

# ***¿Cuáles son los principios éticos que rigen el teletrabajo en HP Costa Rica?***

**Jorge Arturo Acuña Bogantes<sup>1</sup>, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Costa Rica.**

**Diciembre del 2012.**

**Resumen:** esta investigación se realizó con el objetivo de analizar la ética por parte de teletrabajadores en HP Costa Rica. Se utilizó el método cuantitativo y no experimental, se aplicaron dos encuestas con el fin de recabar información relevante. Se analiza el teletrabajo y sus características, las relaciones laborales, los contenidos éticos en contratos laborales y las condiciones ergonómicas. Los resultados obtenidos evidencian el impacto positivo de esta tendencia hacia la organización y sus empleados.

**Palabras claves:** teletrabajo, permanente, ocasional, organización, localización, tecnología, metas y objetivos.

**Abstract:** This research was conducted with the aim of analyzing the ethics by teleworkers in HP Costa Rica. We used the quantitative method and non-experimental, two surveys were used to gather information relevant to this investigation. Telework is analyzed and its characteristics, labor relations, ethical content in workplace agreements and ergonomic conditions. The results show the positive impact of this trend toward the organization and its employees.

**Key words:** teleworking, permanent, occasional, organization, location, technology, goals and objectives.

---

<sup>1</sup> Jorge Arturo Acuña Bogantes es bachiller en Administración de Negocios de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, y es aspirante al grado académico de Licenciatura en Negocios Internacionales de ULACIT. Actualmente se desempeña como Especialista de Producto en el departamento SWCI de HP Software, Hewlett Packard. Contacto: [jorgeacuna@hotmail.com](mailto:jorgeacuna@hotmail.com).

## Introducción

La investigación se desarrolló para tratar de determinar las consecuencias positivas sobre la aplicación de la ética por parte de teletrabajadores en **HP Costa Rica**. Además, se las relaciones laborales y también, obtener un mayor conocimiento sobre las condiciones en la que realiza el teletrabajo. Es un tema de gran actualidad debido al avance tecnológico, que a pesar de estar en foros mundiales por varios años, su auge, por lo menos en Costa Rica se dio en la última década.

En nuestro país, esta tendencia se encuentra en sus primeras etapas de implementación. Conviene mencionar que el trabajo, tradicionalmente, debe ser presencial como una garantía de que efectivamente la tarea se realizó y el funcionario se hace acreedor al reconocimiento económico.

En países más desarrollados que el nuestro, donde el medio de control se asegura con el trabajo realizado, lo que se reconoce son los resultados y la calidad para lo cual la medición se puede dar de una forma más objetiva: por proyectos ejecutados y no con horarios rígidos de permanencia física en la sede de la empresa en la que se labora. Cabe aclarar, que esta modalidad es aplicable para ciertas posiciones, que dependen del enfoque y objetivos de cada puesto dentro de la estructura de la empresa.

La globalización ha modificado el comportamiento de compañías transnacionales. En Costa Rica, entre las que se encuentra Hewlett Packard como corporación y, por ende, su representación en Costa Rica: **HP Costa Rica**, lógicamente, dichos cambios afectan a los empleados. En este sentido, el aporte de las tecnologías de la información y la comunicación permiten a este país sumarse a esta nueva corriente, la cual ya es muy conocida, fuerte y utilizada en sus otras filiales alrededor del mundo. Esta modalidad pretende brindar beneficios tanto a los empleados, a la compañía y a la sociedad.

Este trabajo pretende analizar los resultados de la puesta en práctica del teletrabajo en **HP Costa Rica**.

## Problema de Investigación

Durante largos periodos de tiempo, posiblemente siglos, la relación patrono – trabajador se ha desarrollado en las instalaciones de la empresa, de acuerdo con la actividad o enfoque de esta. Además, las condiciones se rigen por la legislación que pretende dar seguridad, especialmente al trabajador. Por otro lado, el patrono de manera organizada ha logrado la creación de mecanismos para proteger sus intereses.

La globalización ha conducido a nuevas estrategias de trabajo, entre ellas el teletrabajo, que se respalda por las tecnologías de la información y la comunicación para poder realizarse. Estos cambios obligan a un análisis sobre el comportamiento de las partes involucradas, al análisis de estos elementos se dirige el esfuerzo de la presente investigación.

Por tanto, se plantea el siguiente cuestionamiento: ¿Cuáles son los principios éticos que rigen el teletrabajo en HP Costa Rica?

## Justificación

A nivel mundial, el teletrabajo se practica en muchos países del mundo, entre los que se cita a Estados Unidos, el cual influye directa e indirectamente al mercado laboral nacional, debido a la gran cantidad de transnacionales que aquí operan. La competencia agresiva para emplear lo mejor de la fuerza laboral costarricense, ha sido un factor determinante para que las compañías transnacionales decidan adaptar esta modalidad como un beneficio más para sus empleados. Debido a que la tendencia es relativamente nueva, este trabajo pretende determinar los beneficios que trae consigo el teletrabajo, analizar sus ventajas y desventajas, comprender lo relacionado a esta tendencia, con el fin de aprovechar la información ya que son pocos los estudios que existen al respecto, para implementar nuevas estrategias que conduzcan a tener una mayor competitividad.

La investigación se enfocará en la búsqueda de los elementos necesarios que permitan brindar un parámetro sobre las responsabilidades asumidas por los teletrabajadores, como empleados de confianza.

## Objetivo General

Determinar los principios éticos que rigen la modalidad del teletrabajo.

## Objetivos Específicos

Definir las características del teletrabajo.

Determinar las condiciones que fundamentan las relaciones entre jefes y colaboradores.

Analizar la validez de los contenidos éticos que respaldan el contrato establecido para el teletrabajo.

Determinar las condiciones ergonómicas en que laboran los empleados.

## Alcances

Esta investigación trata de determinar las consecuencias positivas de la aplicación de la modalidad de teletrabajo y la responsabilidad por parte de los teletrabajadores en **HP Costa Rica**. Debido a la gran cantidad de empresas que practican teletrabajo y considerar importante la oportunidad de obtener valiosa información para la empresa, se decide realizar la investigación en **HP Costa Rica**. Se llevó a cabo una encuesta, en ella participaron únicamente empleados que se rigen por el teletrabajo, para garantizar respuestas concisas sobre el tópico del presente trabajo. Además, se realizaron cinco entrevistas dirigidas a gerentes de cuenta dentro de **HP Costa Rica** bajo la misma condición, que tuvieran personal a cargo y practicaran teletrabajo. También se

entrevistó a un generalista de recursos humanos<sup>2</sup>, los resultados fueron de gran utilidad para esta investigación. Con estas entrevistas se pretendió cubrir un punto de vista amplio, con empleados en diversas posiciones dentro de esta transnacional con la finalidad de obtener una visión real, que nos demuestre las circunstancias en las cuales los empleados realizan teletrabajo.

## Limitaciones

En nuestro país, la práctica de teletrabajo no es muy común en entidades gubernamentales, por lo que no existen muchas investigaciones o documentación que nos permita realizar una investigación a una escala más grande, tal vez a nivel nacional, incluyendo entidades públicas y privadas.

En Hewlett Packard, como corporación, se establecen altos niveles de seguridad en donde se limita la exposición de información interna al público. Por tanto, los códigos de seguridad, cursos de ética, cursos de comportamiento, contratos de trabajo, addendum de contratos y documentos con las limitaciones, no pueden ser utilizados en esta investigación por lo que se toma como una limitación el no poder exponer toda esta información.

El único documento que se incluyó, es el que expone las limitaciones para trabajar en la casa, aunque no puede ser incluido en los anexos. A pesar de ello, se obtuvo autorización por parte del generalista de recursos humanos en mencionar alguna información que fuera pertinente para la investigación.

---

<sup>2</sup> **Generalista de recursos humanos:** representante del Departamento de Recursos Humanos de HP Costa Rica. Existen varios en la organización, cada uno se encarga de una unidad de negocios específica.

## Marco Teórico

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT-1990) el teletrabajo se define como: *“Una forma de trabajo en la cual (a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y (b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”*. En Costa Rica, esta modalidad es practicada, en la mayoría de los casos por empresas transnacionales. Dentro del mismo documento de la OIT (1990) se menciona que sobre teletrabajo existen *“tres conceptos principales: **organización, localización y tecnología**”*. La **organización** debe tener sus objetivos claros, para determinar las condiciones necesarias con el fin de permitir al empleado practicar teletrabajo. Según el documento emitido por Recursos Humanos de HP Costa Rica (*Lineamientos: Trabajo desde la casa. 2012*<sup>3</sup>) *“no todos los empleados califican para el Trabajo desde la Casa”*. Se mencionan abajo alguno de los principales requisitos tomados en cuenta por los gerentes para aprobar teletrabajo a un empleado:

- ✓ *Mínimo un año de laborar en HP.*
- ✓ *Mínimo de seis meses en el puesto actual.*
- ✓ *Los empleados que marcan su entrada (que se “loguean”) mediante el teléfono no son elegibles para teletrabajo.*
- ✓ *Empleados (...) en Periodo de prueba u otro tipo de plan correctivo, no son elegibles.*
- ✓ *Los empleados que trabajen bajo el programa de Trabajo desde la Casa en forma permanente, serán sujetos a evaluaciones médicas y físicas.*

Si un empleado cumple las expectativas y los requisitos para teletrabajar, se ubica en un rango de “empleado de confianza”, debido a que su gerente inmediato no podrá estar al tanto de muchas situaciones específicas como lo son: la hora en la que inicia y termina su día de trabajo, también los resultados inmediatos. Con respecto a la

---

<sup>3</sup> **Lineamientos: Trabajo desde la Casa** (2012). Documento emitido por el Departamento de Recursos Humanos de HP Costa Rica.

disponibilidad del empleado, el documento emitido por Recursos Humanos de HP Costa Rica (*Lineamientos: Trabajo desde la casa. 2012*) señala:

- *Jabber, Communicator o cualquier otra herramienta de mensajería instantánea aprobado, deberá permanecer en su respectivo modo “disponible”.*
- *El tiempo de respuesta si se requiere, deberá ser inmediato.*
- *La respuesta de correos electrónicos también deberá ser lo más rápido posible.*
- *...un número telefónico o beeper deberá estar disponible en caso que se requiera una conexión directa.*
- *... deberán entender que las necesidades del negocio continúan siendo la prioridad y que las expectativas de desempeño son las mismas que si se estuviera trabajando en un estilo de trabajo tradicional.*
- *La residencia personal de un empleado no deberá ser utilizada para reuniones de la empresa o con clientes.*

Además, el gerente directo del teletrabajador debe establecer las metas y objetivos, también establecer las responsabilidades personales y dentro del grupo de trabajo; las cuales deben quedar establecidas en el addendum que firma el empleado. En este documento el empleado se compromete a cumplir con sus metas y objetivos, a estar disponible cuando se le requiera, a brindar algún medio de contacto, si fuese necesario. En el addendum queda pactado que este contrato especial de teletrabajo puede ser terminado en cualquier momento por cualquiera de las partes.

Anualmente, cada empleado de Hewlett Packard debe realizar un entrenamiento en línea sobre los estándares éticos y de conducta de la empresa, el Standard Business Conduct (SBC). Este curso es obligatorio y todos dentro de la empresa lo deben conocer. Debido a las políticas internas de la empresa, no es permitido adjuntar a esta investigación ningún tipo de documentación sobre dicho curso, pero es de suma importancia su mención para establecer el precedente que cada empleado de esta organización ya que se establece en él la responsabilidad del empleado con la empresa.

La **localización** es importante debido a que es necesario tener un espacio físico en condiciones similares a las instalaciones u oficinas de la empresa, que cuente con los mismos elementos para poder cumplir con las metas establecidas. Se recopila lo siguiente del documento con los *Lineamientos (Lineamientos: Trabajo desde la casa. 2012)* establecidos por HP Costa Rica: “*si un Gerente aprueba a un empleado como idóneo para trabajar desde su casa, sea de manera ocasional o permanente, el gerente deberá garantizar que el empleado está enterado de los aspectos de salud y seguridad haciendo entrega al empleado de los lineamientos correspondientes y asegurándose de que la evaluación de riesgos se ha realizado*”. Según C. Vásquez Meoño (2008) en el informe de INS (Instituto Nacional de Seguros) existe algunos requisitos mínimos sobre las condiciones ergonómicas requeridas sobre las instalaciones físicas para tele trabajar. Se presentan los más importantes para esta investigación y no necesariamente se enumeran en el orden de aparición:

*a) Disponer de un escritorio o mesa con ajuste según su usuario de las dimensiones (la altura, el ancho y largo del sobre y sus bordes deben ser redondeados) para evitar lesiones...*

*b) Uso de silla ergonómica (con ajuste de altura de asiento, altura de respaldo, ajuste de cojín lumbar, silla con base de cinco puntos, semifrenada, de material disipador de calor, etc)*

*c) Ajuste de la altura del monitor respecto al campo visual del colaborador...*

*I) Condiciones de iluminación: Para el área de trabajo se deberá tener el cuidado de que el tipo de pintura sea color mate para evitar deslumbramientos y molestias a nivel de vista...*

*II) Condiciones de temperatura: Es importante tener cuidado con el nivel de temperatura, para esta modalidad de trabajo, es un factor que sería muy recomendable sea verificado de manera que la persona no se encuentre en un ambiente muy caliente que impida la concentración o muy frío que pueda adormecer al colaborador y en cualquiera de los dos casos pueden afectar el desempeño de la persona...*



m) *Condiciones de ruido...*

Es necesario diferenciar entre un trabajador **permanente** y un trabajador **ocasional**. Según el documento de HP Costa Rica con los *Lineamientos (Lineamientos: Trabajo desde la casa. 2012)* “... en forma **permanente** no tienen un espacio exclusivo de trabajo dentro de las instalaciones de HP. Estos empleados podrán utilizar, en caso de requerirse su presencia en las instalaciones de HP, estaciones de trabajo básicas”. Estas estaciones básicas no tienen monitor, ni gaveta o lugar para almacenar pertenencias, o teléfono físico, entre otras. Además, se establece que los teletrabajadores **permanentes** reciban beneficios adicionales como lo son: el pago monetario del servicio de internet, la cobertura de un porcentaje del servicio telefónico, un presupuesto asignado para equipar como es conveniente su espacio de trabajo con artículos de oficina (monitor, silla ergonómica, dispositivo apuntador, teclado, otros), entre otros. Lo anterior, se hace oficial cuando se firma un “Addendum” al contrato de trabajo.

El mismo documento (*Lineamientos: Trabajo desde la casa. 2012*) define que un teletrabajador **ocasional** es aquel que “...tendrá una estación de trabajo funcional en las instalaciones de HP, sea ésta dedicada o compartida”. Además, este tipo de trabajadores no recibe los beneficios antes mencionados, pues son exclusivas para teletrabajadores permanentes.

El tercer aspecto por tomar en cuenta es la **tecnología**, donde se evidencia la gran influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que permiten a este tipo de tendencia surgir en esta nueva era. Según el artículo de Tecnología al Instante (2012), “Las TIC agrupan un conjunto de sistemas necesarios para administrar la información, y especialmente los computadores y programas necesarios para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla”.

HP Costa Rica, se suma al grupo de transnacionales que han adoptado las TIC dentro de su filosofía, al proveer a sus empleados con modalidades que hace una década estaban disponibles solo en países desarrollados. Cada empleado para teletrabajar

cuenta con una computadora personal, con un programa debidamente instalado, que permite conectar esa computadora a la red de Hewlett Packard desde cualquier lugar (mientras exista conexión a internet), además se utiliza una herramienta se funciona como chat interno, que además, demuestra la disponibilidad de la persona. También se utilizan otras herramientas como: claves digitales de teléfono, para poder llamar desde cualquier lugar al extranjero sin cargo para el empleado (se carga directamente a la empresa). Otra de las herramientas utilizadas, permite a sus usuarios poder compartir información (presentaciones, reportes, por ejemplo) de manera virtual. Dos o más computadoras pueden estar conectadas y ver la misma información compartida por un usuario simultáneamente.

Los beneficios de ganar-ganar (ganancia para el empleado y la empresa) para esta empresa al ofrecer la oportunidad de teletrabajo, según el documento de HP Costa Rica y los *Lineamientos (2012)* son: *“... les ofrece a los empleados más flexibilidad, reduce el tiempo de desplazamiento de la casa al trabajo, y junto con esto, HP ofrece al país apoyo en lo relacionado con un medio ambiente adecuado, en tiempos donde la dispersión geográfica de los edificios que albergan nuestras operaciones, representa largos tiempos de traslado para nuestros empleados”*.

Del documento se obtiene la perspectiva para el beneficio de la empresa:

- *Un aumento en nuestra capacidad de atracción de nuevos empleados.*
- *Una fuerza de trabajo más diversa.*
- *Menos estrés y agotamiento, y mayor satisfacción.*
- *Aumento de iniciativa y comunicación entre empleados.*

Según la entrevista realizada al Generalista de Recursos Humanos de HP Costa Rica Uriel Torres, (U.Torres, comunicado personal, 11 de octubre de 2012) el “ser teletrabajador no es considerado como un beneficio, porque un beneficio no se le puede quitar a un empleado, pero el teletrabajo sí, en caso que se requiera”.

## Metodología de Investigación

Para la investigación que nos ocupa, se utilizó un enfoque cuantitativo. Su alcance fue descriptivo y no experimental. Se realizó una encuesta a cincuenta y tres empleados de la empresa **HP de Costa Rica**. De forma simultánea se encuestó también a cinco gerentes de cuenta dentro de la misma organización, con el fin de analizar información y contar con ambos puntos de vista de los entes pertinentes e involucrados. La muestra fue elegida no probabilística.

Las encuestas se efectuaron de forma electrónica, utilizando el programa: “Survey Monkey”, el cual permite diseñar este tipo de encuestas para facilitar a los usuarios y además disminuir el tiempo de respuesta, recolectar la información de forma más exacta y ayudar a analizar los resultados finales.

Antes de la aplicación de la encuesta, se realizó un ensayo cognitivo con cinco teletrabajadores y dos gerentes de cuentas de HP Costa Rica. Se trató de eliminar confusiones provocadas por factores como redacción y la utilización de términos técnicos, entre otros. Una vez que se realizó este ensayo y las correcciones necesarias, se aplicó la encuesta.

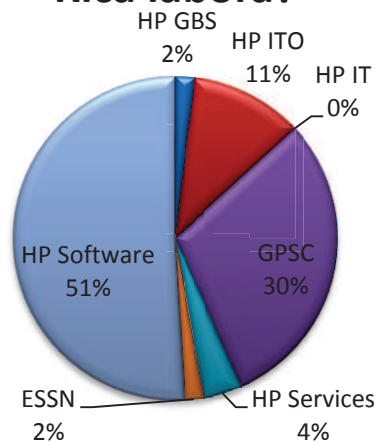
La información general relevante que se pretendía obtener se refirió a: la unidad de negocio, el nivel educativo y si el teletrabajo era elaborado de forma permanente u ocasional. Además, identificar el conocimiento sobre los lineamientos establecidos por HP Costa Rica entre ambas partes. Finalmente identificar si existe algún tipo de control sobre el Estado en el cual los empleados realizan teletrabajo.

## Resultados de Investigación

A continuación se analizan los resultados de la encuesta aplicada a cincuenta y tres empleados de HP Costa Rica, los cuales teletrabajan de manera permanente u ocasional.

Gráfico N°1

## ¿En cuál unidad de negocios de HP de Costa Rica labora?



Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

En el gráfico número 1 se trató de identificar la unidad de negocios a la que pertenecen. Dentro de la estructura de Hewlett Packard existen unidades de negocios independientes, con sus propios gerentes generales y presupuestos independientes por lo que cada unidad tiene sus características específicas. Resulta importante identificar estas unidades de negocio debido a que no todas permiten a sus empleados practicar teletrabajo. Se obtiene como resultado que el 51% de los encuestados pertenece a la unidad de negocios de HP Software, la cual se identifica por dar soporte de manera indirecta (no atiende al cliente final directamente) lo que facilita que en esta unidad se practique el teletrabajo. Lo opuesto se demuestra con el grupo de HP IT, el cual se encarga principalmente de darle soporte a la gran mayoría de empleados de HP, por lo que es necesario que estén disponibles para atender clientes en vivo, lo que obliga su presencia en el lugar de trabajo.

Gráfico N°2

### ¿Cuántos días por semana es teletrabajador?

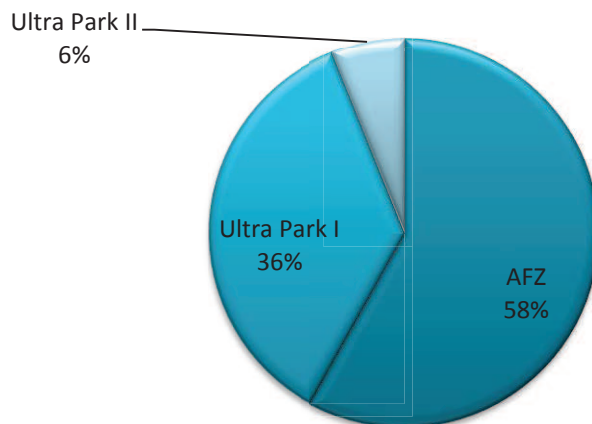


Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

En el segundo gráfico se percibe la cantidad de días que se labora de manera virtual. Se logra identificar que solamente un 4% de los entrevistados trabaja de forma permanente en su domicilio, lo que hace al resto de entrevistados teletrabajadores ocasionales.

Gráfico N°3

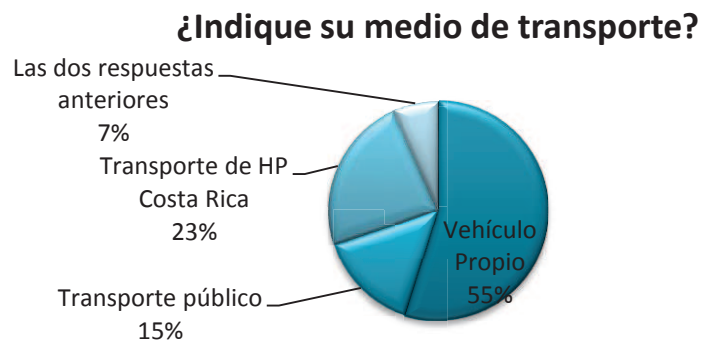
### ¿En cuál edificio de HP está ubicado?



Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

En este gráfico se trató de corroborar la cantidad de empleados por edificio. HP Costa Rica cuenta con cuatro edificios en el GAM, los cuales se diferencian entre sí por su accesibilidad y tamaño. Un 58% de los entrevistados trabaja en la Zona Franca Americana (AFZ por sus siglas en inglés) debido a que en esta zona existen tres edificios arrendados por HP Costa Rica. Los porcentajes se ven reflejados en los tamaños de las zonas francas. A pesar de que Forum en Santa Ana es relativamente grande y fue la primera sede de esta empresa en el país, es un edificio que refleja costes altos para la empresa y poco a poco se han trasladado las operaciones a otros edificios en el GAM.

Gráfico N°4

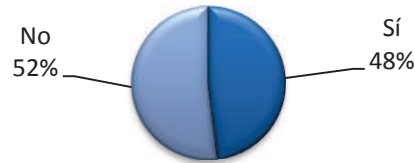


**Fuente:** propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

En este gráfico, se identifican los medios de transporte utilizados por los empleados ocasionales, donde un 55% de los empleados utiliza su vehículo para movilizarse a su lugar de trabajo. La información es pertinente para considerar el ahorro que representa para un empleado no tener que trasladarse al lugar de trabajo.

Gráfico N°5

### ¿Firmó usted este “addendum”?

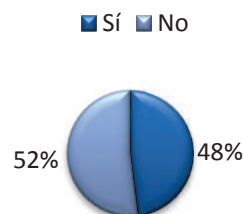


Fuente: propia mediante la “Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica” (2012)

En el gráfico N°5, se evidencia que solamente un 48% de los teletrabajadores entrevistados han firmado un addendum al contrato de trabajo. A pesar de que según Uriel Torres, (U.Torres, comunicado personal, 11 de octubre de 2012) solamente los teletrabajadores permanentes deben firmar este addendum. Se logró identificar que en algunas unidades de negocio los gerentes de cuenta exigen a sus colaboradores firmar este agregado al contrato a pesar de que esto no signifique tener derecho a los beneficios económicos que esta acción conlleva.

Gráfico N°6

### ¿Tiene conocimiento sobre el documento de HP Costa Rica, donde se establecen los “lineamientos” para trabajar desde la casa?



Fuente: propia mediante la “Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica” (2012)

En el gráfico anterior se trató de conocer qué cantidad de entrevistados tiene conocimiento sobre los lineamientos para trabajar desde la casa establecidos por el Departamento de Recursos Humanos. Se logra identificar que solamente un 48% de los empleados tiene conocimiento sobre este documento y su contenido. Un 52% de los empleados encuestados no tiene conocimiento sobre las reglas generales para trabajar de forma virtual.

Gráfico N°7

**¿Tiene claro cuáles son sus responsabilidades, metas y objetivos, en su posición en esta empresa?**



**Fuente:** propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

El gráfico N°7 pretende identificar qué cantidad de empleados tiene conocimiento de las responsabilidades, metas y objetivos; establecidos de forma anual por los gerentes de cuenta respectivos. La respuesta positiva del 100%, demuestra que dentro de esta organización ese tema es fundamental para el funcionamiento de cada unidad de negocios.



Gráfico N°8

**¿Cómo es la comunicación entre los miembros de su grupo de trabajo cuando se encuentran laborando en el lugar de trabajo?**

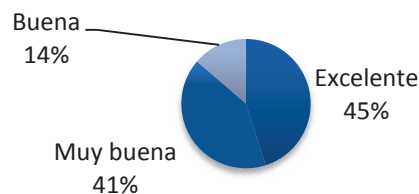


**Fuente:** propia mediante la “Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica” (2012)

Se evidencia que la comunicación entre los grupos de trabajo es positiva. Solamente un 6% respondió que es buena y un 94% respondió que es muy buena o excelente. En este tipo de unidades de negocios, a pesar de que cada empleado tenga sus objetivos establecidos, los ejecutivos o gerentes generales miden el rendimiento de manera grupal, por lo que la comunicación entre los miembros del grupo resulta fundamental para lograr los objetivos establecidos a cada grupo.

Gráfico N°9

**¿Cómo califica la comunicación entre los miembros del grupo de trabajo cuando se interactúa de forma virtual?**

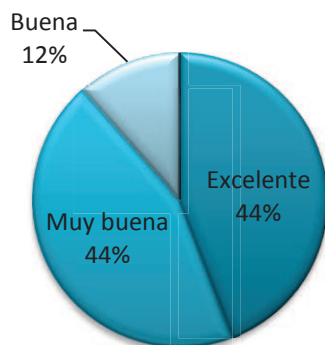


**Fuente:** propia mediante la “Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica” (2012)

Se percibe un 45% de satisfacción sobre: la comunicación entre los grupos de manera virtual. A pesar de que la calificación excelente baja 11 puntos porcentuales, la muy buena y buena aumenta 3 puntos porcentuales. El resultado de la anterior encuesta manifiesta la gran aceptación por medio de los empleados a esta nueva tendencia. Números tan positivos evidencian que teletrabajar no afecta la falta de contacto y comunicación presencial entre los grupos de trabajo.

Gráfico N°10

### ¿Cómo considera que es la sinergia del grupo de trabajo para alcanzar las metas y objetivos grupales establecidos?

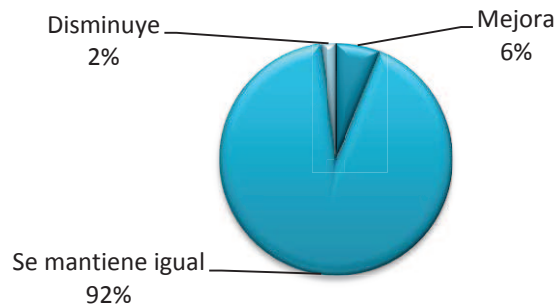


**Fuente:** propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Se observa que la sinergia de los grupos es positiva para lograr las metas y los objetivos grupales, donde un 44% de los empleados afirma que es "excelente". Esta pregunta es premisa para lograr comparar cambios en la sinergia de grupo, trabajando de manera virtual lo cual se identifica en el siguiente gráfico.

Gráfico N°11

**¿Considera que esta sinergia en el grupo de trabajo disminuye por falta de interacción en la oficina?**

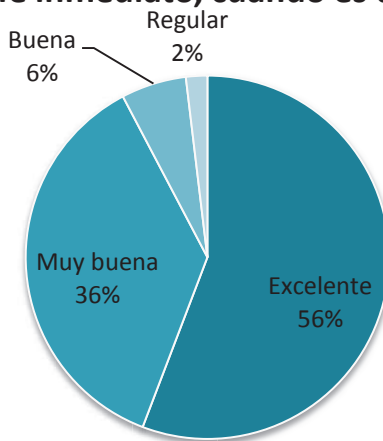


Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

En el gráfico N°11 se manifiesta que para un 92% de los empleados la sinergia de grupo se mantiene trabajando en la casa. Este resultado evidencia que, para la mayoría de las personas entrevistadas, los objetivos de grupo se pueden lograr sin importar el lugar donde se trabaje.

Gráfico N°12

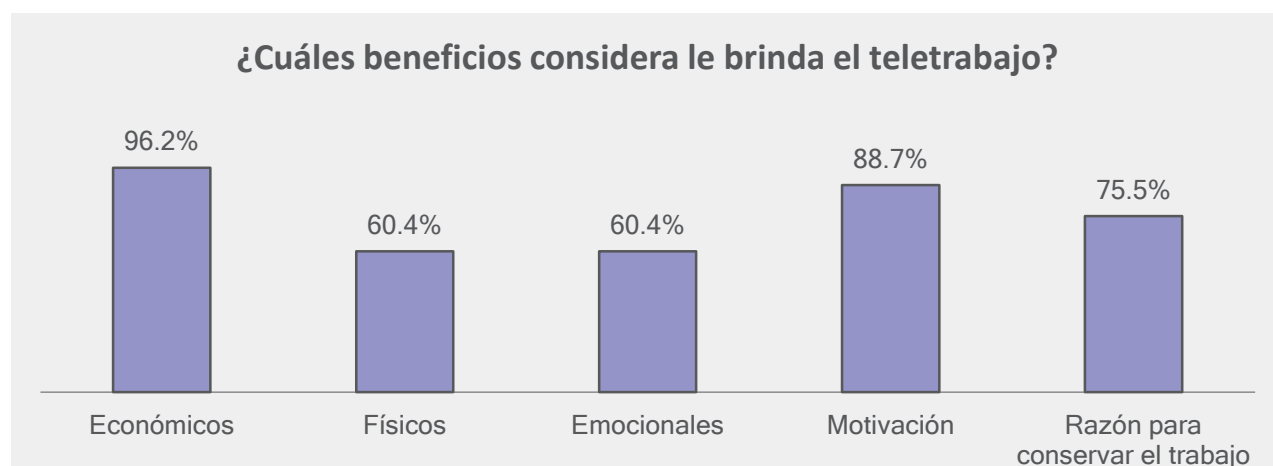
**¿Cómo considera usted que es el respaldo y la comunicación recibida de su jefe inmediato, cuando es de manera virtual?**



Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

En el tipo de organización y servicio que brinda Hewlett Packard, el respaldo y la comunicación de su jefe inmediato son fundamentales para lograr objetivos individuales y grupales, entre otras cosas. Dentro de los empleados encuestados, un 56% opina que la atención de su jefe inmediato es excelente de manera virtual, un 36%, muy buena y solamente un 2% opina que es regular.

Gráfico N°13



Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

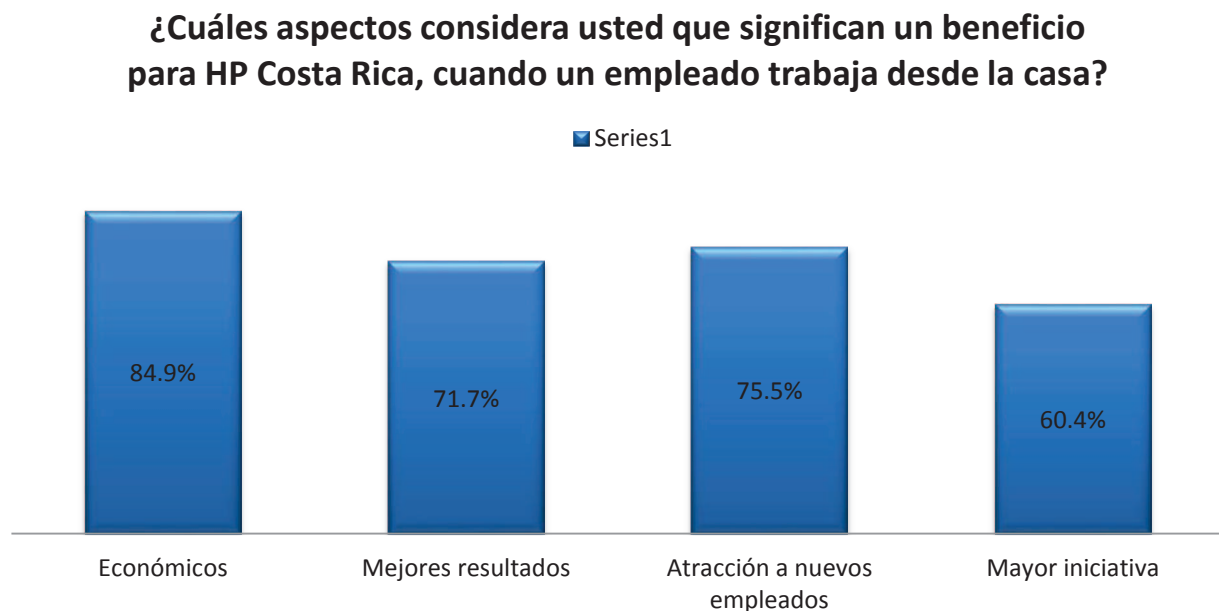
Otros:

- ✓ Facilidades alimenticias también.
- ✓ Para las personas que estudiamos nos ahorra tiempo para ir al lugar de estudio después del trabajo, por ejemplo.
- ✓ Transporte.
- ✓ Flexibilidad de horarios.

Se observa en el gráfico N°13 que existen varios beneficios que son considerados como fundamentales del teletrabajo. Un 96.2% nos indica que el económico es primordial para los empleados. El ahorro significativo en gasolina, mantenimiento del vehículo, pasajes de buses y taxis, más otros gastos significativos como: alimentación, uniformes (cuando son requeridos), entre otros. La motivación constituye otro de los beneficios importantes con un 88.7%, dándole al empleado un incentivo extra para

realizar sus labores de una mejor manera. La motivación aumenta en casos como por ejemplo: cuando un empleado no tiene que gastar 2 o 3 horas de su día en una presa, o cuando hay un evento especial (inauguración de algún evento deportivo, cita al médico o dentista, por ejemplo).

Gráfico N°14



Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Otros:

- ✓ Se crea un compromiso de parte de empleado para con la empresa. Trabajar desde la casa es un mérito al buen trabajo y desempeño constante.
- ✓ Responsabilidad laboral.

Los encuestados consideran (84.9%) que el mayor beneficio para la empresa es económico, sin embargo, las respuestas se dieron de manera positiva para otras opciones también, que para los gerentes de cuenta sí son realmente significativas como lo representan la obtención de mejores resultados y la atracción de nuevos empleados.

Gráfico N°15

### ¿Cada cuánto se realiza exámenes médicos?



Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Se evidencia que aunque un 62% de los encuestados se realizan exámenes médicos generales una vez al año, un 13% de ellos nunca los realiza, esto significa que 7 de 57 empleados no conocen su estado físico actual.

Gráfico N°16

### ¿Cada cuánto se realiza exámenes psicológicos?



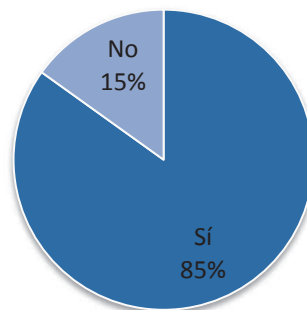
Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Se debe anotar que un 85% de los encuestados, que equivale a 45 personas del total de 53 encuestadas, nunca se realiza exámenes psicológicos. Esta información resultó

muy importante, debido a que según Uriel Torres, (U.Torres, comunicado personal, 11 de octubre de 2012) muchos empleados después de cierto lapso de teletrabajar solicitan a sus superiores y al Departamento de Recursos Humanos que les brinden la posibilidad de regresar a los centros de trabajo, por situaciones psicológicas como la soledad, falta convivencia y necesidad de interactuar con otras personas. Lo anterior, crea una situación especial debido a que los espacios disponibles en cada edificio de **HP Costa Rica** están asignados por unidad de negocio y son limitados, a pesar que es una situación que tiene solución, crea un trabajo de coordinación entre varios departamentos como lo son: Recursos Humanos, el departamento específico al que pertenece el empleado y el departamento GRE por sus siglas en inglés (Global Real State) encargado de asignar los espacios de todos los edificios.

Gráfico N°17

**¿Considera usted que cuenta con las condiciones necesarias para realizar su trabajo en su casa de habitación?**



Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

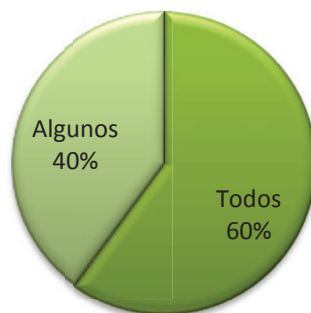
La finalidad de esta pregunta fue identificar si en realidad todos los empleados cuentan con las condiciones necesarias para trabajar desde su domicilio. A pesar de que un 85% de las respuestas es positiva, queda la incógnita si realmente todos los empleados que tele trabajan cuentan con condiciones específicas establecidas por el INS (Instituto Nacional de Seguros) en el Documento Técnico sobre Teletrabajo, como lo son la

adecuación del espacio físico, las condiciones ergonómicas y las condiciones de seguridad.

A continuación, se analizarán algunos gráficos correspondientes a la encuesta dirigida a gerentes de cuenta de HP Costa Rica, esto con la finalidad de tener un punto de vista gerencial en esta investigación. Se utilizó solamente un extracto de toda la encuesta, debido a que algunas de las otras preguntas se realizaron para corroborar información.

Gráfico N°4

**¿Tienen sus colaboradores conocimiento del documento donde se establecen los "lineamientos" para trabajar desde la casa?**



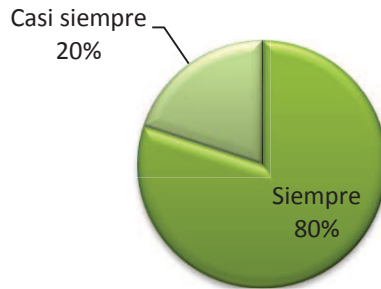
Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Se evidencia que los que un 40% de los empleados no están totalmente informados sobre los lineamientos para practicar el teletrabajo. Debido a la gran importancia en la información proveniente de este documento, se identifica un vacío en información por parte de los empleados, dejando expuesta una brecha que pueda afectar al empleado por desconocer dichos lineamientos.

Gráfico N°6



## ¿Considera usted que las metas y objetivos individuales, se puedan lograr cuando un empleado tele trabaja?

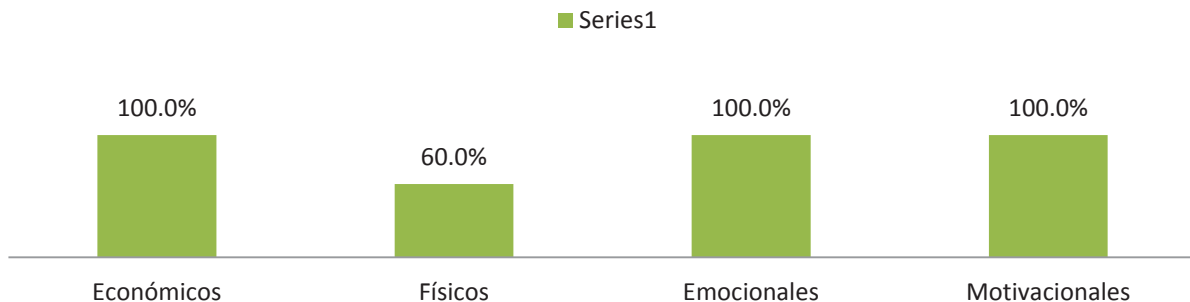


Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Se evidencia en el gráfico N°6 la gran expectativa por parte de los gerentes en el cumplimiento de las metas y objetivos individuales. El porcentaje del 80% afirmativo en la respuesta demuestra la confianza que existe en los empleados por parte de sus gerentes directos.

Gráfico N°10

## ¿Cuáles beneficios considera usted le brinda el teletrabajo al empleado?



Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

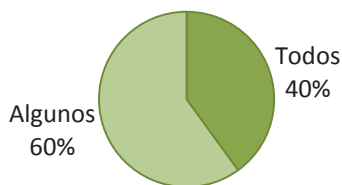
Otros:

- ✓ La confianza otorgada por el teletrabajo impulsa los resultados inmediatos en desempeño del empleado. Sin embargo, tiene que ser dado como recompensa por un desempeño excepcional previamente.
- ✓ Se ahorran el tiempo que gastarían trasladándose a la oficina

Todos los gerentes de cuenta encuestados consideran que existen grandes beneficios hacia los empleados como lo son los económicos, físicos y motivacionales. Se evidencia también en los comentarios adicionales, que “el teletrabajo impulsa los resultados inmediatos en desempeño del empleado”.

Gráfico N°12

### ¿Tiene usted conocimiento si sus colaboradores cuentan con las herramientas necesarias para trabajar desde la casa?



Fuente: propia mediante la “Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica” (2012)

Esta pregunta se dirige a identificar si existe el conocimiento por parte de los gerentes de cuenta sobre las condiciones en las que sus empleados trabajan en su domicilio. Se dan ejemplos importantes por considerar, como lo son: la silla, el escritorio, servicio de internet, un monitor, servicio de teléfono, entre otros. Solamente un 40% tiene ese conocimiento, lo que demuestra que en un 60% de los casos se desconocen estas condiciones.

Gráfico N°13

### ¿Cada cuánto se realizan exámenes médicos obligatorios a los colaboradores?

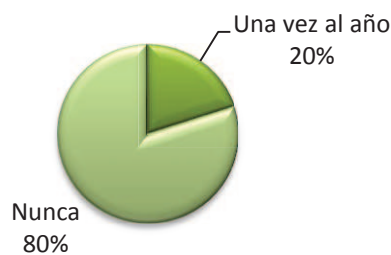


Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Los porcentajes en esta pregunta reflejan que un 40% de los colaboradores nunca se realizan exámenes médicos. A pesar de la diferencia porcentual sobre la respuesta a la misma pregunta dirigida directamente a los empleados que nos arroja un 13% negativo, se evidencia que existe un gran desconocimiento sobre el estado médico de teletrabajadores.

Gráfico N°14

### ¿Cada cuánto se realizan exámenes psicológicos obligatorios a los colaboradores?



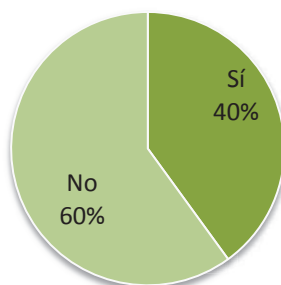
Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Entre los gerentes encuestados se manifestó que un 80% de sus colaboradores nunca se ha realizado exámenes psicológicos. Al comparar esta pregunta con la realizada a

los empleados, la cual arrojó que un 85%, se demuestra la gran incertidumbre del estado psicológico de teletrabajadores encuestados.

Gráfico N°15

**¿Bajo alguna circunstancia ha tenido que suspender el privilegio del teletrabajo a algún empleado?**



**Fuente:** propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Se percibe que un 40% de los gerentes ha tenido que suspender el privilegio del teletrabajo a algún empleado. Según Torres (U.Torres, comunicado personal, 11 de octubre de 2012), teletrabajo no es un beneficio por lo que si fuese necesario se le puede pedir a algún empleado que debe volver de nuevo a laborar el cien por ciento del tiempo a la oficina.

Gráfico N°16

### Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿por qué motivo?



Fuente: propia mediante la "Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica" (2012)

Los motivos por los que en la pregunta anterior se demuestra que se eliminó el privilegio de teletrabajo a ciertos empleados se evidencian en esta pregunta. El bajo rendimiento como motivo principal y el incumplimiento de horarios como el otro. No se estaba dando el cumplimiento de las condiciones establecidas.

Existen teletrabajadores que no consideran esta modalidad como privilegio y a cambio de mejorar su rendimiento, empiezan a demostrar inconsistencias en el rendimiento diario.

## Conclusiones

El análisis de resultados de esta investigación nos ayuda a tener un punto de vista claro sobre el teletrabajo en HP Costa Rica. Luego de analizar la data recolectada, destaca el gran compromiso por parte de los empleados de esta empresa para con la ética, tomando en cuenta que su conocimiento sobre el tema es muy claro, firme, aceptado y con resultados positivos para esta organización. Se evidencia que la fuerza laboral costarricense está muy capacitada para asumir retos importantes dentro de empresas de prestigio, la gran cantidad de operaciones que **HP Costa Rica** ha

trasladado a nuestro país, demuestran la enorme confianza y gran responsabilidad colocada en manos de todos sus casi ocho mil empleados.

Los resultados en esta investigación demuestran que las relaciones laborales existentes son muy sólidas. La forma en la cual se plantea la medición de metas y objetivos está definida para que sea una responsabilidad compartida y bien distribuida. La revisión periódica de resultados permite a la organización hacer cambios (si fuese necesario), asegurando así el cumplimiento de resultados hasta donde sea posible. Al finalizar cada año fiscal, se coordinan reuniones gerente-empleado donde se analizan los resultados anuales obtenidos por este último y a su vez, se definen nuevos objetivos.

Los contenidos éticos en el contrato de trabajo son fundamentales para la filosofía de la empresa. Resulta esencial que cada colaborador tenga conocimiento sobre la ética que se espera sea aplicada por sus empleados, por lo cual se les proporciona información: en la capacitación que Hewlett Packard provee al empleado por medio de cursos en línea (aplicados anualmente): éticos, de conducta, entre otros cursos y la confianza brindada al empleado por sus gerentes (directos e indirectos). Cada empleado es dueño y responsable por sus resultados y el cumplimiento de metas y objetivos. Por ende, es responsable de manejar sus tiempos de trabajo: hora de entrada y salida, tiempos de respuesta en casos específicos, capacidad de respuesta, entre otros.

Se comprueba en esta investigación que las condiciones ergonómicas de los empleados son parcialmente desconocidas. Existe un compromiso por parte de la empresa para proveer las necesidades a los empleados identificados como **permanentes**, los que al firmar un addendum al contrato de trabajo se aseguran tener una estación de trabajo en su domicilio similar a la que la empresa les ofrece en sus instalaciones. La situación varía para los empleados **ocasionales**, los cuales ven el teletrabajo como un privilegio, pero aún conservando un estatus de “trabajador en la oficina” (con su estación de trabajo asignada). No existen políticas por parte de Recursos Humanos o gerencia (de cada cuenta), en asegurar que los teletrabajadores cuenten con las condiciones ergonómicas necesarias para no arriesgar su estado salud físico o mental de salud.

La modalidad de teletrabajo es aprovechada por parte de la organización como un privilegio hacia el empleado, como retribución al buen rendimiento realizado. A pesar que el empleado adquiere derechos al firmar contratos, estos pueden ser revocados en cualquier momento, por decisión de gerencia. La aplicación de la ética por parte de los empleados influye positivamente en estos resultados, debido a la gran confianza que toda la organización recarga sobre el teletrabajador.

## Recomendaciones

Los buenos resultados por parte de teletrabajadores en HP Costa Rica, demuestran que la modalidad funciona. Se deberían de realizar estudios por parte de nuestro Gobierno, para así implementar esta tendencia en más entidades públicas y privadas, donde el Gobierno pueda ofrecer beneficios (menos impuestos u otras facilidades) para tratar de sacar el mayor provecho del teletrabajo.

La aplicación ética en los contratos de trabajo debería de ser fundamental en todas las entidades nacionales. A pesar de su posible existencia, el compromiso de muchos de sus empleados no es el mismo, por lo que su mejora e inclusive implementación pueda significar mejores resultados para muchas empresas.

Las condiciones ergonómicas deben ser las mismas hacia todos los teletrabajadores. A pesar de la existencia o no existencia de un addendum al contrato de trabajo, se debe de asegurar que las condiciones de los empleados sean las mismas, por lo que se recomienda la revisión de estos puntos en los contratos de trabajo para poder ofrecer un mismo trato a todos los teletrabajadores en la organización.

Es necesario implementar un plan para realizar exámenes físicos y psicológicos a todos los teletrabajadores. Los exámenes físicos son necesarios para asegurar que el empleado siga los requisitos mínimos sobre las condiciones ergonómicas, expuestos por el INS, para evitar la exposición a algún tipo de riesgo físico. Según la información proporcionada por el generalista de recursos humanos, se pueden dar casos en los que el empleado sufra por la soledad a la que puede ser expuesta al practicar esta

modalidad, por ello, los exámenes psicológicos con regularidad son necesarios para poder tener un control sobre ellos, para conocer su estado y proteger al empleado.

Es importante lograr una mayor divulgación de los resultados y características, para así lograr contrarrestar la resistencia al cambio. Los efectos positivos de una posible masificación de la modalidad pueden ser beneficiosos para otras instituciones o empresas.



## Bibliografía

1. Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación de Costa Rica (Noviembre 2012), Tecnologías digitales agilizarán trámites, vida profesional y entretenimiento en Costa Rica en el 2020, [foro digital] Recuperado de: <http://www.camtic.org/actualidad-tic/tecnologias-digitales-agilizaran-tramites-vida-profesional-y-entretenimiento-en-costa-rica-en-el-2020/>
2. Di Martiniei, Vittorio (2004) El Teletrabajo en América Latina y el Caribe [PDF] Recuperado de: <http://www.gobierno-digital.go.cr/e-gob/gobiernodigital/teletrabajo%20completo/Docs/EL%20TELETRABAJO%20EN%20AMERICA%20LATINA%20Y%20EL%20CARIBE.pdf>
3. Hewlett-Packard Costa Rica (Agosto 2012), Lineamientos: Trabajo desde la casa. Departamento de Recursos Humanos, HP Costa Rica (inédito)
4. HP (Noviembre 2012), Buscador de empleados [Página oficial] Recuperado de: <http://www8.hp.com/us/en/hp-search/search-results.html?cc=us&lang=en&charset=utf-8&qt=people+finder>
5. INS (Instituto Nacional de Seguros) - Carol Vásquez Meoño, (Octubre 2012). Administración del teletrabajo en la póliza de Riesgo del Trabajo: Documento Técnico sobre Teletrabajo (2008) [PDF] Recuperado de: <http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/Empresas/SegurosCo/RiesgosTrabajo/Teletrabajo.htm>
6. ILO (International Labour Organization). Conditions of Work Digest on Telework. Vol. 9. N.1. 1990. Geneva. [PDF] Recuperado de: <http://www.ilo.int/public/english/support/itcom/downloads/pdf/distance.pdf>
7. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (2011). Manual de buenas prácticas de salud y seguridad en el teletrabajo. [PDF] Recuperado de: [http://www.trabajo.gob.ar/difusion/teletrabajo/100924\\_manual-buenas-practicas.pdf](http://www.trabajo.gob.ar/difusion/teletrabajo/100924_manual-buenas-practicas.pdf)

8. OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2012) Búsqueda: Teletrabajo [sitio web] Recuperado de: <http://www.ilo.org/Search3/search.do?searchWhat=teletrabajo>
9. PROSIC (Programa de la Sociedad de la información y el Conocimiento de la Universidad de Costa Rica) (Octubre 2012). Informe: Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica (2009), Capítulo 11: El Teletrabajo en Costa Rica [PDF] Recuperado de: <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/El%20teletrabajo%20en%20Costa%20Rica.pdf>
10. PROSIC (Programa de la Sociedad de la información y el Conocimiento de la Universidad de Costa Rica) (Noviembre 2012). Informe: Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento en Costa Rica (2006), Capítulo 11: Desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Costa Rica [PDF] Recuperado de: <http://www.gobiernofacil.go.cr/e-gob/gobiernodigital/informes/cap11.pdf>
11. Survey Monkey (Octubre 2012), Encuesta para teletrabajadores de HP Costa Rica [Encuesta digital] Recuperado de: <https://www.surveymonkey.com/s/S6STHXR>
12. Survey Monkey (Octubre 2012), Encuesta para gerentes de cuenta de HP Costa Rica [Encuesta digital] Recuperado de: <https://www.surveymonkey.com/s/RLMHXQ6>
13. Survey Monkey (Octubre 2012), Herramienta para crear encuestas [Herramienta Web] Recuperado de: <http://es.surveymonkey.net/home/>
14. Tecnología al Instante (2012), TIC: Tecnologías de Información y Comunicación [Página web] Recuperado de: [http://www.tecnologiahechapalabra.com/tecnologia/glosario\\_tecnico/articulo.asp?i=876](http://www.tecnologiahechapalabra.com/tecnologia/glosario_tecnico/articulo.asp?i=876)

15. UACA (Noviembre 2012), Teletrabajo o empleo virtual [PDF] Recuperado de:  
<http://www.uaca.ac.cr/bv/docs/teletrabajo.pdf>
16. ULACIT (Noviembre 2012), Honestidad académica: Citación de fuentes de investigación según el formato de la APA [Presentación digital] Recuperado de:  
[http://bb9.ulacit.ac.cr/webapps/portal/frameset.jsp?tab\\_group\\_id=21&url=%2Fwebapps%2Fblackboard%2Fexecute%2Flauncher%3Ftype%3DCourse%26id%3D53511%26url%3D](http://bb9.ulacit.ac.cr/webapps/portal/frameset.jsp?tab_group_id=21&url=%2Fwebapps%2Fblackboard%2Fexecute%2Flauncher%3Ftype%3DCourse%26id%3D53511%26url%3D)

## Anexos

Encuesta realizada a tele trabajadores de HP Costa Rica:

### Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica

Esta encuesta será aplicada a 50 empleados de la empresa HP de Costa Rica, los cuales trabajan en su casa de habitación ya sea de manera permanente u ocasional. Esta encuesta pretende recopilar información relacionada con las características, condiciones y opiniones sobre el Teletrabajo en HP Costa Rica. Su información será utilizada solamente para propósitos educativos e investigativos en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Si tiene alguna pregunta de la misma no dude en contactarme: [jorgeacuna@hotmail.com](mailto:jorgeacuna@hotmail.com)

1. ¿En cuál unidad de negocios de **HP de Costa Rica** labora?
  - a. HP GBS
  - b. PPSG
  - c. HP ITO
  - d. HP IT
  - e. GPSC
  - f. HP Services
  - g. ESSN
  - h. HP Software
  - i. HP Financial Services
  
2. ¿Cuántos días por semana es tele trabajador? Si su respuesta es la **a**, pase a la pregunta # 5.
  - a. Todos
  - b. 2 o menos días
  - c. 3 o más días
  
3. ¿En cuál edificio de HP está ubicado?
  - a. AFZ
  - b. Forum
  - c. Ultra Park I
  - d. Ultra Park II
  
4. ¿Indique su medio de transporte?
  - a. Vehículo Propio

- b. Transporte público
  - c. Transporte de HP Costa Rica
  - d. Respuestas b y c
  - e. Otro medio: \_\_\_\_\_
5. Recursos Humanos agrega una cláusula (*addendum*) al contrato de trabajo de los empleados cuando tienen la autorización para tele trabajar. ¿Firmó usted este “*addendum*”?
- a. Sí
  - b. No
6. ¿Tiene conocimiento sobre el documento de HP Costa Rica, donde se establecen los “lineamientos” para trabajar desde la casa?
- a. Sí
  - b. No
7. ¿Tiene claro cuáles son sus responsabilidades, metas y objetivos, en su posición en esta empresa?
- a. Sí
  - b. No
8. ¿Cómo es la comunicación entre los miembros de su grupo de trabajo cuando se encuentran laborando en el lugar de trabajo?
- a. Excelente
  - b. Muy buena
  - c. Buena
  - d. Regular
  - e. Mala
9. ¿Cómo califica la comunicación entre los miembros del grupo de trabajo cuando se interactúa de forma virtual?
- a. Excelente
  - b. Muy buena
  - c. Buena
  - d. Regular
  - e. Mala
10. ¿Cómo considera que es la sinergia del grupo de trabajo para alcanzar las metas y objetivos grupales establecidos?
- a. Excelente

- b. Muy buena
  - c. Buena
  - d. Regular
  - e. Mala
11. ¿Considera que esta sinergia en el grupo de trabajo disminuye por falta de interacción en la oficina?
- a. Mejora
  - b. Se mantiene igual
  - c. Disminuye
12. ¿Cómo considera usted que es el respaldo y la comunicación recibida de su jefe inmediato, cuando es de manera virtual?
- a. Excelente
  - b. Muy buena
  - c. Buena
  - d. Regular
  - e. Mala
13. ¿Cuáles beneficios considera le brinda el teletrabajo? Selección múltiple.
- a. Económicos
  - b. Físicos
  - c. Emocionales
  - d. Motivación
  - e. Razón para conservar el trabajo
  - f. Otros: \_\_\_\_\_
14. ¿Cuáles aspectos considera usted que significan un beneficio para HP Costa Rica, cuando un empleado trabaja desde la casa? Selección múltiple.
- a. Económicos
  - b. Mejores resultados
  - c. Atracción a nuevos empleados
  - d. Mayor iniciativa
  - e. Otros: \_\_\_\_\_
15. ¿Cada cuánto se realiza exámenes médicos?
- a. Una vez al año
  - b. Dos veces al año
  - c. Tres o más veces al año
  - d. Nunca

16. ¿Cada cuánto se realiza exámenes psicológicos?
- a. Una vez al año
  - b. Dos veces al año
  - c. Tres o más veces al año
  - d. Nunca
17. ¿Considera usted que cuenta con las condiciones necesarias para realizar su trabajo en su casa de habitación? (Ejemplo: monitor, silla, escritorio)
- a. Sí
  - b. No

Encuesta realizada a gerentes de cuenta de HP Costa Rica (Enfocada solamente a gerentes que tuvieran colaboradores que practicaran el teletrabajo):

## Encuesta sobre Teletrabajo en HP Costa Rica

Esta encuesta será aplicada a 10 gerentes que tengan personal a cargo y que además sean tele trabajadores en la empresa **HP Costa Rica**. Esta encuesta pretende recopilar información relacionada con las características, condiciones y opiniones sobre el Teletrabajo en HP Costa Rica. Su información será utilizada solamente para propósitos educativos e investigativos en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Si tiene alguna pregunta de la misma no dude en contactarme: [jorgeacuna@hotmail.com](mailto:jorgeacuna@hotmail.com)

1. ¿En cuál unidad de negocios de **HP Costa Rica** labora?
- a. PPSG
  - b. GPSC
  - c. HP Services
  - d. ESSN
  - e. HP Software
  - f. HP Financial Services
2. ¿Cuántos colaboradores dentro de su equipo de trabajo, practican el teletrabajo?
- a. De 1 a 5
  - b. De 6 a 10
  - c. De 11 a 20
  - d. De 21 en adelante

3. ¿Tiene usted conocimiento del documento donde HP Costa Rica, establece los “lineamientos” para trabajar desde la casa?
  - a. Sí
  - b. No
  
4. ¿Tienen sus colaboradores conocimiento del documento donde se establecen los “lineamientos” para trabajar desde la casa?
  - c. Todos
  - d. Algunos
  - e. Ninguno
  
5. ¿Tienen claro sus colaboradores las metas y objetivos específicos de cada puesto de trabajo?
  - a. Todos
  - b. Algunos
  - c. Ninguno
  
6. ¿Considera usted que las metas y objetivos individuales, se puedan lograr cuando un empleado tele trabaja?
  - c. Siempre
  - d. Casi siempre
  - e. Algunas veces
  - f. Pocas veces
  - g. Nunca
  
7. ¿Considera que la comunicación entre los miembros del grupo de trabajo es fundamental para lograr los objetivos como grupo?
  - a. Sí
  - b. No
  
8. Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿se ve afectada la buena comunicación cuando se realiza de forma virtual?
  - a. Sí
  - b. No



9. ¿Cómo considera que es la sinergia del grupo de trabajo para alcanzar las metas y objetivos grupales establecidos?
- f. Excelente
  - g. Muy buena
  - h. Buena
  - i. Regular
  - j. Mala
10. ¿Cuáles beneficios considera usted le brinda el teletrabajo al empleado?  
Selección múltiple.
- g. Económicos
  - h. Físicos
  - i. Emocionales
  - j. Motivacionales
  - k. Otros: \_\_\_\_\_
11. ¿Cuáles aspectos considera usted que significan un beneficio para HP Costa Rica cuando un empleado trabaja desde la casa? Selección múltiple.
- f. Económicos
  - g. Mejores resultados
  - h. Atracción a nuevos empleados
  - i. Mayor iniciativa
  - j. Responsabilidad Social
  - k. Otros: \_\_\_\_\_
12. ¿Tiene usted conocimiento si sus colaboradores cuentan con las herramientas necesarias para trabajar desde la casa? (Ejemplo: Silla, escritorio, internet, monitor, teléfono)
- a. Todos
  - b. Algunos
  - c. Ninguno
13. ¿Cada cuánto se realiza exámenes médicos obligatorios a los colaboradores, donde se analice el estado de salud de los mismos?
- a. Una vez al año
  - b. Dos veces al año
  - c. Tres o más veces al año
  - d. Nunca

14. ¿Cada cuánto se realiza exámenes psicológicos obligatorios a los colaboradores, donde se analice el estado de salud de los mismos?
- c. Una vez al año
  - d. Dos veces al año
  - e. Tres o más veces al año
  - f. Nunca
15. ¿Bajo alguna circunstancia ha tenido que suspender el privilegio del teletrabajo a algún empleado?
- a. Sí
  - b. No
16. Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿por qué motivo? Selección múltiple.
- a. Bajo rendimiento
  - b. Problemas de comunicación
  - c. Problemas físicos
  - d. Problemas disciplinarios
  - e. Bajo solicitud del empleado
  - f. Incumplimiento de horarios
  - g. Otros: \_\_\_\_\_