



Tendencias del trabajo virtual y sus aportes al crecimiento del sector de tecnologías de Información del Gran Área Metropolitana durante el año 2022

Cristina Agüero Viquez, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Resumen

Los modelos de negocio en el sector de tecnologías de información han tenido una serie de cambios significativos en los últimos años; siendo una de las transformaciones más importantes la incorporación del teletrabajo, el cual tuvo un auge acelerado con la llegada de la pandemia al país. Esta investigación pretende establecer cuáles son aquellas tendencias claves que el trabajo virtual permite al crecimiento de las empresas de tecnologías en el Gran Área Metropolitana para el presente año.

Con el fin de cumplir con los objetivos planteados para la investigación, se hará uso del instrumento cuestionario mediante la técnica de encuesta, aplicada a profesionales del sector, con el fin de obtener información valiosa en cuanto al alcance del teletrabajo en el país, las prácticas claves para una exitosa implementación y las tendencias para el presente año en las empresas nacionales; ante un modelo de trabajo que vino para quedarse, dada su capacidad de contribuir a mejorar la vida de los empleados así como impulsar el crecimiento en las organizaciones que lo practican.

Los resultados obtenidos nos permiten establecer que la mayoría de las empresas del sector están cumpliendo con los requerimientos necesarios para implementar el teletrabajo de forma exitosa y que existe hoy una proporción entre las empresas que están cumpliendo con las prácticas recomendadas y los empleados que reportan un crecimiento en su motivación laboral a raíz del teletrabajo. Es destacable que la mayoría de los empleados relacionan el teletrabajo

Bachiller en Informática y Computación de la Universidad de Costa Rica, 2009. Opta por el grado de Maestría en Administración de Empresas con énfasis en manejo de la Tecnología. Actualmente labora en Procter & Gamble. Correo electrónico: crisa86@gmail.com

con un incremento en su motivación personal que a su vez resulta en un alza en la productividad y buenos resultados en la organización.

De acuerdo con las preferencias generalizadas del sector de continuar con el teletrabajo ya sea parcial o total a largo plazo, se recomienda a las empresas que continúen trabajando en brindar las herramientas necesarias para que los empleados puedan desarrollarse de forma exitosa en el teletrabajo, así como revisar cargas laborales, comunicación de objetivos y finalmente garantizar un ambiente que brinde confianza y autosuficiencia a sus colaboradores.

Palabras Clave: teletrabajo, trabajo virtual, modelo híbrido, tecnologías de Información, transformación digital.

Abstract

Business models in the information technology sector have undergone a series of significant changes in recent years, being the incorporation of teleworking one of its most important transformations, which had an accelerated boom with the arrival of the pandemic in the country. This research aims to establish which are the key trends that virtual work allows for the growth of technology companies in the Greater Metropolitan Area for the present year.

In order to meet the objectives set for this research, the questionnaire instrument will be used through the survey technique; applied to professionals in the sector, in order to obtain valuable information regarding the scope of teleworking in the country, key practices for a successful implementation and trends for this year in national companies; towards a work model that is here to stay, given its ability to contribute to improving the lives of employees as well as promoting growth in the organizations that practice it.

The results obtained allow us to establish that most of the companies in the sector are complying with the necessary requirements to implement teleworking successfully and that there is today a proportion between the companies that are complying with the recommended practices and the employees that report growth in their work motivation as a result of virtual work. It is noteworthy that most employees associate telecommuting with an increase in their personal motivation, which in turn results in increased productivity and good results to their organizations.

In accordance with the generalized preferences of the sector to continue with teleworking long term, whether partial or total, it is recommended that companies continue working on providing the necessary tools so that employees can develop successfully in a remote work environment,

as well as review workloads, communication of objectives and finally guarantee an environment that provides confidence and self-sufficiency to its employees.

Key Words: teleworking, virtual work, hybrid model, information technologies, digital transformation.

Introducción

El 2019 representó para la humanidad un cambio radical en lo que se conocía como normalidad. Las repercusiones de la pandemia por el virus del COVID-19, han alcanzado todas las áreas de la vida moderna y han representado una transformación en las sociedades; modificando la forma en que operan las empresas, de acuerdo con los cambios en las necesidades de los consumidores y las transformaciones de los mercados.

En nuestro país las restricciones sanitarias establecidas para mitigar el impacto a nivel de salud provocaron una contracción de la economía que impactó de forma negativa a empresas de todos tamaños y sectores. Esto desencadenó una serie de variaciones en los negocios del país para cumplir con los requerimientos dictados por el gobierno a todos los sectores de la economía nacional, minimizando a medida de lo posible, el impacto negativo en las compañías, patronos y sus colaboradores.

Uno de los primeros cambios que adoptaron las empresas a raíz de la pandemia fue la de maximizar el uso del teletrabajo, para mantener sus operaciones a flote cumpliendo a la vez con las estrictas medidas de distanciamiento. Este cambio trajo consigo que empresas con políticas de teletrabajo en todos los niveles se vieran en la necesidad de acelerar la creación de las condiciones necesarias para incorporar el teletrabajo en sus negocios.

En la actualidad, el teletrabajo se ha convertido en una realidad más allá de la pandemia. Las empresas que se desarrollan en el área de tecnologías tienen la oportunidad de utilizar sus fortalezas, propias del sector, para exponenciar los beneficios del teletrabajo.

De acuerdo con los puntos expuestos, la justificación de la presente investigación se basa en la importancia de establecer cuáles son las tendencias en el teletrabajo para este 2022 que van a contribuir a la mejora del sector de tecnologías de información, así como de sus empleados. Teniendo claro que el teletrabajo como modalidad, seguirá vigente incluso después de la pandemia pues es una de las tendencias más fuertes en el mundo laboral actual. Definiendo cuales son los beneficios que el teletrabajo le aporta a las compañías en la coyuntura actual y en miras hacia el futuro.

La investigación está enfocada en dar soluciones ante la nueva realidad del teletrabajo; de forma que empresas en el sector de tecnologías puedan adoptar las prácticas que van a traer mejores resultados para el rendimiento de sus empleados y el crecimiento de sus compañías de acuerdo sus características particulares. Esta investigación beneficiará a dueños y líderes de empresas en el ámbito tecnológico, así como sus empleados; estableciendo las mejores prácticas de teletrabajo.

Con esta investigación se espera brindar un aporte estratégico a las empresas del sector en cuanto a la definición de los beneficios cualitativos y cuantitativos de implementar teletrabajo en sus empresas, así como clarificar las tendencias de teletrabajo que permitan maximizar esos beneficios. La investigación pretende, además, revisar la legislación actual para identificar las pautas ya establecidas, así como las mejores prácticas.

Este trabajo ofrece un aporte a empresarios costarricenses sobre la necesidad actual de tener políticas de teletrabajo claras y garantizar que estas vayan de la mano con el crecimiento de la empresa y la mejora en el rendimiento de sus empleados.

Por su parte, el problema planteado busca entender ¿cuáles son aquellas tendencias claves que el trabajo virtual permiten al crecimiento de las empresas en el sector de tecnologías en el Gran Área Metropolitana durante el año 2022?

Para responder este problema se ha definido un objetivo general que se basa en analizar las tendencias de trabajo virtual que permiten el crecimiento de las empresas en el sector de tecnologías en el Gran Área Metropolitana durante el 2022. Así como tres objetivos específicos; el primero, identificar los acontecimientos y situaciones que la virtualidad ha aportado al crecimiento de las empresas en estudio y que han marcado tendencia. El segundo, señalar las expectativas que las empresas del sector tienen amparadas al crecimiento de los negocios a partir del trabajo virtual. Por último, describir las tendencias del trabajo virtual que pueden aportar al crecimiento de las empresas de tecnologías durante el año 2022.

Seguidamente se exponen los conceptos claves, mediante la revisión bibliográfica que han sido elaborados acorde con los objetivos planteados en la investigación.

Revisión Bibliográfica

Es necesario, de acuerdo con los objetivos planteados, poner en claro el concepto de teletrabajo o trabajo virtual; el cual bajo la Ley N° 9738 del 18 de setiembre de 2019, es definido para nuestro

país como la 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. (Poder Judicial, 2019)

En nuestro país, en materia normativa, el teletrabajo tiene su origen en el año 2008 con la promulgación del Decreto Ejecutivo “Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, el cual tuvo como finalidad:

promover y regular el Teletrabajo en las instituciones del Estado, como instrumento para incrementar la productividad del funcionario, el ahorro de combustibles, la protección del medio ambiente, y favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Sin embargo, dada la situación sanitaria que viene afectando al mundo entero durante los últimos años, se ha puesto en evidencia que el teletrabajo es una forma de organización del trabajo necesaria para afrontar la crisis sanitaria provocada por el Covid-19. (MTSS, 2020)

A raíz de la nueva realidad que trajo la pandemia, hemos visto un cambio en la forma en que operan muchas empresas alrededor del mundo, siendo uno de los cambios más importantes el auge de teletrabajo como modalidad parcial o total, utilizado como herramienta para minimizar el impacto negativo en los negocios mientras que se asegura el cumplimiento de las normas sanitarias que restringen el contacto. De acuerdo con datos de la encuesta continua de empleo, Costa Rica es uno de los países de América Latina que respondió de forma más importante a la utilización del teletrabajo como medio para mitigar los efectos de la pandemia. Durante el 2020 la proporción de empleados en teletrabajo pasó de un 1,6% durante el primer trimestre a un 16,1% durante el tercer trimestre del mismo año. Las estimaciones realizadas a partir de los datos recolectados permiten concluir que potencialmente, un 34% de los empleos del país podrían realizarse mediante el teletrabajo. (Ulate, Hall, Segura, Pastrana, & Araya, 2020)

Los porcentajes de ocupación del teletrabajo en nuestro país actualmente varían de forma importante de acuerdo con el sector a analizar, así como la región; concentrándose en más de un 80% en la región central del país, aunque otras regiones también muestran un crecimiento importante motivado por la pandemia. (Ulate, Hall, Segura, Pastrana, & Araya, 2020) No se encontraron resultados recientes que indiquen el porcentaje de empresas en el sector de tecnologías aplicando el teletrabajo, sin embargo, sabemos que al 2019 el sector logró

contabilizar alrededor de 450 compañías, generando aproximadamente 42256 empleos. El 26% de las empresas del sector generan el 90% de las ventas totales del sector; 7 de cada 10 son de capital mayoritariamente nacional y 9 de cada 10 venden sus productos y servicios en el exterior. (Esquivel, 2019)

En nuestro país el sector de tecnologías de información se define como el conjunto de empresas, físicas o jurídicas, que ofrecen servicios de telecomunicaciones; servicios de información, programación y consultoría informática; servicios en experiencia digital; automatización de procesos, integración de tecnologías, creación de productos con base en tecnologías, así como otros relacionados con tecnologías 4.0 e innovación. (Esquivel, 2019)

A nivel mundial, así como en nuestro país se viene dando un proceso de digitalización y automatización en negocios de diferentes sectores. De acuerdo con (Rivero, 2021) esta transformación viene a raíz del crecimiento en los grupos de economía digital, manufactura de alta tecnología, y una mayor ocupación en puestos asociados a nuevas tecnologías e información, así como comunicación. El estudio realizado por el Instituto de Investigación en Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica concluye que las carreras con mayor demanda profesional en el futuro serán las pertenecientes a las áreas de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas. El objetivo de este análisis fue el de identificar disciplinas universitarias con un futuro prometedor en el mercado laboral costarricense, de acuerdo con las necesidades de desarrollo del país.

Este crecimiento del sector no se debe solamente a empresas dedicadas en su totalidad a la venta de productos y servicios tecnológicos, sino que, además, responde a las necesidades de compañías de todos los sectores productivos, de contar con departamentos de tecnologías de Información más especializados y robustos que puedan hacer frente a los nuevos retos de un mercado cada vez más automatizado. Es de acuerdo con estos criterios que se considera que el sector de tecnologías tanto a nivel nacional como internacional tiene un vínculo natural con la modalidad del teletrabajo que permite establecer las necesidades básicas de esta relación bilateral entre empleados y compañía de forma más eficaz.

Como resultado del análisis compartido por la OCDE en cuanto al empleo durante la pandemia una de las consideraciones más importantes a la hora de establecer el teletrabajo es que no solo requiere facilitar los acuerdos empleador-empleado, sino también que la empresa se encargue de asegurar que los trabajadores tengan los instrumentos necesarios para emplearse desde casa en buenas condiciones, considerando aspectos como equipo técnico, conexión a Internet, línea

telefónica, espacio adecuado y cualquier otra condición que pueda ser requerida para ejecutar las labores. (OCDE, 2021)

Es también necesario para la continuidad del negocio garantizar los requerimientos en cuanto a protección de la información de la empresa. En el contexto actual, será crucial que las estrategias cibernéticas estén alineadas a las funciones del negocio, las operaciones, la continuidad comercial, la resiliencia técnica y la gestión de crisis. Los planes de las organizaciones tendrán que contemplar métodos únicos que les permitan conocer los riesgos a los que su red puede estar expuesta, detectar amenazas avanzadas y descubrir brechas sistémicas en el proceso de respuesta ante posibles incidentes. (Zamora, 2022)

A pesar de que la pandemia fue la principal responsable del acelerado crecimiento del teletrabajo como práctica empresarial, es necesario establecer que este modelo representa una serie de ventajas para las compañías. Varios estudios han determinado los principales beneficios para las empresas como consecuencia de la implementación del teletrabajo en sus organizaciones. La productividad, el rendimiento, el compromiso, la tasa de retención, así como la rentabilidad de la empresa están directamente ligados con el teletrabajo. (Farrer, 2020)

Investigadores han logrado proporcionar datos que alimentan las expectativas de las empresas utilizando la modalidad del teletrabajo, evidenciando el impacto que este modelo tiene en la satisfacción y productividad de los empleados, resultando a su vez en una mejora en el desempeño de las organizaciones. El estudio además, ha identificado un modelo que contempla factores claves que podrían afectar la flexibilidad de las organizaciones en el contexto de trabajo remoto, poniendo en manifiesto que para llevar estos beneficios a un más alto nivel las empresas deben incluir en sus modelos de teletrabajo los conceptos de flexibilidad en el lugar de trabajo, en el tiempo de trabajo así como en su infraestructura organizacional, puesto que la flexibilidad en el trabajo remoto está directamente ligada a los niveles de satisfacción y motivación de los empleados. (Ranjan, Vrontis, & Chatterjee, 2021)

La flexibilidad en el lugar de trabajo se refiere a la posibilidad de trabajar desde cualquier locación fuera de las oficinas de la empresa, buscando que los empleados más allá de trabajar en sus hogares puedan trabajar en cualquier locación mientras que esta cuente con todos los elementos necesarios para cumplir sus funciones y alcanzar los objetivos. La flexibilidad en el tiempo de trabajo establece un modelo orientado a la identificación de objetivos y medición de resultados que permita ciertos rangos de tolerancia en cuanto a los horarios laborales. La flexibilidad en la infraestructura se refiere a la disposición de los elementos necesarios para que las funciones

puedan cumplirse de forma exitosa sin poner en riesgo la continuidad de la empresa, ayudando a empleados y organizaciones a alcanzar sus objetivos en este ambiente remoto.

El teletrabajo se ha convertido en una práctica generalizada en los mercados actuales, que recién comienza a adaptarse a su etapa post pandémica, lo que implica posibles ajustes para garantizar su permanencia contribuyendo a mejorar el rendimiento de las empresas. Las tendencias para este 2022 apuntan a una combinación de trabajo remoto y presencial; lo que se conoce como un modelo híbrido, en el que algunos empleados están en las instalaciones, mientras que otros trabajan de forma remota. El nuevo modelo promete un mayor acceso al talento, mayor productividad para individuos y equipos pequeños, costos más bajos, más flexibilidad individual y mejores experiencias para los empleados. La clave está en encontrar un balance entre el porcentaje de empleados remotos y su frecuencia de la mano con objetivos establecidos, liderazgo para llevar a cabo la visión y un para garantizar que las conexiones y un enfoque orientado a resultados. (Alexander, De Smet, & Langstaf, 2021)

Seguidamente, se desarrollará la metodología que se utilizará para abordar esta investigación.

Metodología

El desarrollo de este trabajo de investigación se llevará a cabo por medio de una investigación descriptiva; de acuerdo con (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Se recolectan datos, que posteriormente se miden con el fin de reportar información sobre el problema a investigar. De modo que podamos analizar las tendencias de trabajo virtual actuales que permiten a las compañías en el sector de tecnologías en el Gran Área Metropolitana proporcionar sus servicios de forma exitosa, así como mejorar su rendimiento.

La investigación se realiza usando el enfoque cuantitativo que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, que nos ayudan a establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Cabezas, Naranjo, & Torres, 2018) Es decir, los estudios cuantitativos nos permiten entender describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) Este enfoque se ajusta completamente a los objetivos planteados de relacionar y entender como el modelo de teletrabajo influye de forma directa e indirecta en la productividad y el rendimiento de las empresas.

La población de esta investigación es finita, por lo tanto, contempla aquellos conglomerados de personas en los cuales es conocido el número de participantes que están inmersos dentro universo a estudiar. (Cabezas, Naranjo, & Torres, 2018) Para efectos del presente estudio, a pesar de no contar con datos exactos sabemos que para el 2019 el sector de Tecnologías de información en Costa Rica empleaba alrededor de 42256 personas. (Esquivel, 2019)

En relación con el muestreo, este será no probabilístico de conveniencia. Para este tipo de muestreo la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) Con base en este enfoque se realizará la encuesta a un total de 57 personas que trabajen en el área de tecnologías de Información en empresas del Gran Área Metropolitana.

Para la recolección de datos el instrumento a utilizar será el cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. Las preguntas serán de tipo cerrado, es decir, presentan varias posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a estas. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) La encuesta se utiliza para indagar, averiguar opiniones, mediante preguntas estructuradas con base en un proceso metódico. (Cabezas, Naranjo, & Torres, 2018) La encuesta realizada a un total de 57 personas, con una longitud de 19 preguntas directamente relacionadas con los objetivos planteados en esta investigación.

En el siguiente apartado, se detallan los resultados más relevantes de la investigación llevada a cabo utilizando la metodología descrita en este apartado.

Análisis de Resultados

Se presentan a continuación, los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 57 personas que trabajan en el área de tecnologías de Información, para empresas dentro del Gran Área Metropolitana. La totalidad de los encuestados labora actualmente bajo la modalidad del teletrabajo lo cual permite el análisis de los resultados ligados a los objetivos planteados al inicio de esta investigación.

Basados en el primer objetivo de identificar los acontecimientos y situaciones que la virtualidad ha aportado al crecimiento de las empresas en estudio; las primeras seis preguntas buscan dar

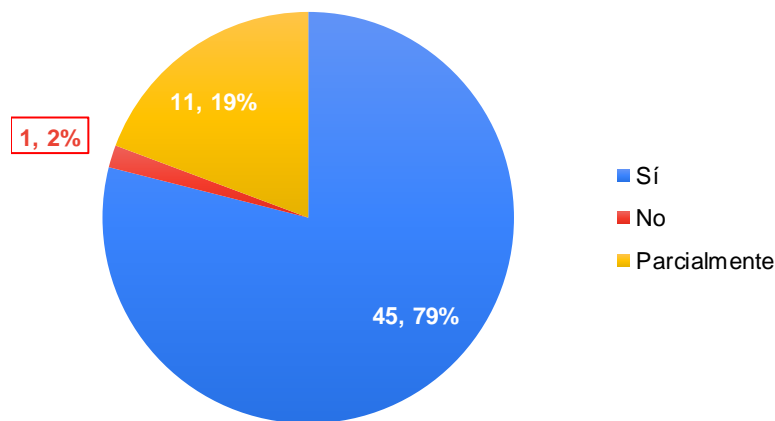
respuesta a la situación actual y previa a la pandemia en cuanto al teletrabajo, que han permitido el crecimiento de las empresas durante un periodo de amplia virtualidad.

Empezamos por establecer que el trabajo virtual no es un concepto nuevo en el sector de tecnologías de información. De acuerdo con los resultados, solo el 23% de los encuestados no contaba con ninguna forma de teletrabajo antes de la pandemia, mientras que un 26% lo aplicaba parcialmente y un 51% afirma ser trabajador virtual incluso antes de las medidas sanitarias impuestas en el país.

Un factor importante para definir el éxito del teletrabajo es el conocimiento de los empleados con respecto a los lineamientos de conducta definidos por sus organizaciones para regular la virtualidad, definiendo el alcance de las libertades y las expectativas definidas por las organizaciones para un modelo que permita contribuir al cumplimiento de objetivos y resultados planteados.

Gráfico 1

Claridad de los empleados sobre los lineamientos del teletrabajo y sus expectativas



Fuente: elaboración propia, 2022

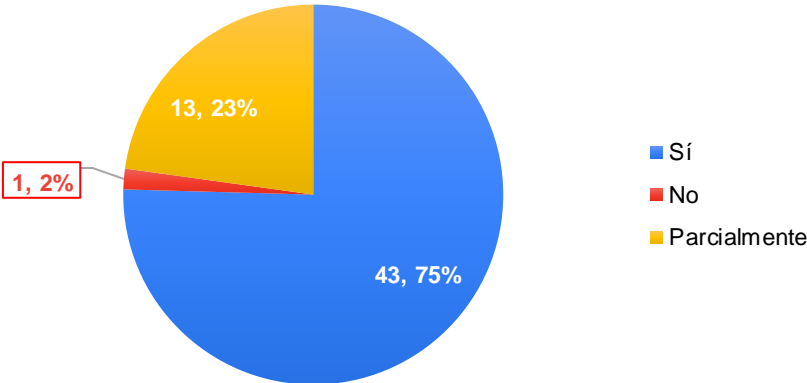
De acuerdo con el gráfico 1, el 79% de los encuestados tienen un entendimiento total de los comportamientos avalados por la empresa, así como las prácticas no permitidas. Un 19% se considera parcialmente enterado y solo un 2% no considera que las prácticas sean claras.

De forma similar el gráfico 2 clarifica como solo el 2% de los encuestados considera que la organización no aporta las herramientas necesarias para realizar el teletrabajo de forma exitosa.

Un 23% obtiene parcialmente los recursos necesarios y un 75% sí cuenta con las herramientas para desempeñar su labor. Lo cual indica que hay un área de oportunidad en las empresas nacionales para mejorar por un lado la puesta a disposición de las herramientas necesarias para realizar sus labores de forma remota, así como definición y comunicación asertiva de los comportamientos esperados por parte de los empleados. Estos resultados son respaldados por recientes estudios que señalan como la transformación digital se ha convertido en una de las prioridades de las empresas nacionales como parte de sus estrategias para potenciar el teletrabajo. (Lara, 2021)

Gráfico 2

Disponibilidad de herramientas necesarias para realizar teletrabajo

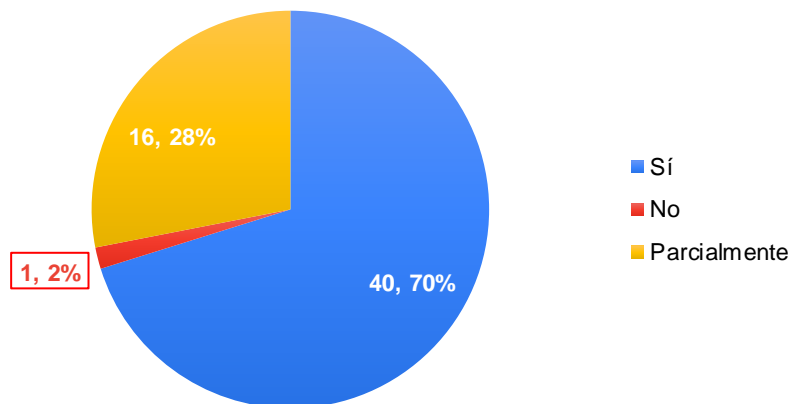


Fuente: elaboración propia, 2022

A través de numerosas referencias consultadas, uno de los aspectos claves para garantizar un buen rendimiento en la organización, mediante el uso del teletrabajo es el apoyo desde los niveles más altos de la compañía, que permitan una correcta implementación, donde los empleados se consideran respaldados por sus líderes para desempeñarse mediante la virtualidad.

Gráfico 3

Apoyo de los altos niveles de la organización a la implementación del teletrabajo.



Fuente: elaboración propia, 2022

El gráfico 3 permite ver que el 70% de los encuestados considera tener un apoyo total de los mandos altos, un 28% percibe un soporte parcial y un 2% considera una falta de apoyo de los líderes de su organización con respecto a las iniciativas del teletrabajo.

Es también importante identificar que un 44% de los encuestados indican no haber identificado un aumento en el volumen de trabajo a raíz del teletrabajo, un 24% indica un aumento parcial y un 32% considera que su trabajo se ha visto incrementado desde que aplica el modelo virtual. Estos resultados podrían llegar a afectar la percepción de los empleados con respecto a la aplicación del modelo a largo plazo si las organizaciones no ajustan las cargas de trabajo de forma adecuada.

Basado en los puntos anteriores, es posible identificar una relación estrecha entre la comunicación clara, la disponibilidad de herramientas claves y el apoyo de los líderes de la organización en el éxito del teletrabajo en el sector, y como muchas empresas están haciendo una correcta labor en la implementación de los aspectos que se han identificado como claves.

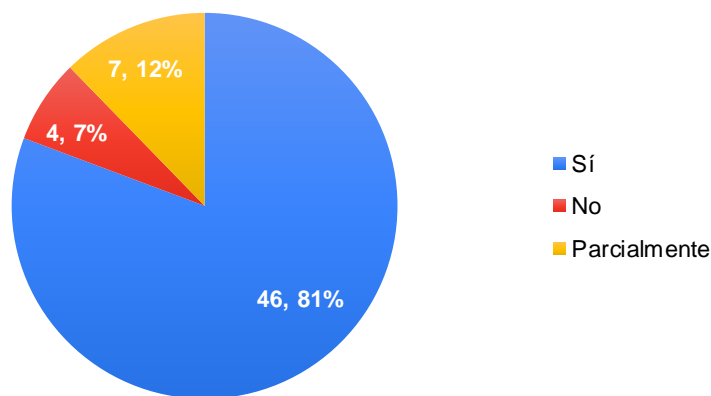
El segundo objetivo planteado en la presente investigación busca señalar las expectativas del sector con respecto al crecimiento de sus negocios a partir del trabajo virtual. Los resultados son positivos en cuanto a la capacidad de las organizaciones de comunicar de forma efectiva los

objetivos, así como los resultados esperados para las organizaciones y cada uno de sus miembros. El 74% de los participantes confirma que los objetivos están comunicados y alineados con cada uno de los empleados de forma correcta, un 23% considera que esta labor se cumple parcialmente y un 3% no considera que los objetivos estén siendo transmitidos con claridad a los empleados. Estos resultados indican que si bien es cierto la mayoría de las empresas del sector están haciendo un trabajo eficaz, todavía hay oportunidades de mejora con respecto a la forma en que se plantean y comunican los objetivos.

Un punto indispensable para el cumplimiento de las expectativas de las empresas mediante el uso del trabajo virtual es el brindar la estructura y ambiente laboral adecuados que permitan a los empleados funcionar en un entorno remoto, con la capacidad de tomar decisiones y alcanzar las metas planteadas por sus líderes. Es muy alentador que el 81% de los participantes confirmen contar con una estructura y cultura organizacional que les permite llevar a cabo esta labor, un 12% considera que se logra parcialmente y 7% responde que no cuenta su empresa con un entorno apto para el alcance de objetivos.

Gráfico 4

Empresas con estructura autosuficiente para el alcance de objetivos.



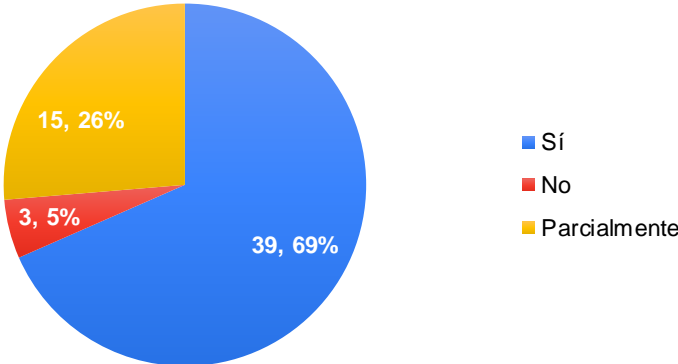
Fuente: elaboración propia, 2022

A su vez la motivación es un factor que se ha determinado, está ligado en la mayoría de los casos de forma indirecta o directa con las estructuras de trabajo remotas. Para este estudio, el gráfico 5 representa la interpretación de los encuestados con respecto a cambios percibidos en el grado

de motivación a raíz de la incorporación del trabajo virtual como modelo de negocio en sus empresas. En este caso, solo un 5% de los encuestados considera que su nivel de motivación no ha sufrido ningún cambio ligado con el establecimiento del teletrabajo. A su vez un 26% considera que su motivación ha incrementado parcialmente y un 69% considera que el teletrabajo sí tiene un efecto positivo en su grado de motivación laboral.

Gráfico 5

Incremento en el grado de motivación laboral a raíz del teletrabajo.

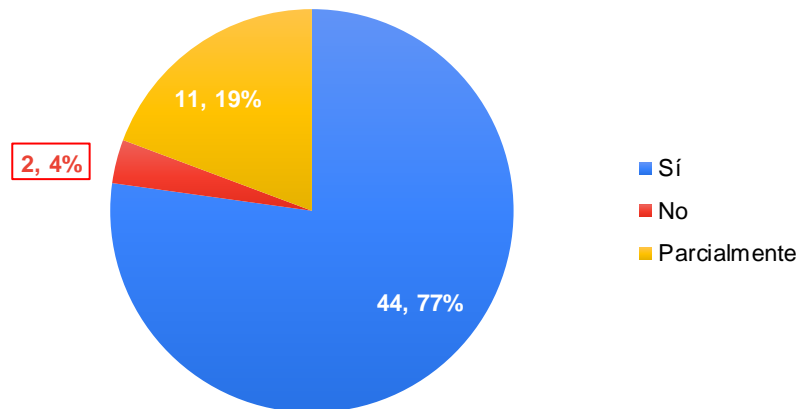


Fuente: elaboración propia, 2022

De la mano con un incremento en la motivación de los empleados, es esperado que la productividad se vea influenciada, así como a causa de las condiciones particulares que brinda el teletrabajo. Los resultados respaldan esta afirmación, como se presenta en el gráfico 6; el 77% de los encuestados consideran que su productividad se ha visto incrementada a raíz de la implementación del trabajo remoto; un 19% considera que su productividad ha mejorado parcial y solamente un 4% responde no percibir un aumento en productividad como consecuencia del teletrabajo.

Gráfico 6

Incremento en el grado de productividad laboral a raíz del teletrabajo.



Fuente: elaboración propia, 2022

Estos resultados permiten confirmar que efectivamente la implementación del teletrabajo, cuando se establece basada en los parámetros que se entienden como claves y que se definieron con los resultados del primer objetivo, influyen positivamente en la motivación de los empleados, lo cual a su vez tiene un efecto potenciador de su productividad.

Los resultados también arrojan que en la actualidad el 74% de los trabajadores consultados cuentan con algún grado de flexibilidad con respecto a sus horarios laborales, siendo este un factor que también se ha encontrado que posee un efecto positivo ligado a la motivación y la productividad en las organizaciones. La muestra reporta un 26% que a la actualidad no cuenta con este tipo de beneficios.

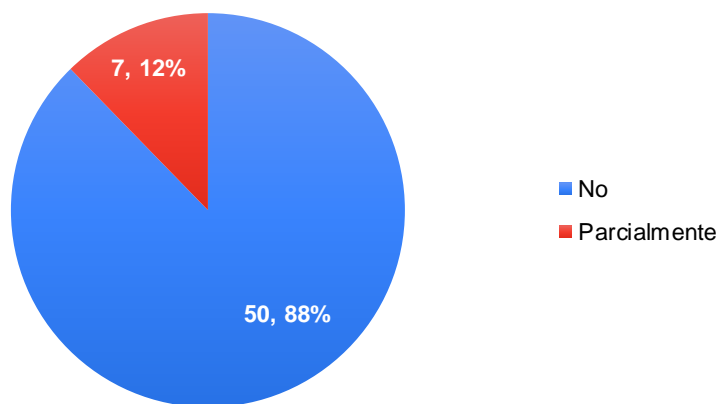
El tercer objetivo invita a describir las tendencias del trabajo virtual que pueden aportar al crecimiento de las empresas durante el presente año. Según los datos recolectados el 61% de los encuestados se encuentran en la actualidad bajo un modelo híbrido de teletrabajo, donde los empleados hacen una combinación entre días de teletrabajo y días de trabajo presencial. Aunado a esto, para un 63% de los consultados las empresas para las que laboran ya han comunicado planes para el retorno a la oficina ya sea de forma total o parcial durante el presente año, un 16% menciona que los planes han sido parcialmente comunicados y solo un 21% no reporta

comunicación con respecto a planes de regreso a las oficinas como consecuencia de la flexibilización de las medidas sanitarias a nivel nacional.

Por otro lado, las preferencias de los empleados del sector se reflejan a continuación. Ninguno de los encuestados reporta interés en un modelo 100% presencial y solo un 12% apunta estar parcialmente interesado en la posibilidad; evidenciando que para los empleados el trabajo virtual conlleva una serie de beneficios importantes que lo hacen preferir esta metodología sobre su opción más tradicional. Estos resultados van de la mano con investigaciones sobre la expectativa de los trabajadores en el futuro del mercado laboral, donde una de las principales preocupaciones de los trabajadores es el regresar al antiguo modelo presencial perdiendo flexibilidad y requiriendo cambios en el balance laboral y tiempo personal. (Céspedes, 2021)

Gráfico 7

Empleados con interés de regresar al trabajo 100% presencial.

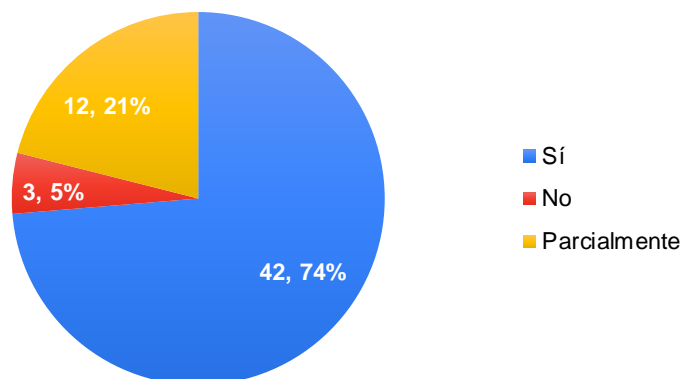


Fuente: elaboración propia, 2022

A su vez, al plantear la posibilidad de una opción híbrida donde los empleados tengan acuerdos de varios días de teletrabajo contra otros desde la oficina, existe mayor apertura de parte de los encuestados, dado que un 39% estaría de acuerdo en optar por esta modalidad y un 21% se encuentra parcialmente de acuerdo, contra un 40% de los encuestados del sector que preferirían continuar con su jornada 100% virtual.

Gráfico 8

Organizaciones con estructura incluyente a todos los miembros en un modelo híbrido.



Fuente: elaboración propia, 2022

Es de suma importancia el análisis del gráfico 8 que muestra qué tan adecuadas están las organizaciones del sector para incluir a todos los miembros en el día a día en un modelo donde miembros del equipo se encuentren trabajando desde la casa, mientras otros estén en la oficina. Un 74% de la población encuestada considera que su organización cuenta con la infraestructura y ambiente cultural necesario para incluir a todos sus miembros de forma justa y efectiva, mientras que un 21% considera que esto se cumple parcialmente y solo un 5% considera que hoy la empresa no cuenta con lo necesario para incluir a todos sus miembros de forma equitativa.

Luego del análisis de los resultados se presentan las conclusiones y recomendaciones que responden al problema planteado.

Conclusiones y Recomendaciones

La modalidad de teletrabajo es ampliamente utilizada por el sector de tecnologías de información en el país, si bien es cierto, la pandemia ha contribuido a acelerar esta práctica, ya desde antes el sector contaba con un uso importante del teletrabajo. Los acontecimientos que la virtualidad ha aportado al crecimiento de las empresas y que están demostrando ser tendencia en el sector, tienen que ver con la transformación digital que ha permitido agilizar las metodologías de trabajo, la toma de decisiones y la colaboración en un ambiente cada vez más virtual; brindando herramientas que facilitan el día a día de los trabajadores. Aunado a esto la transparencia en cuanto a las normas de conducta y buenas prácticas, así como un apoyo en todos los niveles de

la organización donde los líderes están jugando un papel importante en el éxito del teletrabajo en sus empresas.

Con respecto a las expectativas que las empresas tienen con amparadas al crecimiento de sus negocios en la virtualidad; estas están directamente ligadas con lo que se demostró como una clara tendencia hacia un incremento de motivación y producción laboral a raíz de la virtualidad. La posibilidad de aplicar teletrabajo se ha convertido en un aspecto decisivo para muchos profesionales del sector y su éxito en la obtención de resultados va de la mano con una comunicación de objetivos asertiva, así como una estructura laboral que permita a sus miembros ser autosuficientes en la toma de decisiones y el alcance de metas.

En cuanto a las tendencias del trabajo virtual que pueden aportar al crecimiento de las empresas del sector para este año, se puede concluir, sin lugar a duda que la modalidad completamente presencial no representa las expectativas de los empleados, que por el contrario aspiran cada vez más a un ambiente ya sea en su totalidad virtual o híbrido, combinando teletrabajo con presencialidad. Con posibilidades de ampliar la flexibilidad en aspectos relacionados con el teletrabajo para impulsar aún más la motivación de los empleados y por ende su productividad y obtención de resultados.

Los resultados son concluyentes en que la mayoría de las empresas están haciendo esfuerzos importantes y bien encaminados en cuanto a la virtualidad hacia el futuro, sin embargo, hay espacio para la mejora en algunas compañías en aspectos claves como comunicación de normativas, disponibilidad de herramientas necesarias para realizar el teletrabajo eficazmente, apoyo de alta gerencia y definición clara de objetivos. Todos estos aspectos se han determinado necesarios para alcanzar una mejora en la motivación, así como en la productividad de los empleados del sector.

Es también importante que las organizaciones revisen su cultura y estructura interna con la finalidad de asegurar que existen las condiciones necesarias para desempeñarse de forma exitosa en ambientes híbridos y virtuales. El asegurar que todos los empleados se sientan parte de la organización y que su trabajo y aportes son tomados en cuenta, es parte de los retos que tienen las empresas en su transición a las nuevas tendencias del trabajo virtual que dominarán los mercados para este año.

Referencias Bibliográficas

Alexander, A., De Smet, A., & Langstaf, M. (1 de abril de 2021). What employees are saying about the future of remote work. Obtenido de McKinsey & Company: <https://www.mckinsey.com/business-functions/people-and-organizational-performance/our-insights/reimagining-the-postpandemic-workforce>

Cabezas, E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Céspedes, J. A. (enero de 2021). Empresas la tienen difícil para reintegrar a sus empleados al trabajo presencial. Obtenido de <https://www.nacion.com/el-pais/trabajo/empresas-la-tienen-dificil-para-reintegrar-a-sus/FB7IQ3KUX5GKRIBYTLBPUHG XU/story/>

Esquivel, M. (mayo de 2019). Caracterización del sector de tecnologías de información y comunicación (TICs) en Costa Rica. Obtenido de PROCOMER: <http://www.camtic.org/wp-content/uploads/2019/09/Caracterizaci%C3%B3n-del-sector-de-tecnolog%C3%ADas-de-informaci%C3%B3n-y-comunicaci%C3%B3n-TICs-en-Costa-Rica-2019.pdf>

Farrer, L. (12 de febrero de 2020). 5 Proven Benefits of Remote Work for Companies. Obtenido de Forbes: <https://www.forbes.com/sites/laurelfarrer/2020/02/12/top-5-benefits-of-remote-work-for-companies/?sh=168a343e16c8>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. México DF: McGraw Hill.

Lara, J. F. (15 de diciembre de 2021). Empresas mantendrían en 2022 esquema mixto de labor presencial y teletrabajo. Obtenido de <https://www.nacion.com/el-pais/trabajo/empresas-mantendrian-en-2022-esquema-mixto-de/OHLV4O6MYBDYFAPWS25GFXBGY4/story/>

MTSS. (2020). SITUACIÓN DEL TELETRABAJO ANTE EL COVID-19. Obtenido de https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/informe_teletrabajo_covid19.pdf

OCDE. (2021). Perspectivas de Empleo de la OCDE 2020: La seguridad de los trabajadores y la crisis del 2020. Obtenido de <https://www.udec.edu.mx/circulares-documentos/PerspectivasdeempleoOCDE2021firma.pdf>

Poder Judicial. (2019). Sistema Costarricense de Información Jurídica. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Identificar los acontecimientos y situaciones que la virtualidad han aportado al crecimiento de las empresas en estudio y que han marcado tendencia.

Preguntas	Criterios			
	Sí	No	Parcialmente	No Aplica
1. ¿Tiene su equipo de trabajo una normativa o un acuerdo sobre el teletrabajo?				
2. ¿Es de claridad para los empleados en modalidad de teletrabajo los comportamientos aceptados, así como los no permitidos?				
3. ¿La empresa ha puesto a su disposición todas las herramientas necesarias para que pueda implementar el teletrabajo adecuadamente?				
4. ¿Considera que las iniciativas de teletrabajo son aceptadas y soportadas por los líderes de su organización?				
5. ¿Antes de la pandemia ya contaba con la modalidad de teletrabajo en alguna de sus formas?				
6. ¿considera que su carga de trabajo se ha incrementado desde que aplica la modalidad de teletrabajo?				

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Señalar las expectativas que las empresas del sector tienen amparadas al crecimiento de los negocios a partir del trabajo virtual.

Preguntas	Criterios			
	Sí	No	Parcialmente	No Aplica
7. ¿Considera que los objetivos y metas de su organización están claramente comunicados y alineados con los empleados?				
8. ¿Posee en su equipo de trabajo la estructura que le permite ser autosuficiente para alcanzar las metas y objetivos planteados?				
9. ¿Considera que su motivación laboral se ha visto incrementada a raíz del teletrabajo?				
10. ¿Considera que su productividad se ha visto incrementada a raíz del teletrabajo?				
11. ¿Cuenta su organización con flexibilidad con respecto a los horarios laborales?				

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Describir las tendencias del trabajo virtual que pueden aportar al crecimiento de las empresas de tecnologías durante el segundo semestre 2022.

Preguntas	Criterios			
	Sí	No	Parcialmente	No Aplica
12. ¿Aplica actualmente la modalidad de trabajo híbrida? (Mezcla entre trabajo virtual y presencial)				
13. ¿Estaría interesado a volver a la modalidad 100% presencial?				
14. ¿Prefiere una modalidad híbrida a una de 100% trabajo virtual?				
15. ¿Se han comunicado planes en su organización de				

regreso parcial o total a la oficina para el 2022?				
16. ¿Considera que su organización tiene una infraestructura que es incluyente para todos sus miembros?				

PERFIL DEL ENCUESTADO:

17. ¿Trabaja usted actualmente en el sector de Tecnologías de Información?

- a) Sí
- b) No

18. ¿Se encuentra su empresa en el Gran Área Metropolitana?

- a) Sí
- b) No

19. ¿Trabaja usted actualmente bajo la modalidad del teletrabajo?

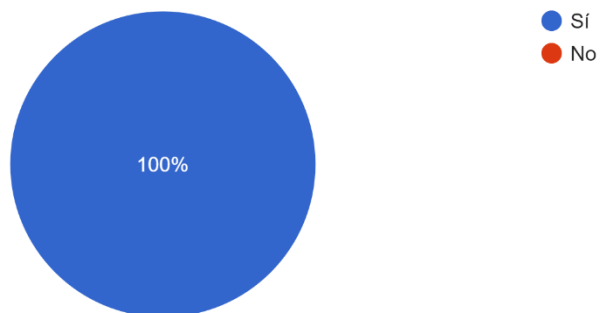
- a) Sí
- b) No

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2. Datos obtenidos en la encuesta.

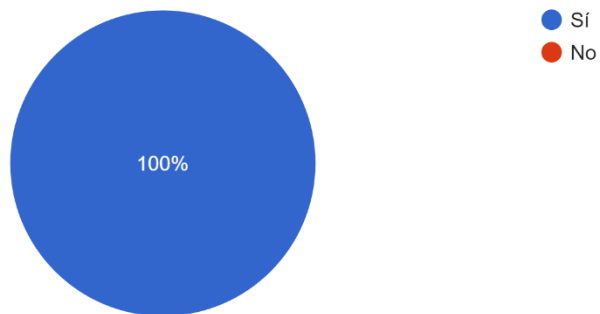
1. ¿Trabaja usted actualmente en el área de Tecnologías de Información?

57 responses



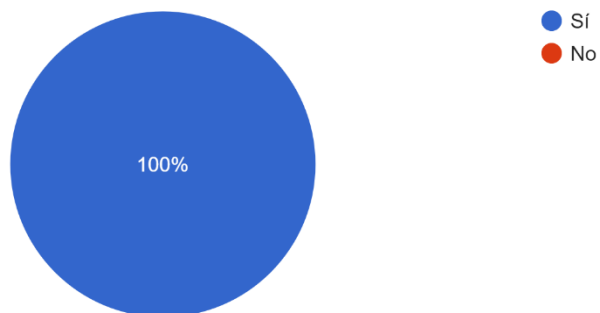
2. ¿Se encuentra la empresa para la que labora en el Gran Área Metropolitana?

57 responses



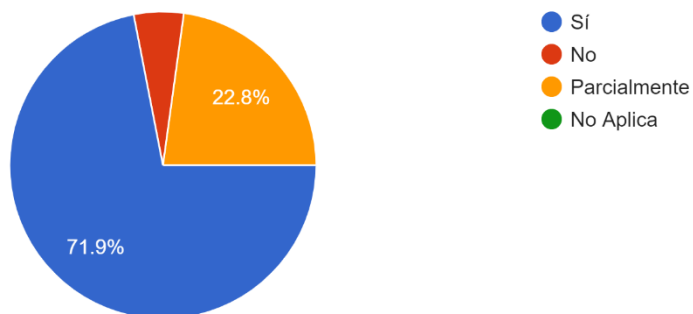
3. ¿Trabaja usted actualmente bajo la modalidad del teletrabajo?

57 responses



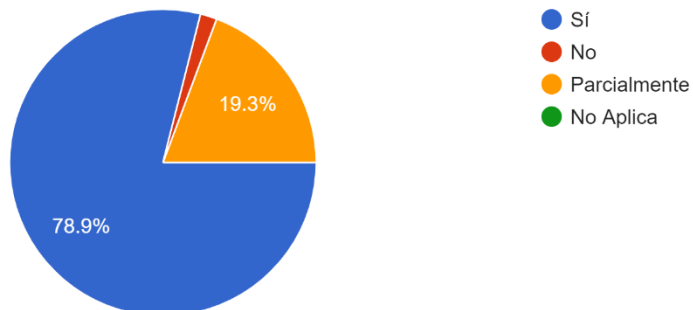
4. ¿Tiene su equipo de trabajo una normativa o un acuerdo sobre el teletrabajo?

57 responses



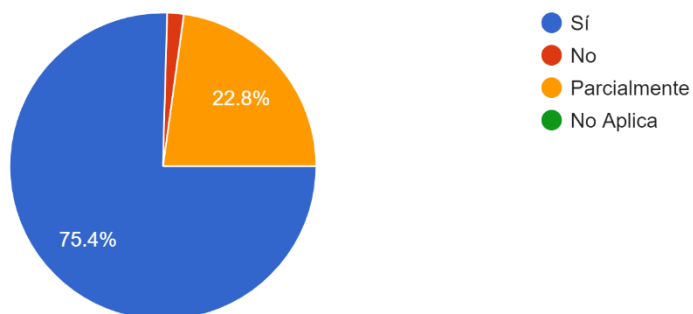
5. ¿Es de claridad para los empleados en modalidad de teletrabajo los comportamientos aceptados, así como los no permitidos?

57 responses



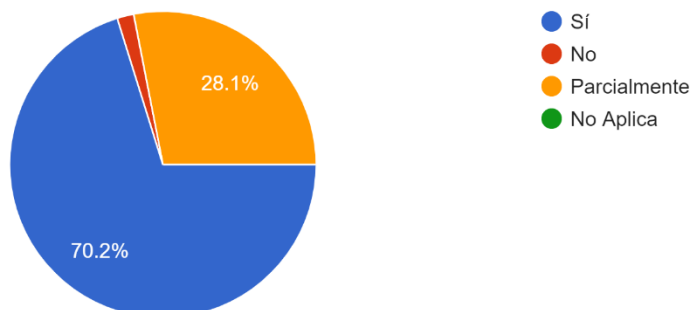
6. ¿La empresa ha puesto a su disposición todas las herramientas necesarias para que pueda implementar el teletrabajo adecuadamente?

57 responses



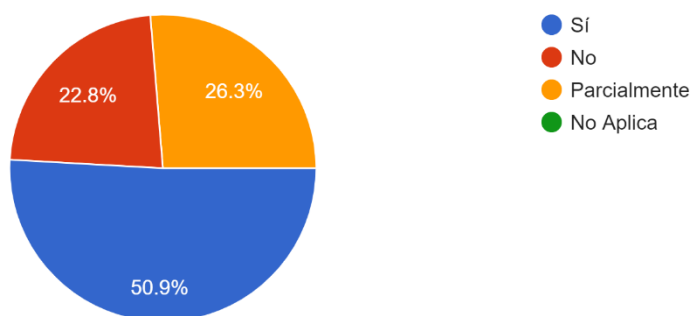
7. ¿Considera que las iniciativas de teletrabajo son aceptadas y soportadas por los líderes de su organización?

57 responses



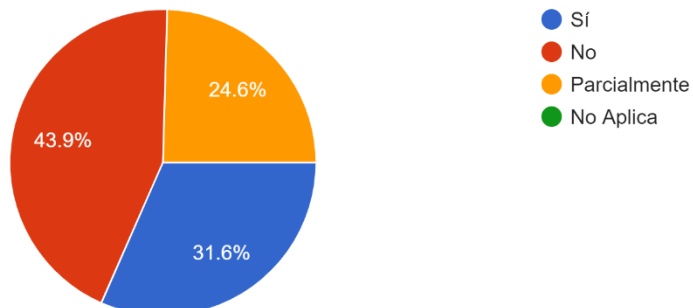
8. ¿Antes de la pandemia ya contaba con la modalidad de teletrabajo en alguna de sus formas?

57 responses



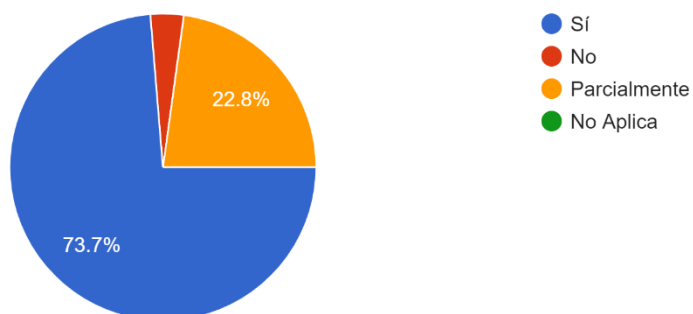
9. ¿Considera que su carga de trabajo se ha incrementado desde que aplica la modalidad de teletrabajo?

57 responses



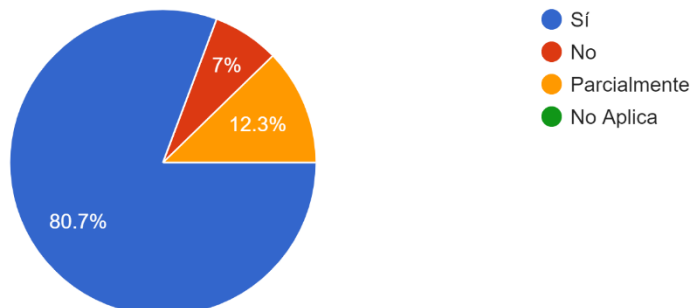
10. ¿Considera que los objetivos y metas de su organización están claramente comunicados y alineados con los empleados?

57 responses



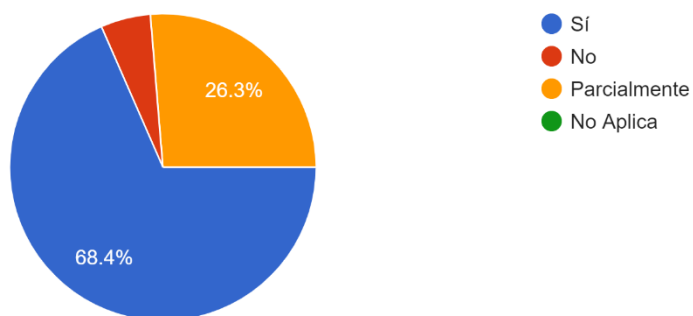
11. ¿Posee en su equipo de trabajo la estructura que le permite ser autosuficiente para alcanzar las metas y objetivos planteados?

57 responses



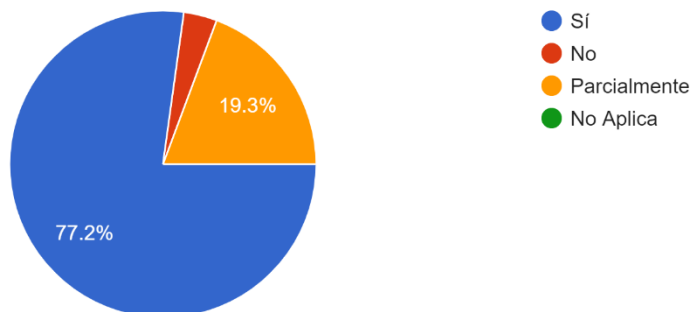
12. ¿Considera que su motivación laboral se ha visto incrementada a raíz del teletrabajo?

57 responses



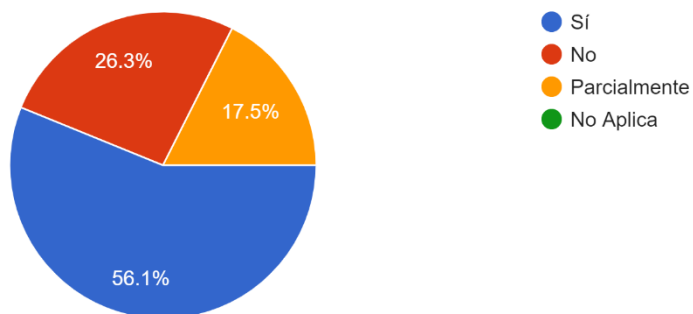
13. ¿Considera que su productividad se ha visto incrementada a raíz del teletrabajo?

57 responses



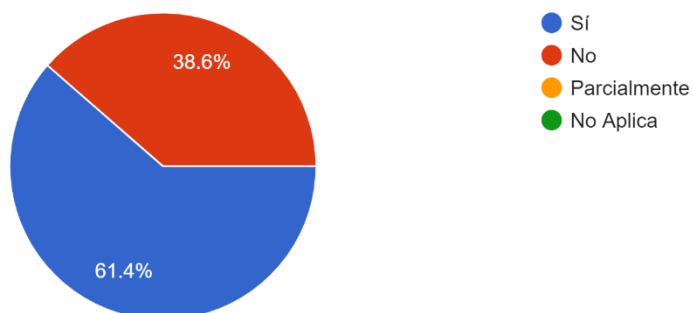
14. ¿Cuenta su organización con flexibilidad con respecto a los horarios laborales?

57 responses



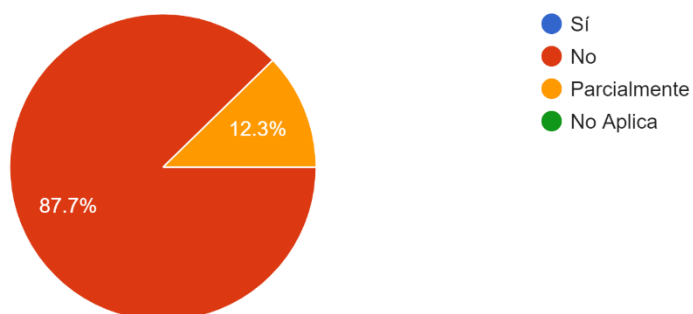
15. ¿Aplica actualmente la modalidad de trabajo híbrida? (Mezcla entre trabajo virtual y presencial)

57 responses



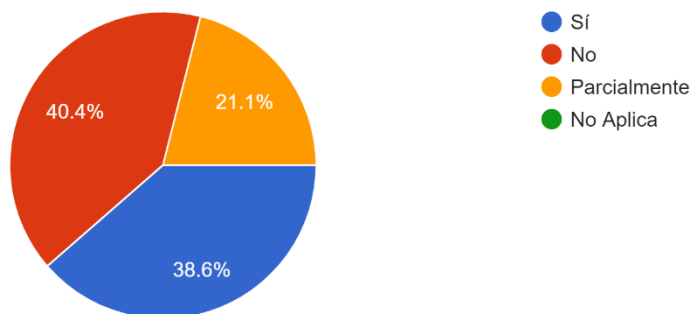
16. ¿Estaría interesado a volver a la modalidad 100% presencial?

57 responses



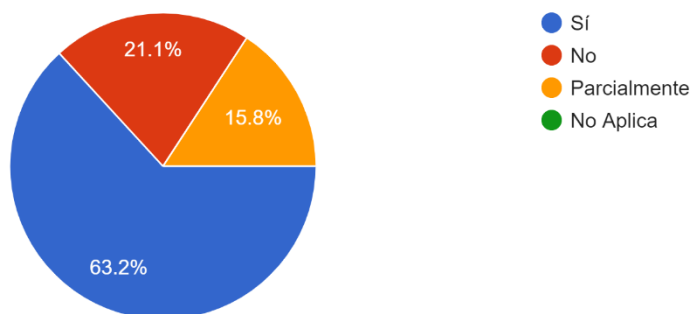
17. ¿Prefiere una modalidad híbrida a una de 100% trabajo virtual?

57 responses



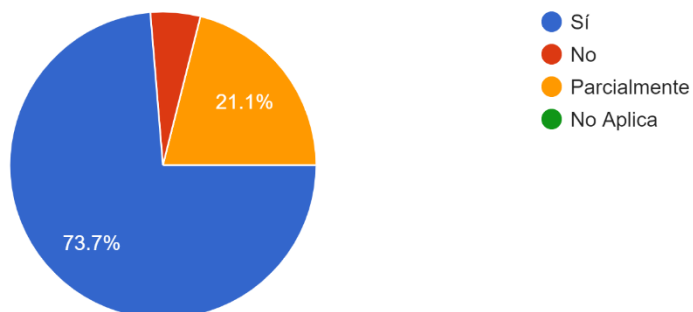
18. ¿Se han comunicado planes en su organización de regreso parcial o total a la oficina para el 2022?

57 responses



19. ¿Considera que su organización tiene una infraestructura que es incluyente para todos sus miembros?

57 responses



Anexo 3. Certificación 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 siguiente documento. Y he corregido en él los errores encontrados en ortografía, redacción, gramática y sintaxis. El cual se intitula

TENDENCIAS DEL TRABAJO VIRTUAL Y SUS APORTES AL CRECIMIENTO DEL SECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL GRAN ÁREA METROPOLITANA DURANTE EL AÑO 2022

CRISTINA AGÜERO VÍQUEZ

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA ULACIT

Se extiende la presente certificación a solicitud de la interesada en la ciudad de San José a los veinte días del mes de junio de dos mil veintidós. La filóloga no se responsabiliza por los cambios que se le introduzcan al trabajo posterior a su revisión.


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.com
Página Web: Chaves y Sanchez filólogos
Waze Chaves y Sánchez filólogos