asistir a la oficina todos los días.

Es importante tener en consideración que cuando se ofrece el beneficio del trabajo remoto en una compañía, se requiere disciplina, constancia y compromiso por parte de los trabajadores para garantizar un buen desempeño laboral, por lo cual se debe evitar todo tipo de distracciones, con el objetivo de garantizar la operación adecuada del negocio. Asimismo, se requiere una buena conexión a internet e inversión por parte de la empresa en equipos de *hardware* y *software* que funcionen de la misma manera que desde la oficina.

Gráfico 2: Beneficio del Teletrabajo en la compañía

2. ¿Actualmente, cuenta su departamento con el beneficio del teletrabajo?
(30 respuestas)



Fuente: Elaboración propia, 2017.

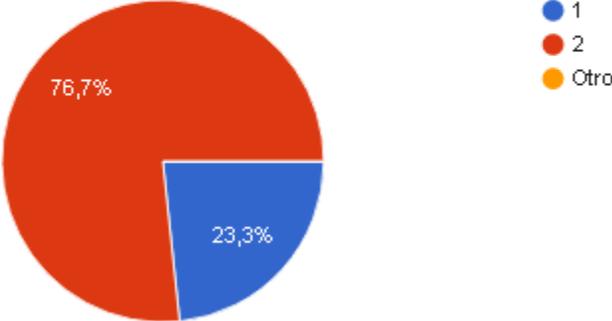
Tal y como se puede observar en el gráfico anterior, los colaboradores detallan que la compañía actualmente tiene a disposición del departamento de servicios financieros el beneficio del teletrabajo, el cual fue tomado como una medida durante un periodo de

prueba de seis meses, con el objetivo de evaluar si era viable disponer de esta modalidad dentro del departamento, ya que, como se mencionó anteriormente, este era el único departamento que no disponía del beneficio dentro de la compañía; sin embargo, posterior a su implementación, no se han hecho los análisis necesarios para determinar su efectividad e identificar posibles áreas de mejora.

Gráfico 3: Días a la semana que gozan del teletrabajo

3. Si su respuesta anterior fue afirmativa, ¿Cuántos días a la semana goza usted de este beneficio?

(30 respuestas)

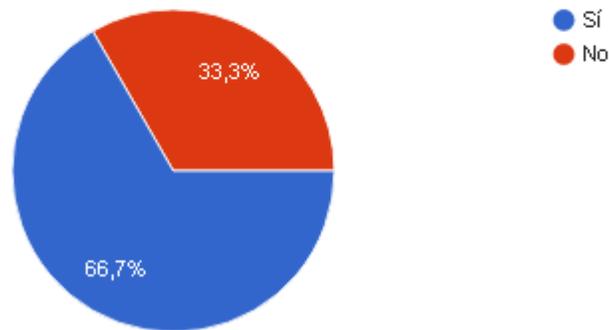


Fuente: Elaboración propia, 2017.

Con la pregunta anterior se puede observar cómo un 76.7% de los colaboradores disponen de dos días de trabajo remoto a la semana y el 23.3% de un día. A través de un análisis realizado con las jefaturas para determinar por qué unos colaboradores cuentan con dos días de teletrabajo y otros no, se determinó que esto se debe a que algunos no disponen de nueve meses de antigüedad de laborar para la compañía, lo cual es uno de los requisitos para disponer de los dos días de teletrabajo, o bien, si alguno de los colaboradores, cuenta con una llamada de atención escrita producto de un bajo rendimiento laboral en los últimos seis meses, se sanciona con un día menos del beneficio.

Gráfico 4: Lugar exclusivo para teletrabajar

4. ¿Dispone usted en su hogar de un lugar exclusivo para teletrabajar? (30 respuestas)



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Con respecto a la disposición de un lugar exclusivo para trabajar en el hogar, solo el 66.7% de la población afirma que disponen de un lugar exclusivo para ello; por lo cual hay un 33.3% de los encuestados que no cuenta con esta exclusividad, pues de acuerdo a las políticas establecidas por la compañía para acceder al teletrabajo, este representa uno de los requisitos que deben cumplir los colaboradores que opten por esta modalidad laboral, ya que se debe garantizar la operación adecuada del negocio, en un ambiente libre de interrupciones, pues la compañía brinda soporte financiero a mercados de diferentes países.

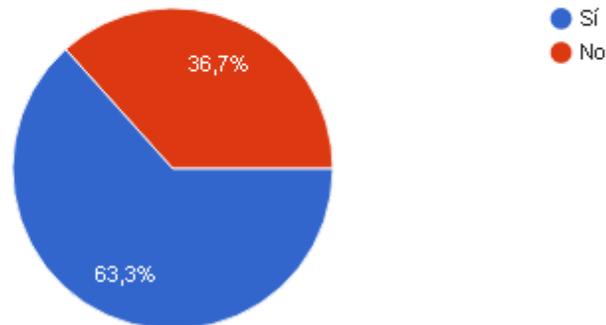
El tema ergonómico es importante debido a que es un factor determinante en el rendimiento y comportamiento del trabajador, en este aspecto, la ergonomía ambiental juega un papel importante, debido a que los colaboradores deben disponer de un lugar que cuente con la iluminación, temperatura y el ruido adecuado que garanticen la capacidad de desarrollo del colaborador. (Instituto de Seguridad y Salud Laboral, 2014)

Es por esta razón, los líderes de los diferentes equipos de la compañía afirman que se llevará a cabo un análisis para determinar si los integrantes de su equipo no disponen de este lugar en sus hogares, para tomar las medidas necesarias y las sanciones establecidas en el contrato que firman los colaboradores al optar por este beneficio.

Gráfico 5: Equipo de oficina en el hogar

5. ¿Cuenta usted en su hogar con el equipo de oficina necesario para realizar el teletrabajo sin sufrir de algún tipo de lesión?

(30 respuestas)



Fuente: Elaboración propia, 2017.

El gráfico cinco, muestra como un 36.7% de la población encuestada no dispone del equipo adecuado para realizar el trabajo fuera de la oficina evitando lesiones.

Cabe resaltar que es importante contar con el equipo adecuado para realizar las actividades laborales, de manera en que puedan tener una postura adecuada del cuerpo durante la jornada laboral (Instituto de Seguridad y Salud Laboral, 2014).

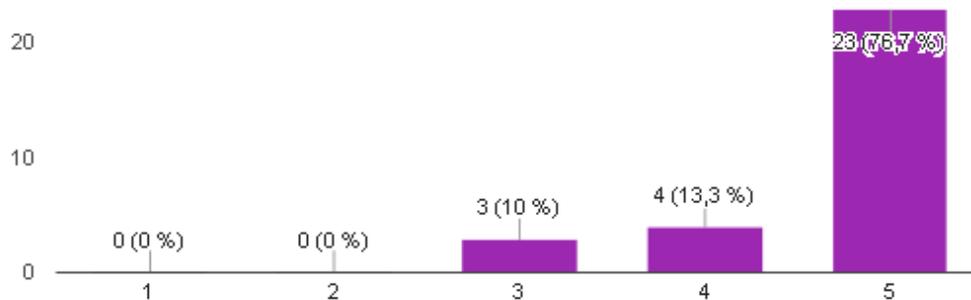
Antes de otorgar el beneficio del teletrabajo a los colaboradores, estos deben firmar un nuevo contrato con las especificaciones de este, donde el trabajador se hace responsable de contar con el equipo adecuado para trabajar fuera de la oficina, con el objetivo de evitar lesiones futuras producto de una mala ergonomía laboral.

De acuerdo a información brindada por las jefaturas de la organización, en caso de que los empleados a futuro, lleguen a sufrir de algún tipo de lesión ergonómica por no contar con el equipo adecuado, se procede a eliminar el beneficio para el colaborador de manera definitiva, esto si anterior al beneficio los trabajadores no sufrían de alguna lesión.

Gráfico 6: Satisfacción personal producto del teletrabajo

6. ¿Qué grado de satisfacción personal le aporta la práctica del teletrabajo en términos generales? Realice una evaluación del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo.

(30 respuestas)



Fuente: Elaboración propia, 2017.

El gráfico anterior detalla el grado de satisfacción que experimentan los colaboradores al gozar del beneficio del teletrabajo, donde se obtiene que un 76.7% del total de la población encuestada se encuentra satisfecha con este beneficio; sin embargo, un 13.3% afirma un grado de satisfacción de cuatro en la escala de uno a cinco, y un 10% lo califica con un tres.

Se realizó una reunión con la población para conocer, en términos generales, por qué no se encuentran satisfechos, para lo cual, algunos colaboradores afirman que su rendimiento laboral no es el mismo al trabajar desde la casa. Este punto se analizará en la siguiente pregunta del formulario; asimismo, las labores diarias de los colaboradores dependen de otros compañeros; por lo tanto, algunos muestran alguna disconformidad o molestia cuando un compañero se encuentra trabajando desde la casa, pues afirman que la repuesta a sus solicitudes no se brinda con la misma rapidez que cuando se labora desde la oficina. De igual forma, al momento de explicar alguna

inquietud relacionada con el trabajo, la comunicación no es asertiva cuando el compañero labora desde la casa.

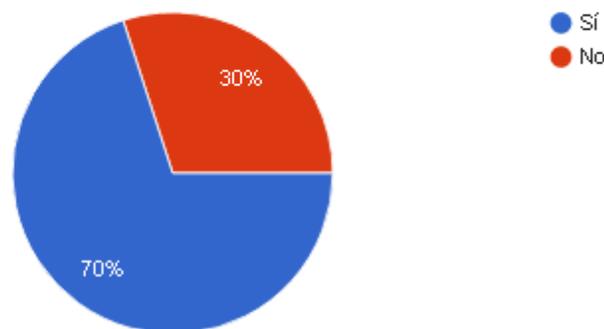
En respuesta a estas afirmaciones brindadas por el equipo de trabajo, las jefaturas afirman que los colaboradores cuentan con las herramientas necesarias para realizar el trabajo de manera en que no se vean afectadas sus labores diarias y de modo en que exista una buena comunicación entre los compañeros para garantizar la operación adecuada del negocio.

Razón por la cual, los líderes de equipo determinarán si es necesaria la implementación de nuevas herramientas con el objetivo de agilizar los procesos y garantizar el flujo correcto del trabajo.

Gráfico 7: Rendimiento Laboral

7. ¿Considera usted que su rendimiento laboral es mejor al trabajar desde la casa?

(30 respuestas)



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Aunado a esto se plantea la interrogante anterior para determinar si los colaboradores consideran que su rendimiento laboral es mejor al trabajar desde la casa, en cuanto a esto, se obtiene que un 30% de los colaboradores no consideran que su rendimiento sea el mejor, dentro de los detalles mencionados del por qué no lo consideran de esta manera, se encuentra que la velocidad para ejecutar algún informe con los sistemas de trabajo al laborar desde la casa, pues tiende a ser un poco más lenta; sin embargo, el

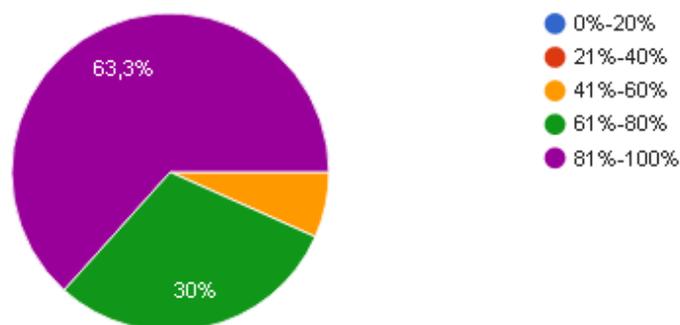
principal problema radica en los niveles de velocidad de internet que manejan los colaboradores al momento de realizar el teletrabajo.

Asimismo, los colaboradores mencionan que, en ocasiones, es difícil lograr una concentración total en el trabajo, cuando se realizan las labores desde la casa, ya que en algunas veces los familiares olvidan que se encuentran en horas laborales y generan algún tipo de interrupción o distracción.

Gráfico 8: Productividad

8. ¿En qué porcentaje considera usted que se encuentra su productividad al gozar del beneficio del teletrabajo?

(30 respuestas)



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Otro aspecto relevante por analizar del teletrabajo es la productividad de los colaboradores, tal y como se muestra en el gráfico anterior, ya que un 30% de la población considera que su productividad se encuentra entre un 61% y un 80% al trabajar desde la casa, y un 6.7% de los encuestados la coloca entre un 41% y un 60%.

Dentro de los factores que afectan los porcentajes anteriores, se encuentra que cuando los colaboradores requieren utilizar archivos compartidos, es decir, que tanto los que laboran desde la casa, como los que trabajan desde la oficina requieren de ciertos

documentos, resulta difícil mantenerlos abiertos al mismo tiempo y, en muchas ocasiones, se dañan los archivos, por lo que toma tiempo recuperar la información.

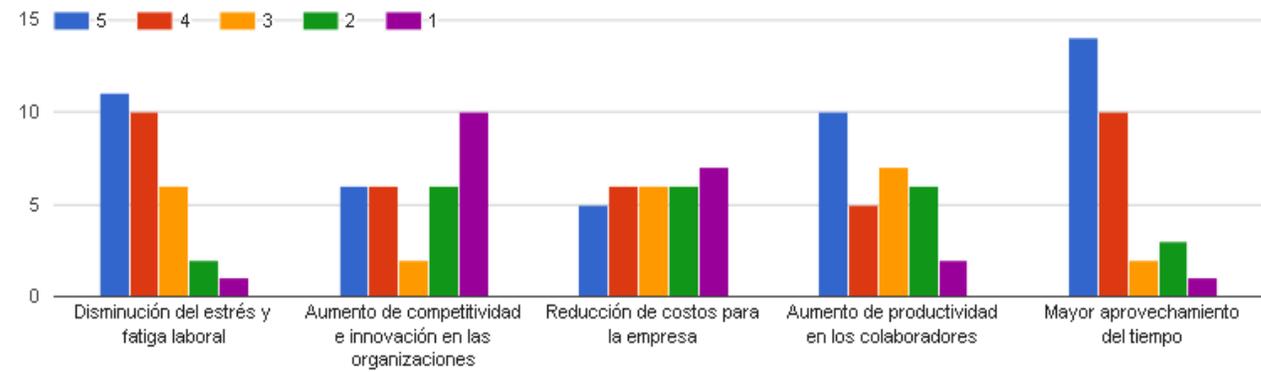
Aunado a esto, los trabajadores afirman que, cuando se trabaja desde la casa, siempre hay problemas para acceder a la red del trabajo, por lo cual se requieren medidas por parte del departamento de tecnologías de información. Además, es común que se presenten caídas de los sistemas al laborar desde la casa, lo que tiende a generar demoras en el trabajo.

Asimismo, el 63.3% de los colaboradores, quienes consideran que su productividad se encuentra entre un 81% y un 100%, mencionan que, para lograr alcanzar esta productividad, en ocasiones, es necesario laborar un poco más del horario establecido de las 8 horas y que resulta difícil tomar los tiempos de café y almuerzos completos; sin embargo, cuando se trabaja desde la oficina, generalmente logran un 100% de productividad y se toman los horarios completos de comida.

Por lo tanto, ante situaciones como esta, hay un desequilibrio entre la vida laboral y la personal, ya que los colaboradores consideran que tienen que sacrificar tiempo con su familia para alcanzar las metas laborales.

Gráfico 9: Principales ventajas del teletrabajo

9. ¿De las siguientes alternativas, cuales considera usted son las principales ventajas del teletrabajo? Realice una enumeración de 1 a 5, siendo 1 la menos importante y 5 la más importante



Fuente: Elaboración propia, 2017.

La pregunta anterior realiza un análisis sobre las principales ventajas obtenida con implementación del teletrabajo, con lo que se ubica, en primer lugar, un mayor aprovechamiento del tiempo; con respecto a este aspecto, los colaboradores consideran que al no tener que desplazarse hasta la oficina pueden iniciar sus labores de manera puntual. Asimismo, consideran que, si no existieran problemas con la conectividad y errores de sistema, efectivamente se aprovecharía el tiempo laboral; sin embargo, resulta importante, estar lejos de factores que puedan ser distractores y que dificulten el aprovechamiento del tiempo.

En segundo lugar, se ubica la disminución del estrés y la fatiga laboral, pues de cierta forma, los colaboradores salen de la rutina y, al trabajar desde la casa, evitan el contacto con situaciones en el exterior que puedan provocar estrés, como lo es el tema del caos vial que, en muchas ocasiones, provoca que los trabajadores lleguen cansados o agobiados a sus trabajos. La población encuestada indica que el beneficio

del trabajo remoto representa un tipo de motivación laboral, el cual incentiva a realizar sus labores de la mejor manera posible.

En tercer lugar, una de las ventajas del teletrabajo se ubica en el aumento de la productividad por parte de los colaboradores, esto se debe a que, como se mencionó anteriormente, los trabajadores tienen una motivación extra en su trabajo; por lo cual se comprometen a cumplir con la productividad establecida para cada proceso. En este aspecto, es importante mencionar que no todos los procesos de la compañía cuentan con metodologías para analizar la productividad de los colaboradores; por lo tanto, en algunas ocasiones, hay una falta de compromiso por parte de esta parte, generando demoras en otros procesos.

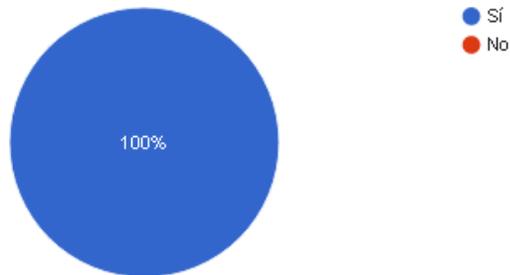
En cuarto lugar, se ubica la reducción de costos para la empresa, esto debido a que al brindar a los empleados la modalidad del teletrabajo, la compañía dispone de más espacios en temas de cubículos para ubicar a otros colaboradores, por lo cual no se debe invertir en la compra de equipo de trabajo, ya sea para nuevos ingresos como para el personal actual de la empresa.

Finalmente, dentro de las principales ventajas se ubica el aumento de competitividad e innovación dentro de las organizaciones, esto debido a que, como se menciona en la revisión bibliográfica, *los millenials*, (los cuales representan un alto porcentaje de los trabajadores del departamento de servicios financieros de la compañía) consideran que el beneficio del teletrabajo es sumamente requerido en la actualidad, si se desea ser competitivo en el mercado laboral, debido a que cada vez es mayor el número de compañías que ofrecen esta modalidad laboral a sus trabajadores.

Gráfico 10: Balance entre la vida personal y laboral

10. ¿Considera usted que el teletrabajo genera un balance entre la vida personal y laboral?

(30 respuestas)



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Finalmente, como se puede observar en el gráfico anterior, el 100% de la población encuestada considera que el teletrabajo genera un balance entre la vida personal y la laboral, pues representa una gran oportunidad para que los trabajadores puedan compartir más tiempo con su familia, esto debido a que realizan sus funciones laborales desde la comodidad de su hogar y, al momento de finalizar su jornada laboral, pueden retomar el tiempo con ellos, debido a que permite acomodar el tiempo con las necesidades y los horarios del resto del círculo familiar.

La compañía pone a disposición de los colaboradores una serie de horarios, dentro de los cuales el trabajador puede escoger a su conveniencia y se adapte a sus necesidades.

Pese a los beneficios o ventajas planteadas anteriormente producto del teletrabajo, en ocasiones, hay una falta de balance entre la vida profesional y la personal, debido a que los trabajadores, como se encuentran laborando en la comodidad de su hogar, suelen extender sus jornadas laborales y resulta un poco complicado dejar de lado el tema laboral para involucrarse con su familia.

Además, los colaboradores de Fiserv Costa Rica externaron la necesidad de asistir a la oficina con el objetivo de resolver las dudas que puedan surgir, en donde se requiera la intervención de las jefaturas, ya que afirman que, al estar desde la casa, puede que las consultas no sean atendidas a tiempo o con la importancia debida. Aunado a esto, mencionan que es necesario estar en contacto con los compañeros de trabajo, esto para despejar un poco la mente de las actividades diarias en las que se involucran, por lo establecido en la compañía, pues tampoco es sano disponer de muchos días de trabajo desde la casa.

Conclusiones

Con la investigación anterior se tuvo la oportunidad de analizar la efectividad y los beneficios obtenidos por parte del departamento de servicios financieros de Fiserv Costa Rica, tras la implementación del teletrabajo. Tal y como se mencionó a lo largo de la investigación, la compañía no había realizado un estudio que le permitiera identificar áreas de mejora para garantizar la certeza de esta modalidad laboral.

La implementación del trabajo remoto por parte de la empresa, refleja su deseo de innovar y promover la mejora continua de los procesos y ofrecer a sus colaboradores un ambiente de trabajo que promueva la estabilidad laboral producto de los beneficios que ofrece la compañía.

La modalidad del teletrabajo es un beneficio extra que se ofrece a los empleados, siendo estos los que deciden acogerse o no a la misma, aunado a esto, la empresa se encuentra con la potestad para determinar si un trabajador es elegible para acceder al teletrabajo o no, por lo que es importante que la compañía se apegue a la legislación vigente en Costa Rica en temas de trabajo remoto con el objetivo de garantizar la ejecución adecuada en el mismo.

Dentro de las principales ventajas o beneficios que genera el teletrabajo, se encuentra un mayor aprovechamiento del tiempo por parte de los colaboradores, debido a que hay un ahorro en tiempos de desplazamiento hacia la oficina. De igual forma, se experimenta un mayor equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, ofreciendo a los trabajadores una mejor calidad de vida y una disminución del estrés laboral. Además, la organización evidencia un aumento en la productividad de los trabajadores cuando se ejercen las medidas necesarias para tener un control de esta.

Producto de este informe se obtiene que, con la implementación del teletrabajo, la compañía debe gestionar una serie de cambios para garantizar la efectividad en esta modalidad laboral, pues de acuerdo con la información obtenida en las encuestas, se evidencian problemas para acceder a la red de la empresa, lo cual dificulta la ejecución de las labores diarias de los trabajadores.

De igual forma, es importante que la compañía analice a profundidad el rendimiento de los colaboradores al trabajar desde la casa u oficina, para tomar las medidas que se consideren necesarias en caso de una disminución en la productividad, resaltando en los empleados la importancia del bienestar común; por lo tanto, debe existir un compromiso por parte de los involucrados.

El 76.7% de la población se encuentra satisfecha con el beneficio, lo que demuestra que los trabajadores actualmente apuestan por alternativas laborales que mejoren su calidad de vida y que ofrezcan diferentes alternativas de flexibilidad laboral.

A nivel empresarial, producto de la constante globalización a la que se enfrenta el mundo, la implementación del trabajo remoto representa una opción para realizar mejoras en las herramientas tecnológicas utilizadas en la compañía, garantizando la competitividad en el mercado laboral.

Por último, los colaboradores deben identificar la importancia de disponer del espacio físico y del equipo apropiado para realizar sus labores de la manera adecuada, evitando lesiones a futuro.

Recomendaciones

Posterior al análisis realizado con esta investigación, es importante que Fiserv considere algunas medidas de control y cambios para garantizar la efectividad en el teletrabajo.

Primeramente, a nivel organizacional, es necesario que la compañía considere el invertir en nuevas plataformas tecnológicas que faciliten el acceso a la información de manera remota y eficaz, tanto para quienes trabajan en la oficina, como para quienes laboran desde sus hogares; esto con el objetivo de agilizar los procesos y evitar demoras en las labores asignadas, ya que como mencionan los colaboradores, en ocasiones, se presentan daños de los archivos cuando se trabaja con el mismo desde la casa o las instalaciones físicas de la compañía..

Asimismo, el departamento de tecnologías de información debe evaluar una nueva alternativa para acceder a la red de la empresa que garantice estabilidad y continuidad, debido a que, constantemente, se evidencian problemas con esta y caídas del sistema, lo que representa un atraso en los procesos de la compañía.

De igual forma, es importante que la compañía cuente con medidas alternativas que garanticen la operación adecuada del negocio en caso de fallos del sistema, además de disponer de respaldos de la información, debido a que la recuperación de esta representa una mayor cantidad de tiempo invertido.

Seguidamente, dentro de las políticas que establece la empresa para optar por el trabajo remoto, se debe incluir una que establezca una velocidad mínima de internet para garantizar la fluidez de los procesos; este gasto debe ser cubierto por los empleados que deseen aplicar a esta modalidad laboral.

Finalmente, el departamento de servicios financieros de Fiserv debe implementar, en todos sus procesos, medidas de control de la productividad de los empleados, debido a que no todos disponen de uno, por lo que se evidencia una falta de compromiso por parte de los trabajadores que carecen de esta regulación cuando trabajan desde la casa.

Referencias Bibliográficas

- Carlos Hervás y Pedro Román. (2000). *El profesor ante las exigencias de los mercados de trabajo*. Sevilla: Nuevas tecnologías aplicadas a la educación.
- Alles, M. (2012). *Los Paliativos del Teletrabajo*. Recuperado el 21 de Enero de 2017, de La mirada de Martha Alles: <http://www.marthaalles.com/la-mirada-de-martha-alles-nota.php?n=17&Teletrabajo+tercera+parte>
- Corporación Colombia Digital. (16 de Marzo de 2015). *Competitividad e innovación en las organizaciones gracias al Teletrabajo*. Recuperado el 22 de Enero de 2017, de Corporación Colombiana Digital: <https://colombiadigital.net/teletrabajo/item/8199-competitividad-e-innovacion-en-las-organizaciones-gracias-al-teletrabajo.html>
- Gutiérrez, B. M. (Enero de 2014). *Impacto del Teletrabajo en Costa Rica*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de Tecnológico de Costa Rica: <http://www.tec.ac.cr/proyectos/impacto-teletrabajo-costarica>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Instituto de Seguridad y salud laboral. (2014). *Prevención de Riesgos Ergonómicos*. Recuperado el 04 de Febrero de 2017, de Instituto de Seguridad y salud laboral: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/1.pdf>
- Martín, E. (29 de Agosto de 2016). *Impacto de la flexibilidad laboral*. Recuperado el 22 de Enero de 2017, de El Financiero: http://www.elfinancierocr.com/opinion/teletrabajo-flexibilidad_laboral-productividad_0_1019298080.html
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2015). *Guía para implementar el Teletrabajo*. Recuperado el 21 de Enero de 2017, de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: http://www.mtss.go.cr/elmininisterio/despacho/teletrabajo/Guia_implementacion_Teletrabajo.pdf
- Montero, J. (22 de Septiembre de 2016). *La política de teletrabajo de su empresa debe estar diseñada para evolucionar*. Recuperado el 22 de Enero de 2017, de El Financiero: http://www.elfinancierocr.com/gerencia/teletrabajo-actualizarse-mantenerse-evolucion-constante_0_1035496447.html
- Orduz, R. (2013). *Teletrabajo en Iberoamérica*. Bogotá, Colombia: Colombia Digital.

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (04 de Agosto de 2014). *Reglamento para implementar la Modalidad de Teletrabajo en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio*. Recuperado el 21 de Enero de 2017, de

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=78403&nValor3=98775&strTipM=TC

Teledislab. (Junio de 2012). *Del trabajo a domicilio a los e-workers*. Recuperado el 22 de Enero de 2017, de El libro blanco del teletrabajo en España:

<http://www.teledislab.es/descargas/libroblancoteletrabajoespana.pdf>

Universidad Estatal a Distancia. (05 de Febreo de 2014). *Programa de teletrabajo*. Recuperado el 20 de Enero de 2017, de Informe: Teletrabajo, medio ambiente, economía y calidad de vida:

<http://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/recursos/documentos-e-investigaciones>