

## **Recomendaciones legales para la satisfacción laboral en teletrabajadores del sector educativo privado en los cantones de Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares y San Ramón durante 2021**

Yendri María González Céspedes<sup>1</sup>, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2021

### **Resumen**

Se pretende a través de la presente investigación, establecer recomendaciones legales para la satisfacción laboral en el sector educativo privado de Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares y San Ramón que practican el teletrabajo, siendo este el problema que se pretende resolver a través de la identificación de factores que afecten estas relaciones laborales y puedan, por lo tanto, corregirse o mejorarse.

El método utilizado en este trabajo es una investigación de tipo científica descriptiva con un enfoque cuantitativo, de tipo no probabilístico de conveniencia, a través de la aplicación de una encuesta como medio de recolección de datos con un cuestionario de 20 preguntas aplicado a una población total de sesenta y dos colaboradores del sector educativo privado de Occidente.

Se obtiene como resultado de la presente investigación que la mayoría de los encuestados practica la modalidad de teletrabajo en mayor o menor frecuencia; sin embargo, tan solo una cuarta parte cumple con el requisito legal de un contrato o adenda a su contrato de trabajo existente, por lo cual, no existen normas claras sobre el tratamiento que entre las partes se pacte en relación con esta figura, siendo esto un factor clave a corregir para poder establecer una clara satisfacción laboral. Se determina además, que los colaboradores en su mayoría cuentan con un espacio adecuado, capacitación y equipo para llevar a cabo sus labores.

---

<sup>1</sup> Licenciada en Derecho, Universidad de Costa Rica. Especialista en Derecho Notarial y Registral, Universidad Latina. Opta por el grado de Maestría en Derecho Empresarial de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT, correo electrónico ygonzalez@projurcr.com

Producto de esta investigación se concluye y recomienda a los colaboradores mantenerse en comunicación constante con sus patronos para el seguimiento de sus labores, así como por parte del patrono, el establecimiento claro de los documentos legales que respalden el teletrabajo, planteamiento de los objetivos y forma de cumplirlos, así como un acompañamiento en la organización del tiempo de sus colaboradores, lo cual deviene en una mayor satisfacción laboral y por ende, mayor productividad empresarial.

**Palabras clave:** teletrabajo, educación, satisfacción laboral.

### **Abstract**

The present research aims to establish legal recommendations for job satisfaction in the private education sector of Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares and San Ramón that practice telework, This is the problem to be solved through the identification of factors that affect these work relationships and can therefore be corrected or improved.

The method used in this paper is a descriptive scientific research with a quantitative approach, non-probabilistic type of convenience, through the application of a survey as a means of data collection by means of a questionnaire of 20 questions applied to a total population of sixty-two collaborators of the private education sector in the West of Central Valley.

It is obtained as a result of the present research that most of the respondents practice the modality of teleworking more or less frequently, however, only a quarter meets the legal requirement of a contract or addendum to their existing employment contract, therefore, there are no clear rules on the treatment agreed between the parties in relation to this figure, being this a key factor to correct in order to establish a clear job satisfaction. It is further determined that most collaborators have adequate space, training and equipment to carry out their work.

Product of this research is concluded and recommended to the collaborators to maintain in constant communication with their employers for the monitoring of their tasks, as well as by the employer, the clear establishment of the legal documents that support the telework, approach of the objectives

and way to fulfill them, as well as an accompaniment in the organization of the time of its collaborators which becomes in a greater job satisfaction and therefore, greater business productivity.

**Key words:** telework, education, job satisfaction.

## **Introducción**

El teletrabajo es una forma de trabajo a distancia, es decir, el servicio contratado no se brinda propiamente en las instalaciones del patrono, sino que implica el uso de las telecomunicaciones, sea entre el patrono y sus colaboradores, así como de los colaboradores con el público meta de cada compañía. Esta tendencia surge como respuesta a la revolución digital que el avance tecnológico ha generado, así como una alternativa de ahorro de recursos tanto para los patronos como para los trabajadores, pero a la vez y de manera muy relevante, de la mano con los objetivos de desarrollo sostenible planteados actualmente por los países, aumento de la capacidad productiva y una mejora en la calidad de vida de los servidores en razón de invertir una menor cantidad de tiempo en viajes, hacia y desde las oficinas.

Es por lo indicado anteriormente que dicha figura ha venido siendo promovida por el Gobierno costarricense desde años atrás, aún y cuando su regulación normativa es relativamente reciente; no obstante, es en el año 2020 cuando dicha modalidad tiene su auge en razón de la situación de pandemia de Covid-19, la cual, por temas de salud, implica un distanciamiento social, siendo aplicada incluso en sectores donde nunca antes se había valorado.

Se justifica esta investigación en la necesidad de brindar una guía basada en las normas legales que rigen la materia, a los educadores que se han visto forzados a cambiar la manera en que desempeñan sus funciones al acudir al teletrabajo, con una vaga experiencia debida a una emergencia mundial. En el ámbito de la educación primaria y secundaria ha implicado todo un reto y obligó incluso en algún momento a establecer una pausa en la educación de los estudiantes

para la adquisición e implementación de las plataformas digitales correspondientes, así como capacitación de personal.

Esta investigación se desarrolla, por lo tanto, en consideración del sector de educadores que específicamente desempeñen sus labores a distancia, enfrentándose a los retos que las mismas implican, la disposición y acceso a las tecnologías de la información para su comunicación y rendimiento de cuentas, envío de informes a sus patronos, la impartición de lecciones, todo procurando el cumplimiento de los objetivos asignados de la mejor manera posible.

El beneficio de esta investigación es que los educadores puedan conocer los parámetros a seguir en la modalidad de teletrabajo en relación con su patrono, sean sus derechos y obligaciones, las actuaciones permitidas y acciones restringidas de conformidad con la normativa establecida, de manera que puedan lograr una mayor satisfacción laboral, entendiéndose esta última como el máximo desempeño y rendimiento de sus labores a satisfacción del patrono y sus estudiantes.

Así las cosas, este documento constituye una guía tanto para el educador, así como eventualmente también para el patrono, al establecer los medios de supervisión y cumplimiento de objetivos, buscando el mayor balance en las relaciones obrero-patronales, siempre en apego a las normas establecidas con este propósito. Desde esa perspectiva, tiene como finalidad brindar insumos para la toma de decisiones que faciliten el desarrollo del teletrabajo en este sector, basadas en el uso de las tecnologías digitales disponibles.

El problema que se plantea en esta investigación es: ¿Cuáles son las posibles recomendaciones legales para la satisfacción laboral en teletrabajadores del sector educativo privado en los cantones de Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares y San Ramón durante 2021?

Con el propósito de brindar una respuesta a dicho problema, se estructura esta investigación con el planteamiento de un objetivo general de analizar las posibles recomendaciones legales para la satisfacción laboral en teletrabajadores del sector educativo privado en los cantones de Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares y San Ramón durante 2021. En este sentido, se establecen tres objetivos específicos, siendo el primero de ellos, describir los criterios legales que puedan causar satisfacción laboral en los teletrabajadores del área de estudio, el segundo es detallar las expectativas que los teletrabajadores del sector educativo tienen para su satisfacción laboral y como tercero y último, sugerir las recomendaciones legales para la satisfacción laboral dirigida a

los trabajadores del sector educativo en el área de estudio durante 2021. Seguidamente se expone la revisión bibliográfica mediante la cual se pretende desarrollar los objetivos planteados en esta investigación.

## **Revisión bibliográfica**

El teletrabajo como tal, ha sido definido desde diversos enfoques según su avance histórico, ya que va ligado a las tecnologías y lo que estas permitan, pero además, ha sido un planteamiento que hasta en las últimas décadas ha podido observarse más claramente en la práctica, pudiendo determinarse sus objetivos, beneficios y retos. Por su parte, la normativa vigente en nuestro país correspondiente a la ley para regular el teletrabajo (2019) que lo define de la siguiente manera:

Teletrabajo: modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la persona empleadora, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan. Esta modalidad de trabajo está sujeta a los principios de oportunidad y conveniencia, donde la persona empleadora y la persona teletrabajadora definen sus objetivos y la forma en cómo se evalúan los resultados del trabajo.

Dicha definición establece dos factores clave, sean estos el espacio y el uso de la tecnología. En cuanto al espacio, debe ser idóneo y contar con las características correspondientes para poder brindar de la mejor manera el servicio prestado, máxime que el colaborador sigue estando bajo una póliza de riesgos de trabajo del patrono. Así lo establece el Ministerio de Educación Pública (2020) al señalar:

En caso de que las actividades se realicen desde la casa de habitación, el trabajador debe acondicionar un espacio físico bajo la normativa de salud y seguridad ocupacional establecida. Asimismo, debe permitir el acceso del funcionario (a) asignado para las inspecciones de las condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene del puesto de trabajo, para verificar la correcta aplicación de las condiciones de salud y seguridad ocupacional, dentro de los límites de la legislación vigente aplicable.

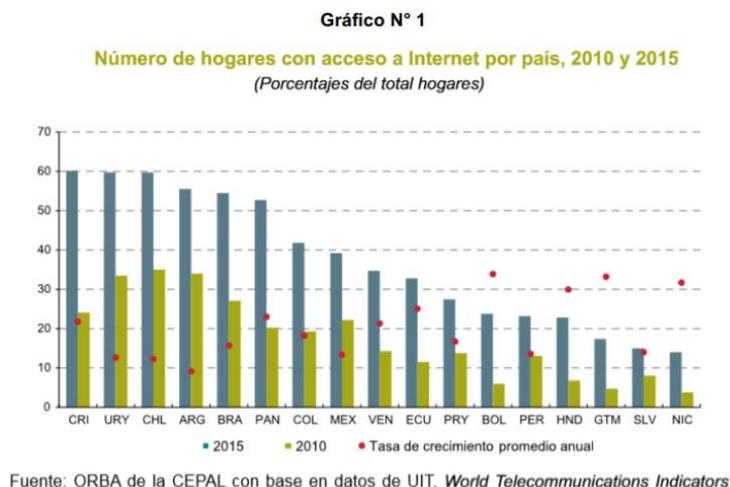
El segundo factor clave es el uso de tecnología para comunicarse durante su jornada laboral. La capacitación en medios tecnológicos es por lo tanto, fundamental y así lo resalta el Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo (2017) al señalar que:

La Alfabetización Digital que demanda el presente entorno laboral debe responder a la capacidad de utilizar, comprender y dominar las tecnologías de la información como herramienta para innovar y generar valor, que le permita a los ciudadanos estar mejor preparados para participar del mercado laboral, en particular para el que se desarrolla basado en el conocimiento, como es el caso del Teletrabajo. (Página 12)

El teletrabajo ante la situación de pandemia, así como ocurrió en otras emergencias nacionales como el huracán Otto y diversas manifestaciones que generaron bloqueos viales, ha venido a demostrar que es un excelente medio para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de las compañías, de ahí su importancia en el fomento de esta práctica. Esta figura trae consigo además, una serie de beneficios que deben ser apreciados tanto por colaboradores como patronos, y en general, señala la OIT (2016) los siguientes:

Los beneficios para los trabajadores pueden ser, entre otros, unos desplazamientos más cortos, menos gastos personales relacionados con el trabajo y una mejor conciliación de la vida laboral y familiar, incluida una mayor capacidad para equilibrar las responsabilidades profesionales y de prestación de cuidados, y más oportunidades de trabajo. Los empleadores pueden beneficiarse de una mayor productividad, menos gastos generales y el acceso a una oferta más amplia, diversa, motivada y calificada de trabajadores. En lo que respecta a los gobiernos, el teletrabajo puede ser una estrategia para afrontar los problemas medioambientales y de congestión urbana, y para promover oportunidades de empleo incluyentes para todos. (Página 1)

No obstante, esta figura laboral presenta aún hoy muchos retos tanto en el sector educativo que trata esta investigación, como a nivel general y debe ser objetivo fundamental de todo gobierno, continuar con el fomento en la formación de todas las generaciones en la adaptación a la tecnología, así como a su acceso por la mayor parte de la población, en lo cual Costa Rica va muy avanzado en relación con otros países de Latinoamérica, tal y como se señala en el Primer Informe Estado del Teletrabajo en América Latina y El Caribe:



*Nota:* adaptado de Gráfico N.º 1 Número de hogares con acceso a Internet por país, 2010 y 2015, de Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe (2017).

En el ámbito educativo es especialmente importante este aspecto, ya que además del alcance tecnológico y capacitación a los colaboradores, implica también su extensión a los clientes de cada centro educativo, es decir, sus estudiantes, por lo tanto, el planeamiento debe realizarse tomando en consideración las posibilidades de los estudiantes en general, para cumplir realmente con los objetivos planteados.

El teletrabajo como tal es una forma de trabajo que implica algunos requisitos jurídicos, además de su aplicación. Debe regularse entre las partes a través de un contrato o adenda al contrato de trabajo y cumplirse con los requisitos generales establecidos en el Código de Trabajo (1943) que rige la materia, fijando la frecuencia, la privacidad que deba guardarse de los recursos, responsabilidades en caso de custodiar bienes del patrono y las labores deberán establecerse siempre respetando, además, las jornadas máximas de ley, pudiendo flexibilizarse tal y como se menciona en el Reglamento para el Teletrabajo (2019) en cuanto a su organización, pero sin que signifique sobrepasar lo establecido en la ley.

Asimismo, las partes deben acordar los medios de comunicación y supervisión o seguimiento y cumplimiento de objetivos. Señala así la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia (2018) en la resolución 539-2018, con relación al análisis de la supervisión y disponibilidad del colaborador con el patrono, validando el despido ante la incomunicación y no conectividad del colaborador con el patrono, al considerarse un abandono de labores y no cumplimiento de los objetivos asignados:

Pero el concepto es más amplio aún, porque no hay teletrabajo, aunque exista la informática si no existe la telecomunicación. Un resumen de lo dicho hasta aquí sería: **Teletrabajo = trabajo a distancia + telecomunicaciones + por cuenta ajena (...)** podemos decir que el teletrabajo es una relación laboral estable a distancia, donde el empleado trabaja desde un lugar físico diferente de la oficina que, generalmente, es su casa.

Se puede agregar, por lo tanto, como factor principal para lograr una mejor y mayor satisfacción laboral, la comunicación constante y certera con el patrono sobre su actividad laboral, cumplimiento de metas definidas y por qué no, las dificultades que se presenten para poder ser resueltas de la mejor manera entre ambas partes, dado que el servicio que se presta es siempre en nombre de un patrono y son sus instrucciones las que deben respetarse. Fundamental es en este tipo de trabajos por su naturaleza y la no supervisión directa, que debe enfocarse más al cumplimiento de objetivos, pero deben además, adecuarse y no sobrepasar lo establecido cuando el colaborador estaba en las instalaciones del patrono.

El principio referido es el principio de subordinación, el cual, el Ministerio de Trabajo (2006) en su Criterio DAJ-AE-27-06 define, como se indica a continuación, que por su claridad ha sido punto de referencia para artículos, resoluciones y documentos posteriores al mismo:

La subordinación: este elemento se refiere a la subordinación del trabajador con respecto al patrono, es decir, la posibilidad que tiene éste de imponer reglamentos, girar órdenes y velar por su estricto cumplimiento, en virtud de lo cual, expone la doctrina laboral, es el más importante, por cuanto la relación laboral es eminentemente subordinada. Esta subordinación puede ser potencial, sea, aunque no se dé, debe existir la posibilidad de ejercerla.

De conformidad con la OIT (2020), la práctica del teletrabajo ha derivado en realidad en el trabajo de exceso de horas por parte de los colaboradores, en un fallido intento por generar un equilibrio entre su vida privada y su trabajo. Es por esto, que es labor importante de los patronos, guiar a sus colaboradores para generar un plan individual de trabajo, el establecimiento de prioridades, abrir el espacio para que puedan manifestarse al sentirse recargados y por supuesto, que quien lo haya logrado con éxito pueda compartir con sus colegas los medios utilizados y así puedan ser replicados.

Por su parte, es tarea esencial de los patronos, a la vez, establecer objetivos o metas claras, siempre reales y los resultados que se esperan, permitirse realizar comentarios de forma oportuna a sus colaboradores en relación con los trabajos que requieran de cambios, ojalá por medios adecuados, por ejemplo, como mínimo, la utilización de video llamadas para temas delicados, dado que la comunicación no presencial puede prestarse para malas interpretaciones y por supuesto, reconocer y generar respuestas positivas ante la buena ejecución de sus colaboradores.

El teletrabajo como tal pretende la modernización de las compañías y un cambio cultural que permita una mayor integración laboral de personas con distintas condiciones y sin limitarse a espacios territoriales en cuanto a su contratación, pero continúa siendo un reto para la sociedad actual. A continuación, se expone la metodología de esta investigación.

## **Metodología**

La presente investigación es de tipo descriptivo, es decir, en palabras de Hernández-Sampieri et al. (2016), “*pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas*”, por lo tanto, a través del presente documento, se procura detallar las características de la práctica del teletrabajo en el sector educativo privado de Occidente en 2021, identificando las prácticas que puedan generar una verdadera satisfacción laboral, tanto para el colaborador como para el patrono, así como las prácticas que deben evitarse con este fin, a través de su registro, análisis e interpretación.

El enfoque es cuantitativo, lo cual implica la demostración de hipótesis a través de la puesta en práctica de recolección de datos y su análisis. Señalan Hernández-Sampieri et al. (2016), buscando definir el enfoque cuantitativo:

Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las

mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p. 4-5)

La población a la que se aplica el presente estudio está enfocada propiamente en colaboradores del sector educativo privado, específicamente de las zonas de Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares y San Ramón, que practiquen el teletrabajo de forma permanente o parcial; sin embargo, al no contar con información certera de quiénes y a cuántas personas corresponde esta población total, es posible considerar que se trata de una población infinita.

En razón de lo anteriormente indicado, se utilizará un tipo de muestreo no probabilístico de conveniencia, el cual consiste en la aplicación de sesenta y dos encuestas en una muestra de una población previamente determinada según el tema y geográficamente enfocada, ya que no se trata de un porcentaje estadístico importante. Al respecto mencionan Otzen y Manterola (2017):

Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. Por ejemplo, entre todos los sujetos con CA, solamente aquellos que se encuentren hospitalizados en el Hospital Regional de Temuco.

El medio elegido para recolectar los datos y el posterior análisis para esta investigación, lo es la aplicación de sesenta y dos cuestionarios entre la población elegida, pero realizada al azar, de manera que determine resultados generales sobre dicho sector y buscar cumplir con una respuesta favorable ante los objetivos planteados al inicio de esta investigación. Recurriendo a la lectura de Gallardo (2017), con su recopilación de conceptos, plantea este medio como un procedimiento estándar, ya que se realizan las mismas preguntas a una población de interés previamente determinada. A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del presente apartado e investigación con su respectivo análisis.

### **Análisis de la investigación**

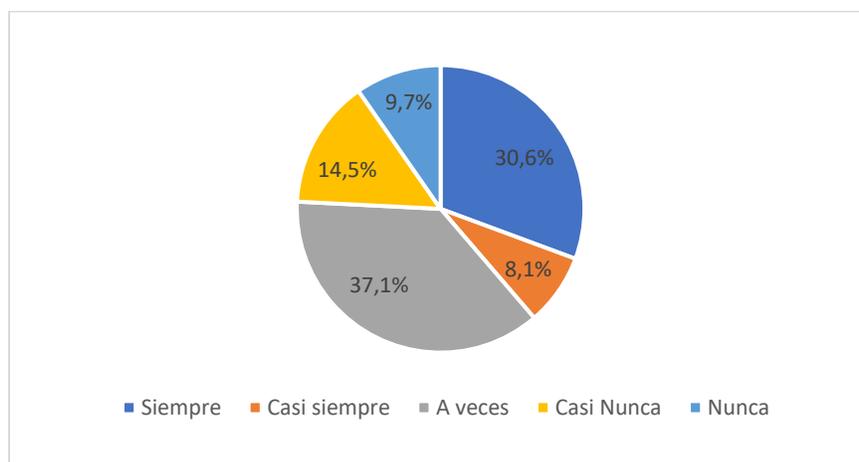
Se aplicaron con el propósito de brindar una respuesta a los objetivos planteados, sesenta y dos encuestas conformadas por un cuestionario de 20 preguntas de opción múltiple al personal en el

sector educativo privado de Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares y San Ramón en relación con la práctica de teletrabajo, con el fin de determinar de qué manera se desarrolla dicha figura laboral y establecer la mejor forma de alcanzar la satisfacción laboral por medio de la misma.

El primer objetivo planteado consiste en describir los criterios legales que puedan causar satisfacción laboral en los trabajadores del área de estudio y en primer lugar, debemos determinar la efectiva puesta en práctica del teletrabajo en los lugares de trabajo, con un resultado de 90.3% que ha practicado en algún momento el teletrabajo con mayor o menor frecuencia, dado que actualmente un 30,6% utiliza dicha modalidad siempre en su jornada de trabajo y un 37,10%, ocasionalmente, lo cual se puede observar en Figura 1. Los resultados reflejan los efectos de la emergencia nacional por la COVID-19, ya que normalmente son funciones se darían desde las aulas.

### Figura 1

#### *Frecuencia de práctica de teletrabajo*



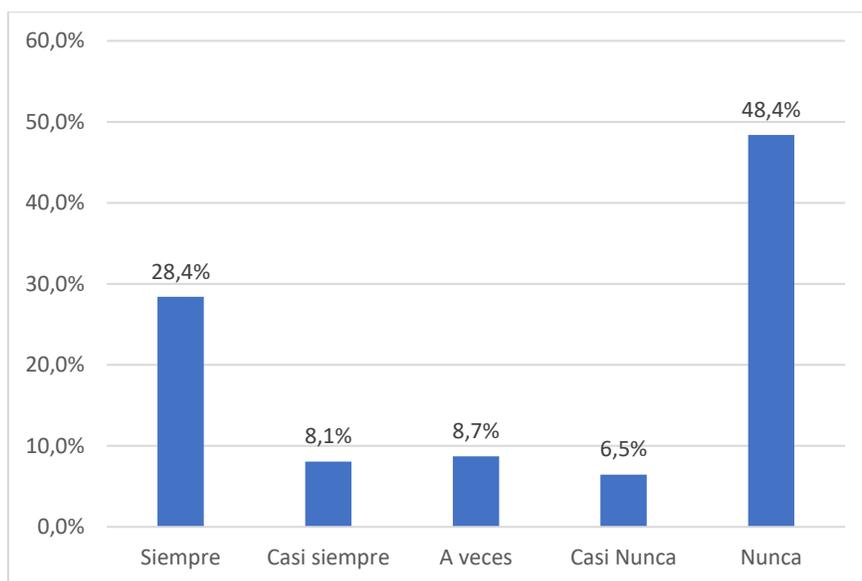
*Fuente:* elaboración propia, 2021

No obstante, existe un contraste importante en cuanto a lo establecido en la Ley para regular el Teletrabajo (2019) sobre la adenda al contrato o incluso un contrato propiamente que establezca las condiciones de teletrabajo, ya que únicamente el 28,4% cuenta con un documento de este tipo,

contra un 48,4% que no tiene ningún respaldo al respecto, tal y como se observa en la Figura 2. Existen porcentajes menores en medio que podrían sugerir que a nivel general se emitieran directrices que rijan ese tipo de relación, mas no cumple con los requisitos legales establecidos. Tener reglas claras es un factor clave para poder ponderar un nivel efectivo de satisfacción laboral, y en caso de no existir las mismas o ser vagas, para ambas partes son inciertos sus derechos y deberes en detrimento de la satisfacción laboral.

## Figura 2

*Porcentaje de colaboradores que cuenta con adenda o contrato especial de teletrabajo.*



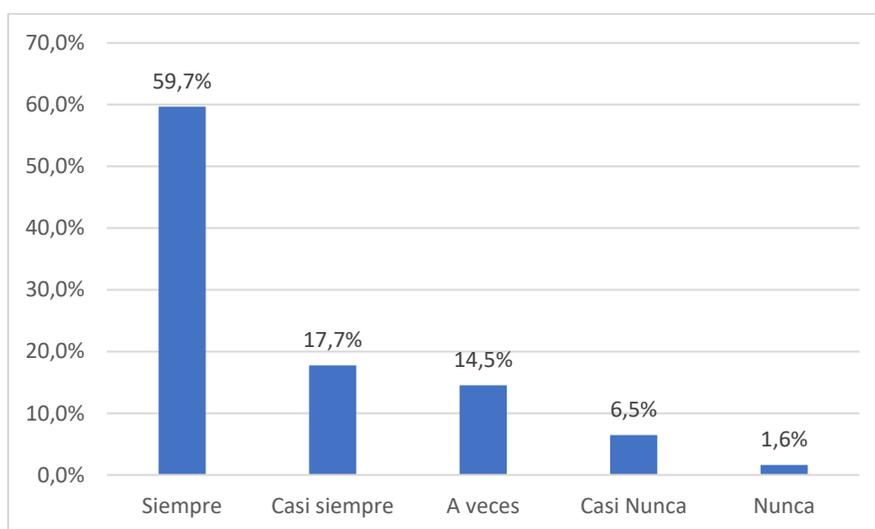
*Fuente:* elaboración propia, 2021.

Por otra parte, las encuestas sí reflejan que al menos en la mayoría de las veces, los educadores cuentan con el equipo adecuado para desarrollar sus labores asignadas, dado que un 38,7% indicó siempre tenerlo; un 33,9%, casi siempre; un 17,7%, a veces y 6,5, y 3,2%, respectivamente, señalaron, casi nunca y nunca, lo cual permite determinar que en un alto porcentaje, se debería lograr los objetivos al existir el material de apoyo a disposición de cada uno.

Sin embargo, tan solo un 33,9% manifestó poder terminar sus tareas dentro de la jornada establecida y un 11,3% no lograrlo casi nunca y nunca. Como factor importante para la satisfacción laboral, esta investigación refleja de manera positiva que a pesar de la distancia generada con la práctica del teletrabajo, un 59,7% señala que mantiene una comunicación constante con su patrono, contra apenas un 1,6% que indica nunca tenerla, como se muestra en la Figura 3 a continuación.

### Figura 3

*Frecuencia de comunicación colaborador-patrono*



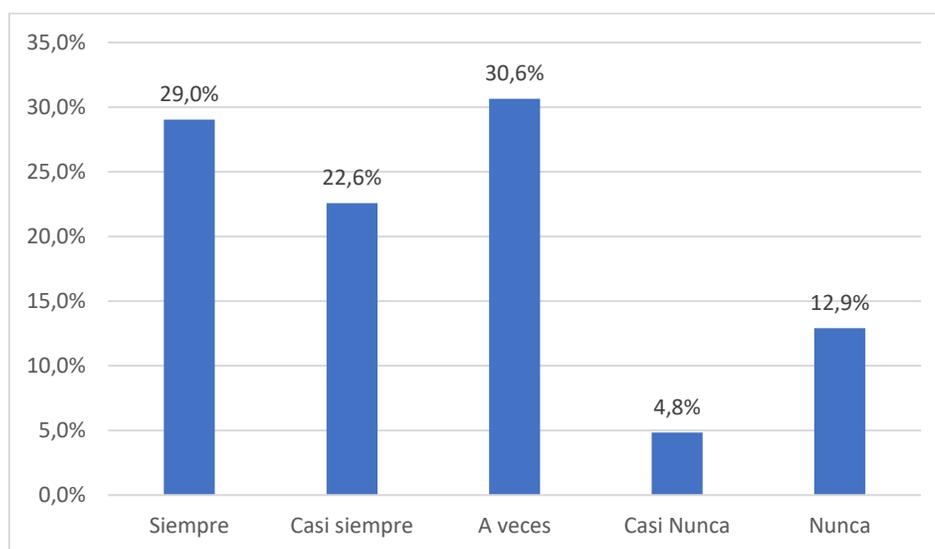
*Fuente:* elaboración propia, 2021

Con el propósito de dar respuesta al segundo objetivo correspondiente a detallar las expectativas que los teletrabajadores del sector educativo tienen para su satisfacción laboral, se plantea una serie de preguntas, en la que de la primera de ellas es posible determinar que tan solo un 29% de los encuestados ha tenido en todo momento la capacitación correspondiente para desempeñar sus funciones; no obstante y de manera positiva, un 22,6% manifiesta haberla tenido casi siempre y un 30,6% a veces, lo cual podría reflejarse en una señal de productividad al no solo contar con el equipo correspondiente, sino también, la capacidad cognitiva para desarrollar su actividad laboral.

Asimismo, otro aspecto positivo, es que al menos un 33,9% señaló contar con un espacio totalmente apto para llevar a cabo sus labores, un 25,8% indicó que casi siempre y un 29%, a veces, siendo aún un reto este requisito establecido por el Ministerio de Educación Pública (2020); empero, a pesar de la rápida adaptación que se ha dado en el sector educativo, es posible ver avanzando resultados positivos. Esto es relevante, ya que se debe mantener una visión integral que incluya el conocimiento, capacitación para el puesto, los recursos tecnológicos y de espacio que permitan brindar el servicio de la mejor manera y así el colaborador pueda efectivamente brindar el mejor rendimiento a su patrono y esto a la vez se refleja en una mayor productividad para el empresario.

#### Figura 4

*Personal que ha contado con capacitación para el teletrabajo.*



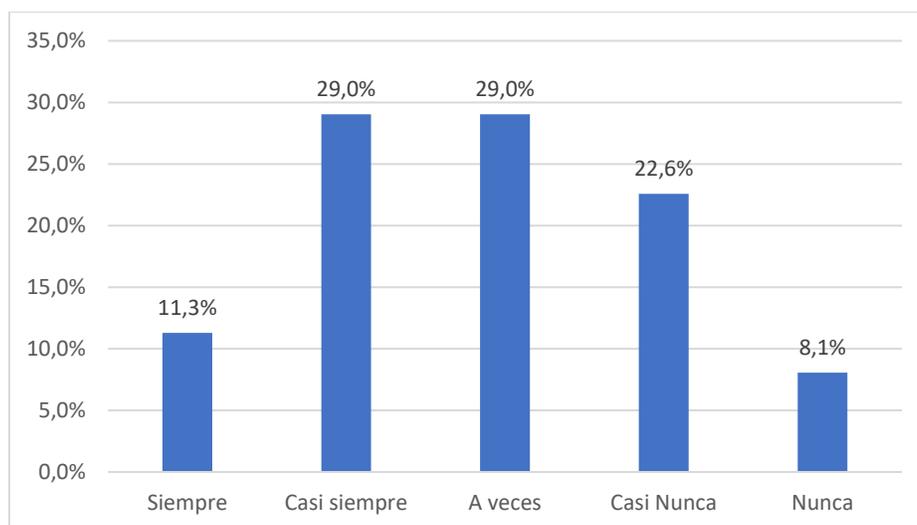
*Fuente:* elaboración propia, 2021.

Por otra parte, ante la consulta sobre la flexibilidad de sus horarios, tomando en cuenta que la mayoría de los colaboradores realiza sus funciones desde el hogar, un 29% indicó sí contar con flexibilidad de horarios; un 16,1%, casi siempre y a veces, con un 14,5 y 24,2% que señalan que casi nunca y nunca cuentan con ella. La práctica del teletrabajo interviene con el equilibrio que el

colaborador obtenga de organizar su vida personal y privada, y es de hecho, una de las situaciones que a nivel psicológico se ha procurado fortalecer durante la época de pandemia por la Covid-19, fortaleciendo la salud mental de los colaboradores, máxime los resultados obtenidos por OIT (2020) que reflejan más bien un aumento de horas extras en algunos casos, por no lograr el equilibrio correcto. Así lo reflejan los resultados ante la pregunta acerca de si logran mantener un equilibrio, como se indica en la siguiente Figura 5.

**Figura 5**

*Equilibrio entre vida laboral y personal.*



*Fuente:* elaboración propia, 2021.

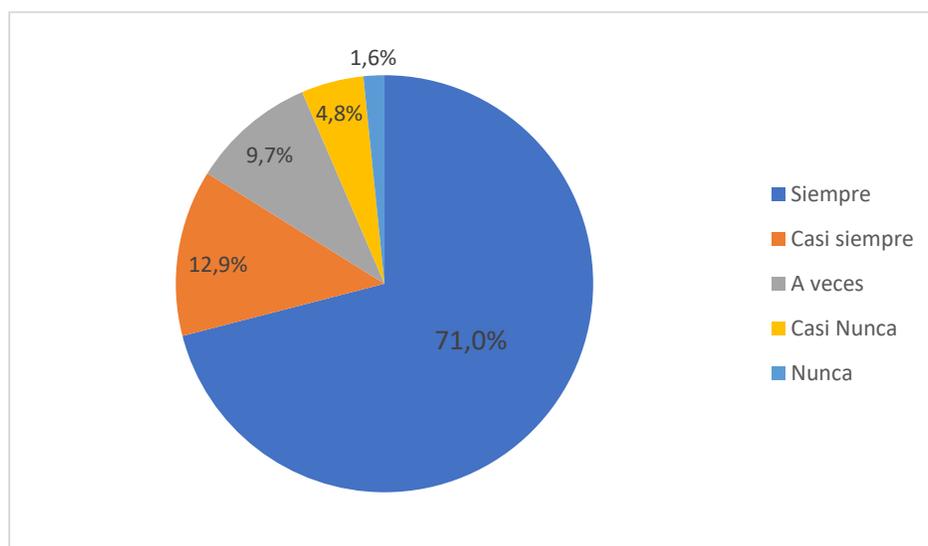
Del lado positivo, como motivación para lograr una mayor satisfacción laboral, la gran mayoría de los encuestados manifiesta, teniendo al menos un grado de ahorro económico a raíz de la práctica de teletrabajo, dado que un 32,3% establece que siempre lo obtiene; un 17,7%, casi siempre; 25,8%, a veces y tan solo un 6,5 y 17,7% manifiestan que casi nunca y nunca lo obtienen. Por supuesto que esto requiere de un mayor análisis para establecer si ese ahorro proviene de un cambio de hábitos, como el ahorro en transportes o si es meramente una coincidencia al contar con menos actividades sociales y en algunos casos, más bien ver un aumento en servicios públicos ante la mayor permanencia en el hogar, lo cual no es objeto de esta investigación; sin embargo, como

lo ha mencionado la OIT (2016), sí es un propósito del teletrabajo un ahorro económico en transportes y hasta alimentación de las personas, pero también y de suma importancia, un ahorro en tiempos de traslado que suman a la calidad de vida de cada individuo y ayudan al medio ambiente.

Como respuesta al objetivo específico tres, correspondiente a sugerir las recomendaciones legales para la satisfacción laboral dirigida a los trabajadores del sector educativo en el área de estudio durante el 2021, se consulta sobre la existencia de una plataforma virtual para comunicarse tanto con sus estudiantes, así como con el patrono, desarrollo de labores y entrega de informes, a lo cual un 71% señaló contar con una plataforma de este tipo tal como se muestra en la Figura 6. Este tipo de herramienta es de suma importancia en la modalidad de teletrabajo, ya que facilita el alcance y los métodos de enseñanza, así como también brinda una pauta fundamental de supervisión y seguimiento de tareas para los patronos.

### Figura 6

*Acceso a plataforma virtual que permite desarrollo de labores, entrega de informes e interacción con estudiantes y patrono.*



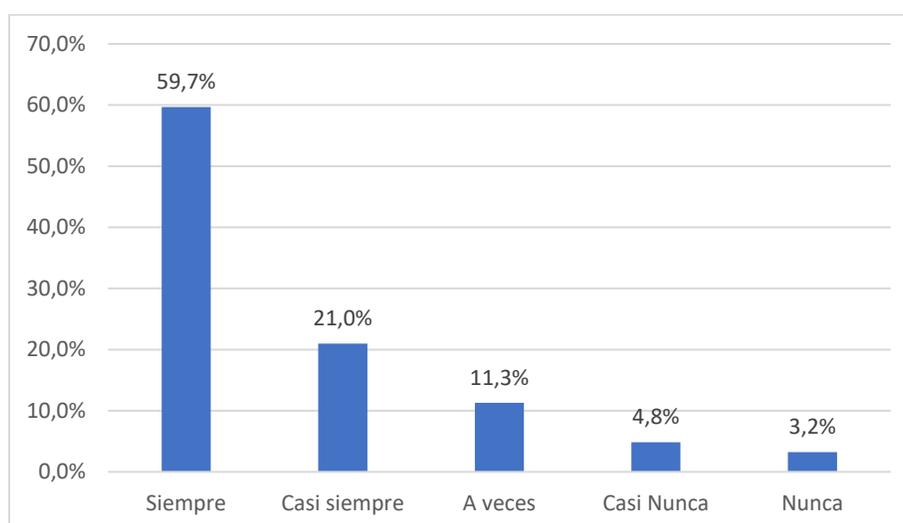
*Fuente:* elaboración propia, 2021.

También, se refleja de manera positiva como resultado, que al menos un 48,4% siempre se mantiene en comunicación constante con sus patronos; un 24,2%, casi siempre; 14,5%, a veces; 6,5%, casi nunca y nunca. La comunicación es vital en todo tipo de relaciones interpersonales y en el caso de las relaciones laborales, permite para ambas partes, estar claros ante el planteamiento y cumplimiento de acciones, lo cual se vuelve aún más difícil con una comunicación de forma remota como sucede en el teletrabajo; no obstante, siempre y cuando se mantenga, se podrá determinar cuál es el mejor medio.

Los encuestados con un 59,7%, manifiestan conocer de manera clara los objetivos laborales a cumplir y su forma de cumplirlos, tal como se refleja en la Figura 7. Esto es de suma importancia y se diferencia del establecimiento contractual planteado en el objetivo primero, ya que marca la ruta específica de trabajo, no como requisito legal, sino como trabajo intelectual a desarrollar propiamente según el puesto para el que fue contratado. Sin el establecimiento de objetivos laborales claros, resultaría de gran dificultad medir el desempeño del colaborador; sin embargo, deben establecerse dichos objetivos de manera razonable y proporcional a la carga laboral de cada colaborador.

### **Figura 7**

*Conocimiento de objetivos claros y forma de cumplimiento.*



*Fuente:* elaboración propia, 2021.

Además de este planteamiento de objetivos, el patrono debe procurar la respectiva comunicación a sus colaboradores acerca de la forma de llevarlo a cabo, así como el eventual seguimiento con informes y otros medios de seguimiento, ante lo cual, el 40,3% de los encuestados señaló siempre recibir las instrucciones con el tiempo suficiente para cumplirlas; el 21%, casi siempre; el 29%, a veces; el 6,5%, casi nunca y el 3,2%, nunca. Para una efectiva satisfacción laboral debe procurarse no solamente del establecimiento de metas, sino de una debida planificación en comunicación constante y adecuad con el colaborador.

En cuanto al perfil de los encuestados, el 71% se identifica con el género femenino; el 27,4%, con el masculino y un 1,6% con otro. Los rangos de edad con mayor porcentaje van de los 26 a 35 años con un 48,4% y de los 36 a los 45 años que conforman el 29%. El 100% configura personas con estudios universitarios desde un diplomado hasta los posgrados, dado que normalmente la práctica en el sector educativo requiere como mínimo un grado universitario. Geográficamente, el 69,4% indicó ser del sector de Grecia, siendo este en efecto uno de los cantones con mayor cantidad de centros educativos privados; el 14,5% es de Naranjo; 6,5, de Palmares y un 4,8%, de Sarchí y San Ramón.

Asimismo, es posible determinar que de la población que realizó la encuesta, un 32,3% tiene menos de un año de realizar teletrabajo, los cuales podría inferirse que son producto de la pandemia; no obstante, el restante 77,7% cuenta con más de un año con esta modalidad de trabajo e incluso un 29% señaló que lo hace desde hace más de cuatro años, lo cual refleja el esfuerzo impulsado por el Estado costarricense con este tipo de prácticas. De esta manera, con los resultados aquí obtenidos, a continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones en respuesta al problema planteado en esta investigación.

### **Conclusiones y recomendaciones**

Es posible concluir del análisis obtenido respecto del primer objetivo, el cual es describir los criterios legales que pueden causar satisfacción laboral en los trabajadores del área de estudio, si bien, un porcentaje importante de esta población practica el teletrabajo, no se cumple con los requisitos legales cuales sean el acuerdo mediante adenda o contrato especial de teletrabajo; sin

embargo, cabe resaltar que el personal manifiesta contar con los medios suficientes para llevar a cabo sus labores y mantienen una comunicación constante con el patrono.

Se recomienda la redacción y firma de adendas al contrato de trabajo o contratos especiales para el teletrabajo, aun cuando sea solo de forma ocasional o parcial. El establecimiento de pautas claras permite una mayor transparencia y bases sólidas para exigir uno u otro comportamiento al colaborador. Asimismo, se recomienda la evaluación de labores asignadas y estimación de tiempos de realización, ya que si acaso una tercera parte de los encuestados manifestó poder llevar a cabo sus labores en la jornada pactada.

En cuanto al segundo objetivo, referente a detallar las expectativas que los trabajadores del sector educativo tienen para su satisfacción laboral, en el ámbito positivo, se obtiene un porcentaje importante que cuenta ya con la capacitación necesaria para llevar a cabo sus labores y además, cuentan o han adaptado un espacio adecuado para llevar a cabo sus labores, todo lo cual es consecuente y motiva a ejecutar las labores de la mejor manera. Asimismo y acorde con uno de los objetivos máximos del teletrabajo, la práctica de esta figura en mayor o menor medida ha venido a reflejar en la mayoría de los casos, un ahorro económico al bolsillo de los colaboradores.

Se recomienda; empero, una revisión por parte del patrono en relación con la posible flexibilización de horarios, procurando establecer un mayor equilibrio de la vida laboral y personal del colaborador, las cuales, por trabajar desde su hogar pueden verse mezcladas y afectar mentalmente al colaborador, siendo esto un factor influyente importante al medir la satisfacción laboral.

Por último, como respuesta ante el tercer objetivo relacionado con las recomendaciones legales para la satisfacción laboral del sector educativo en el área de estudio durante 2021, se reconoce la gran labor desplegada en el desarrollo y ejecución de plataformas virtuales que permiten llegar a sus estudiantes y además, una mejor comunicación con su patrono, así como seguimiento de sus labores. Asimismo, se resalta el gran esfuerzo en el establecimiento de reuniones de seguimiento que permitan sentir el apoyo patrono-colaborador.

Se recomienda, además de lo indicado, continuar con la mejora en comunicación de objetivos y su forma de cumplimiento, así como la planificación adecuada de actividades en sí, sean de ejecución con estudiantes o seguimiento de labores, de forma tal que su cumplimiento sea posible a todo

colaborador. Igualmente, es de suma importancia siempre un acompañamiento al colaborador por parte del patrono para la debida organización de su tiempo, lo cual podrá resultar en la mayor satisfacción laboral y por ende, una mayor productividad de cada institución.

## Referencias bibliográficas

Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe (2017). *Primer informe Estado del Teletrabajo en América Latina y el Caribe*. (<https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/09/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>)

Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo (2017). *Primer informe sobre el estado del teletrabajo en Costa Rica*. (<https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/PrimerInformeTeletrabajo-2.pdf>)

Circular DM-001-01-2020 (2020). Lineamientos para la implementación del Teletrabajo en el Ministerio de Educación Pública. Ministerio de Educación Pública, Costa Rica. 15 de enero de 2020.

Decreto Ejecutivo N.º 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICIT (2019). Reglamento para regular el Teletrabajo. 20 de diciembre de 2019.

Gallardo Echenique, Eliana Esther (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. -- Huancayo: Universidad Continental, 2017.

Hernández-Sampieri, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2016). Metodología de la investigación. (6 Ed.). México: McGraw-Hill.

Ley 2 (1943). Código de Trabajo. 27 de agosto de 1943.

Ley 9738 (2019). Ley para regular el teletrabajo. 18 de setiembre de 2019.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2006). Criterio DAJ-AE-27-06. 11 de enero de 2006.

OIT (2016). *Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de la tecnología de la información y las comunicaciones y de los servicios financieros*. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2016  
([https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms\\_534049.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_534049.pdf))

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

Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Voto 539-2018 (2018). Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, Costa Rica.

## Anexo 1. Cuestionario con la técnica de encuesta

### *Encuesta dirigida a colaboradores del sector educativo privado en la zona de Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares y San Ramón*

**Objetivo general del estudio:** analizar las posibles recomendaciones legales para la satisfacción laboral en teletrabajadores del sector educativo privado en los cantones de Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares y San Ramón durante 2021.

**Tema de la investigación:** recomendaciones legales para la satisfacción laboral en teletrabajadores del sector educativo privado en los cantones de Grecia, Sarchí, Naranjo, Palmares y San Ramón durante 2021.

Esta encuesta forma parte de la investigación realizada para optar por el grado de Maestría en Derecho Empresarial de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT). Sus respuestas serán anónimas y de uso únicamente para esta investigación. Gracias por su colaboración.

**Objetivo específico uno:** describir los criterios legales que pueden causar satisfacción laboral en los teletrabajadores del área de estudio.

Preguntas	Criterios				
	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
1. ¿Trabaja bajo la modalidad de teletrabajo?					
2. ¿Cuenta con un contrato o adenda a su contrato de trabajo en relación con el teletrabajo?					

3. ¿Cuenta con el equipo adecuado para desarrollar sus labores asignadas?					
4. ¿Logra cumplir con sus tareas dentro de la jornada establecida?					
5. ¿Mantiene una comunicación constante con su patrono?					

**Objetivo específico dos:** detallar las expectativas que los teletrabajadores del sector educativo tienen para su satisfacción laboral.

Preguntas	Criterios				
	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
6. ¿Ha tenido la capacitación correspondiente para trabajar bajo la modalidad de teletrabajo?					
7. ¿El horario establecido es flexible?					
8. ¿Se ha beneficiado de un ahorro económico en razón a la práctica de teletrabajo?					
9. ¿Cuenta con un espacio apto para realizar sus labores?					
10. ¿Logra mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral?					

**Objetivo específico tres:** sugerir las recomendaciones legales para la satisfacción laboral dirigida a los trabajadores del sector educativo en el área de estudio durante 2021.

Preguntas	Criterios				
	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
11. ¿Cuenta con una plataforma virtual para el desarrollo de sus labores, entrega de informes y comunicación con patrono y estudiantes?					
12. ¿Cuenta con reuniones de seguimiento u otros medios para evaluación de su labor?					
13. ¿Conoce de manera clara los objetivos laborales a cumplir y su					

forma de cumplimiento?					
14. ¿Suelen solicitarse sus labores con la anticipación adecuada para lograr el objetivo solicitado?					
15. ¿Existe un apoyo para la organización de su tiempo por parte del patrono?					

**Perfil del encuestado:**

16. Seleccione su género:

- Femenino  
 Masculino  
 Otro

17. Seleccione su rango de edad:

- 18 a 25 años  
 26 a 35 años  
 36 a 45 años  
 46 a 55 años  
 55 años en adelante

18. Seleccione su grado académico

- Escuela y colegio  
 Diplomado o bachiller universitario  
 Licenciatura universitaria  
 Posgrado universitario

19. Seleccione su lugar de trabajo

- Grecia  
 Sarchí  
 Naranjo

San Ramón

Palmares

20. Años de experiencia en teletrabajo

Menos de un año

Un año a dos años

Dos años a tres años

Más de cuatro años

## Anexo 2. Datos recolectados del cuestionario aplicado.

62 respuestas



No se aceptan más respuestas



Mensaje para los encuestados

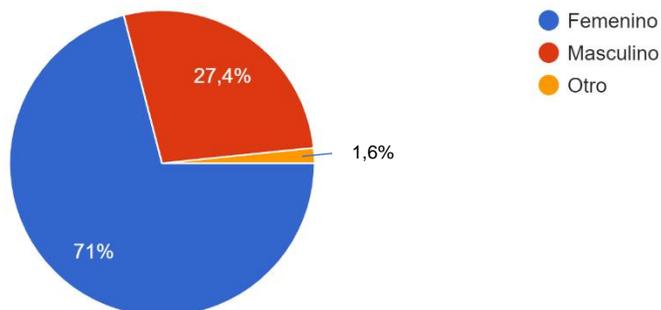
Ya no se aceptan respuestas en este formulario

	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	TOTAL
1	¿Trabaja bajo la modalidad de teletrabajo?	30.6%	8.1%	37.1%	14.5%	9.7%	100.0%
2	¿Cuenta con un contrato o adenda a su contrato de trabajo en relación con el teletrabajo?	28.4%	8.1%	8.7%	6.5%	48.4%	100.0%
3	¿Cuenta con el equipo adecuado para desarrollar sus labores asignadas?	38.7%	33.9%	17.7%	6.5%	3.2%	100.0%
4	¿Logra cumplir con sus tareas dentro de la jornada establecida?	33.9%	21.0%	22.6%	11.3%	11.3%	100.0%
5	¿Mantiene una comunicación constante con su patrono?	59.7%	17.7%	14.5%	6.5%	1.6%	100.0%
6	¿Ha tenido la capacitación correspondiente para trabajar bajo la modalidad de teletrabajo?	29.0%	22.6%	30.6%	4.8%	12.9%	100.0%
7	¿El horario establecido es flexible?	29.0%	16.1%	16.1%	14.5%	24.2%	100.0%
8	¿Se ha beneficiado de un ahorro económico en razón a la práctica de teletrabajo?	32.3%	17.7%	25.8%	6.5%	17.7%	100.0%
9	¿Cuenta con un espacio apto para realizar sus labores?	33.9%	25.8%	29.0%	4.8%	6.5%	100.0%
10	¿Logra mantener un equilibrio entre su vida personal y laboral?	11.3%	29.0%	29.0%	22.6%	8.1%	100.0%

	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	TOTAL
11	¿Cuenta con una plataforma virtual para el desarrollo de sus labores, entrega de informes y comunicación con patrono y estudiantes?	71.0%	12.9%	9.7%	4.8%	1.6%	100.0%
12	¿Cuenta con reuniones de seguimiento u otros medios para evaluación de su labor?	48.4%	24.2%	14.5%	6.5%	6.5%	100.0%
13	¿Conoce de manera clara los objetivos laborales a cumplir y su forma de cumplimiento?	59.7%	21.0%	11.3%	4.8%	3.2%	100.0%
14	¿Suelen solicitarse sus labores con la anticipación adecuada para lograr el objetivo solicitado?	40.3%	21.0%	29.0%	6.5%	3.2%	100.0%
15	¿Existe un apoyo para la organización de su tiempo por parte del patrono?	32.3%	21.0%	25.8%	11.3%	9.7%	100.0%

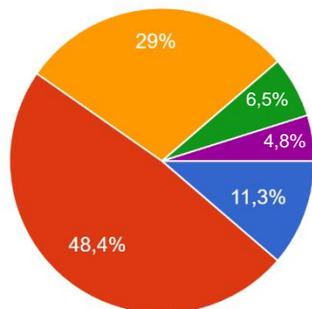
Seleccione su género

62 respuestas



### Seleccione su rango de edad

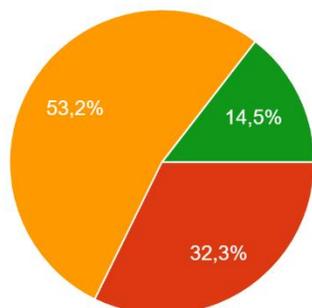
62 respuestas



- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años
- 55 años en adelante

### Seleccione su grado académico

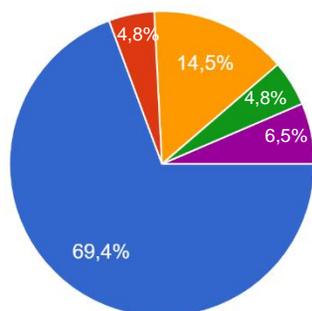
62 respuestas



- Escuela y colegio
- Diplomado o bachiller universitario
- Licenciatura universitaria
- Posgrado universitario

### Seleccione su lugar de trabajo

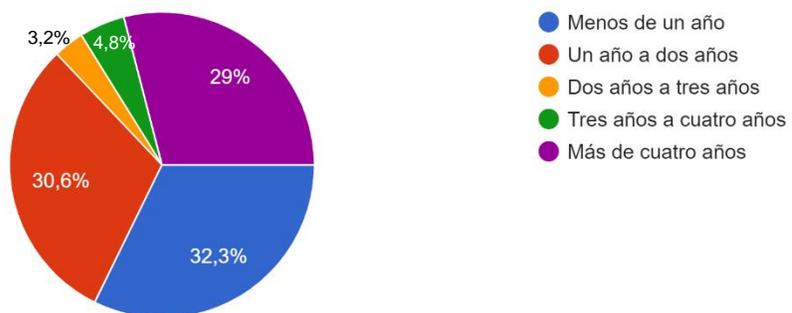
62 respuestas



- Grecia
- Sarchí
- Naranjo
- San Ramón
- Palmares

## Años de experiencia en teletrabajo

62 respuestas



### Anexo 3. Aprobación Filológica.



*M. L. Vilma Isabel Sánchez Castro*  
*Bachiller y Licenciada en Filología Española. U.C.R.*



#### A QUIEN INTERESE

Yo, Vilma Isabel Sánchez Castro, Máster en Literatura Latinoamericana, Bachiller y Licenciada en Filología Española, de la Universidad de Costa Rica; con cédula de identidad 6-054-080; inscrita en el Colegio de Licenciados y Profesores, con el carné N° 003671, hago constar que he revisado el documento completo y aprobado por el tutor y los lectores. Y he corregido en él los errores encontrados en ortografía, redacción, gramática y sintaxis. El cual se intitula

**RECOMENDACIONES LEGALES PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL EN  
 TELETRABAJADORES DEL SECTOR EDUCATIVO PRIVADO EN LOS  
 CANTONES DE GRECIA, SARCHÍ, NARANJO, PALMARES Y SAN RAMÓN  
 DURANTE 2021**

**YENDRI MARÍA GONZÁLEZ CÉSPEDES**

**MAESTRÍA EN DERECHO EMPRESARIAL**

**ULACIT**

Se extiende la presente certificación a solicitud de la interesada en la ciudad de San José a los diecisiete días del mes de marzo de dos mil veinte y uno. La filóloga no se hace responsable de los cambios que se le introduzcan al trabajo posterior a su revisión.

*Vilma Sánchez Castro*  
 M.L. Vilma Isabel Sánchez Castro  
 Máster en Literatura Latinoamericana. UCR.  
 Bachiller y Licenciada en Filología Esp. UCR.  
 Cédula 600540080-Carné 003671

---

*Teléfonos 2227-8513. Cel 8994-76-93 Apartado 563-1011 Y griega*  
*Correo electrónico: vilma\_sanchez@hotmail.com-info@chavesysanchezfilologos*  
*Página Web: Chaves y Sanchez filólogos*  
*Waze Chaves y Sánchez filólogos*