

# **El efecto del teletrabajo sobre el rendimiento profesional, la motivación, el ambiente y la economía**

**Mag. Carmen Andrés Jiménez**

Universidad Estatal a Distancia (UNED), 474-2050 Mercedes de Montes de Oca, San José-Costa Rica; [candres@uned.ac.cr](mailto:candres@uned.ac.cr);

## **RESUMEN**

El teletrabajo se utiliza en la UNED, en Estados Unidos y Europa. El ahorro de tiempo y dinero y la contribución al ambiente y la economía, aumentan la motivación y productividad. Se analizó el efecto del teletrabajo sobre estos aspectos. Se entrevistó a 11 encargados de cátedra. Se clasificaron las actividades de este puesto como realizables en teletrabajo o no. Las realizables en teletrabajo fueron hechas tanto desde el hogar como en la oficina. Se midió el ahorro desde el hogar contrapuesto con el gasto. Existen diferencias significativas entre el rendimiento profesional desde el hogar y desde la oficina. Es mayor el ahorro cuando se tele trabaja, pero existen distracciones. Se demostró un impacto positivo en el ambiente y la economía. La motivación va ligada a lo anterior, pero se debe tener disciplina. Se recomiendan planes piloto a más funcionarios para determinar periodos de trabajo, rendimiento y el efecto de las distracciones.

## **PALABRAS CLAVE**

Teletrabajo, rendimiento, economía, motivación, flexibilidad, ambiente, disciplina.

---

## **1. INTRODUCCIÓN**

El teletrabajo es una estrategia laboral que se está empezando a utilizar en la UNED de Costa Rica. A partir de Agosto del año 2008, la Universidad inició su plan piloto de teletrabajo con 30 funcionarios seleccionados de acuerdo a su antigüedad y la naturaleza de funciones. Este plan finalizó en Febrero del 2009 y se inició una segunda etapa en la que participaron 100 funcionarios “[7]”. Esta etapa finalizó en Enero del 2010 y aún no se han publicado resultados concretos.

El teletrabajo se ha utilizado por varios años en Estados Unidos y Europa. El reporte de teletrabajo del Gobierno de los Estados Unidos de Agosto del 2009 muestra que el teletrabajo tiene implicaciones a nivel personal y social, ya que ayuda a las personas a balancear sus actividades hogareñas con las del trabajo, aumenta la seguridad en los vecindarios y reduce la contaminación “[8]”. Además, existen muchas asociaciones relacionadas con este tema como la de Canadá y la de Virginia.

En Europa, el teletrabajo se está convirtiendo en una necesidad y va en aumento al tener tantas ventajas para los trabajadores. Por ejemplo, la gripe porcina, que estuvo en su apogeo durante el año 2009, fue una de las razones por las que el teletrabajo se motivó más en Europa “[1]”.

En América Latina existen diferentes opciones para que el trabajador se instruya en este tema. Por ejemplo, la Red de Teletrabajadores hispanos, es un sitio en Internet en donde se comparten conocimientos y experiencias, así como ofertas de trabajo (<http://www.teletrabajador.net>). Asimismo, en Argentina, se realizará el Congreso Internacional ITA de Teletrabajo, en donde se tocarán temas como la inclusión laboral, el desarrollo sustentable, las nuevas relaciones en el trabajo y otras variables importantes para el teletrabajo (<http://telework2010.tic.org.ar>).

Se han desarrollado diferentes maneras de teletrabajo. Las primeras categorías que se desarrollaron son: teletrabajo rural; teletrabajo desde la casa; teletrabajo desde la casa con oficina móvil; oficina móvil, y teletrabajo desde telecentros. La más común de todas ellas es la desarrollada desde los telecentros (34,5 % del total), seguida de la Oficina Móvil (25,5 %) y el teletrabajo desde casa (14,5%) “[10]”.

Otra de las ventajas del teletrabajo ha sido la posibilidad que se ha dado a las personas con discapacidad de trabajar desde sus hogares y por ende ser más productivos “[6]”. Sin embargo, una persona con discapacidad no necesariamente va a trabajar desde la casa todos los días, sino que eso dependerá de la gravedad de su situación sumada a las circunstancias de su trabajo “[9]”. Por ejemplo, si una persona trabaja en una fábrica, no puede estar todos los días en su casa; sin embargo, si lo que hace es un trabajo administrativo, es más factible.

Debido a que el teletrabajo implica necesariamente reducir la necesidad de transporte en los trabajadores, los niveles de contaminación en el ambiente deberían bajar. Un estudio realizado por ETO home, en el año 2000, lo demostró “[3]”.

A nivel personal, el teletrabajo tiene muchos beneficios tales como: motivación, flexibilidad en la organización, aumento de producción, disminución de los gastos y ahorro en tiempo “[3]”.

A nivel económico y social, las ventajas también se han estudiado y comprobado. Sin embargo, un estudio de ámbito comunitario, reveló que es necesario realizar más investigación en el ámbito del estrés laboral, las nuevas pautas del horario en el teletrabajo y los efectos del aislamiento “[4]”. Esto último será abordado en esta investigación, ya que la flexibilidad que trae el teletrabajo no necesariamente es positiva ni aumenta el rendimiento en los trabajadores. A pesar de que el teletrabajo trae muchos beneficios tanto a nivel individual como para el empleador y la sociedad, también tiene vacíos que es necesario investigar y solventar.

En cuanto al aislamiento, la dificultad en realizar la separación del trabajo y la vida familiar, el hecho de estar en la casa, un lugar que representa comodidad y relajamiento; además de ser un lugar lleno de obligaciones (lo cual también se une al tema del género), puede generar diferentes problemas que serán abordados en esta investigación.

Otra desventaja que se ha encontrado en el teletrabajo, son las barreras sociales o los prejuicios, porque se piensa que una persona que trabaja desde la casa, no trabaja de verdad. Además, las empresas pueden experimentar una pérdida de control, de comunicación y de atmósfera de equipo. Otras desventajas son la pérdida de control de los problemas técnicos, la falta de control sobre la información privada de la compañía y las distracciones del trabajador frente a otras obligaciones que puede tener en la casa “[10]”.

El propósito de esta investigación fue analizar el efecto del teletrabajo sobre el rendimiento profesional, la motivación, el ambiente y su economía, para determinar ventajas y desventajas del trabajo desde la casa y generar recomendaciones desde la perspectiva de una universidad a distancia en Costa Rica.

## 2. METODOLOGÍA

La metodología que se utilizó para la realización de este estudio fue la siguiente:

### 2.1 Diagnóstico a nivel de Cátedras de la Universidad sobre la percepción del teletrabajo

Se aplicó una encuesta (ver Apéndice 1) a una muestra de 11 encargados de cátedra, la cual es representativa de la población de la UNED de 71 encargados. Se utilizaron las siguientes fórmulas, según “[2]”, para determinar este tamaño de muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{n_1}{1 + (n_1 / N)}$$

De acuerdo a la encuesta se sacaron diversas conclusiones importantes para este estudio.

### 2.2 Clasificación de las actividades de la Cátedra

- i) Se elaboró un listado de todas las actividades que se realizaron en la Cátedra de Agroindustria durante el III cuatrimestre del año 2009.
- ii) Se clasificó este listado en “actividades realizables en teletrabajo” y “actividades realizables sólo en oficina”.
- iii) Se realizaron las actividades clasificadas como “realizables en teletrabajo” tanto desde la casa como en la oficina; esto para después realizar comparaciones y determinar si hay diferencias significativas en el rendimiento y motivación que generan las mismas.

## **2.3 Medición del rendimiento y motivación de la Cátedra**

- i) Se elaboró una lista de los objetivos que la Cátedra de Agroindustria tenía que cumplir durante el III cuatrimestre del 2009.
- ii) Se determinó el nivel de cumplimiento de estos objetivos tanto en teletrabajo como en oficina.
- iii) Se realizó una comparación para encontrar diferencias significativas en el rendimiento de la Cátedra en términos de culminación de objetivos hechos a través de teletrabajo y hechos a través de la oficina.

## **2.4 Medición de gastos y su impacto en el ambiente y la economía**

- i) Se realizó una medición del tiempo que se utilizó en todas las actividades diarias cuando se va a la oficina y cuando se realiza teletrabajo.
- ii) Se compararon estos tiempos y se determinó si existía una diferencia significativa entre los mismos.
- iii) Se realizó una medición de la electricidad, internet, teléfono y mantenimiento de equipo gastados desde la casa, al aproximado de los gastados en la oficina por la institución (esta información es confidencial y no se pudo colocar en esta investigación) y se determinó si había o no diferencias significativas.

Para analizar todos los datos, se aplicó la prueba t de student para determinar la relación entre dos variables en cada caso “[5]”.

## **3. RESULTADOS**

### **3.1 Diagnóstico a encargados de cátedra mediante encuesta**

Se entrevistó a 11 Encargados de Cátedra, 6 hombres y 5 mujeres, de los cuales todos viven en la provincia de San José (lo cual implica que viven relativamente cerca de la UNED). La mayoría de los entrevistados tienen de 36 a 50 años, pero sus respuestas no difirieron entre sí por la edad ( $t_{0.05, 16} = 0.2591$ ). Además, tienen de 2 a 7 años de laborar en la institución y eso tampoco generó diferencias significativas en sus respuestas ( $t_{0.05, 16} = 0.2591$ ).

De las personas entrevistadas, el 55% realizan teletrabajo. Se le solicitó a los que no realizaban en estos momentos teletrabajo, que contestaran la encuesta basados en lo que les gustaría hacer. Realizaran o no teletrabajo, no se encontraron diferencias significativas entre sus respuestas ( $t_{0.05, 18} = 2.101$ ). Se encontró que la mayoría trabaja o trabajaría al menos 1 día pero no más de 3 días desde el hogar y el tipo de actividades a realizar en teletrabajo y las obligatorias de oficina son muy semejantes para todos los encargados (ver Apéndice 4, en donde, aunque se muestran las actividades realizadas sólo por la Cátedra de Agroindustria, se resumen las actividades mencionadas por los 11 encargados de cátedra entrevistados).

Se encontró que a la mayoría de los encargados el trabajar en la casa les genera un efecto positivo en sus vidas y que no afecta su trabajo, sobre todo en el aspecto de atención de estudiantes, ya que tienen compañeros o asistentes que los llaman a sus celulares cuando un estudiante los busca. Con respecto a este tema, se especificó que el horario de atención que tiene la universidad (martes y jueves de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.) no es respetado, ya que los estudiantes llaman cualquier día y eso puede generar problemas, no sólo por teletrabajo sino por giras que son propias también de los encargados de cátedra.

En relación al uso de equipo y recursos propios, se encontró que un 45% de los entrevistados consideran que la universidad debería proveerles equipo para trabajar desde la casa, mientras que un 45% contestó que no es necesario.

Por otro lado, algunas personas consideran que el teletrabajo hace que se debe trabajar más, pero el 82% de los entrevistados dijo que no necesita trabajar más horas por el hecho de teletrabajar, pero que sí sería conveniente trabajar por objetivos en vez de tener un horario específico.

Se encontró que las mayores distracciones del teletrabajo son la atención a la familia, las obligaciones hogareñas y el tener que salir por emergencias. Sin embargo, un balance entre estas distracciones y un plan hecho de antemano con mucha disciplina para cumplir los objetivos, es la clave del éxito del teletrabajo.

### **3.2 Clasificación de actividades de la Cátedra**

Las actividades realizadas por la Cátedra de Agroindustria durante el III cuatrimestre del año 2009, las cuales se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Actividades realizadas por la Cátedra de Agroindustria durante el III cuatrimestre del 2009

<b>Actividad*</b>
Coordinación de Cátedra
Diseño curricular de cursos
Investigación
PADD
Producción de material audiovisual

\* El detalle de cada una de las actividades está en el Apéndice 3.

De las actividades anteriores, se realizó una clasificación que se basó tanto en el criterio de la encargada de cátedra de Agroindustria como en lo que los encargados de cátedra entrevistados contestaron en la encuesta.

Las actividades que resultaron factibles para el teletrabajo fueron las siguientes: diseño de material audiovisual, PADD, investigación, diseño curricular de cursos y las reuniones de cátedra. El resto de las actividades de coordinación de cátedra es necesario realizarlas desde la oficina. La clasificación puede verse en el Apéndice 4.

De acuerdo a esta clasificación, el tiempo que se le puede dedicar a las actividades de teletrabajo por cuatrimestre es de 244 horas, es decir 61 horas por mes, 15 horas por semana. El tiempo que se debe dedicar a las actividades de oficina es de 443 horas por cuatrimestre, es decir 110.75 horas por mes, 28 horas por semana.

Lo anterior significa que por semana, se podrían trabajar dos días desde el hogar y el resto del tiempo en la oficina. De acuerdo a la encuesta aplicada a los encargados de cátedra, hubo personas que trabajan hasta 3 días por semana. Esto sería conveniente evaluarlo debido a que el tiempo que se le debe dedicar a la oficina es de al menos 3 días.

Sin embargo, las actividades que fueron clasificadas como realizables en teletrabajo, se realizaron también desde la oficina para poder comparar el efecto que causan en el rendimiento, motivación y el medio ambiente y la economía.

### 3.3 Medición del rendimiento y motivación de la Cátedra

En el cuadro 2 se muestran de manera aproximada los avances que se fueron dando semana a semana para las actividades de teletrabajo, hechas tanto desde la casa como desde la oficina.

Cuadro 2. Actividades clasificadas como realizables en teletrabajo, llevadas a cabo tanto desde la casa como desde la oficina por la Cátedra de Agroindustria durante el III cuatrimestre del 2009

Obj/ Mes	Semanas	Teletrabajo propuesto	Porcentaje de cumplimiento	Oficina propuesto	Porcentaje de cumplimiento
Setiembre	1	Descripción de Química I (parte 1) Descripción de 575 (parte 1)	100%	Libreto de Laboratorio #2 (parte 1) Administración de la Cátedra	80%
	2	Descripción Química I (parte 2) Libreto de Laboratorio #2 (parte 1)	90%	Gestión administrativa Cátedra Libreto de Laboratorio #2 (parte 2)	80%
	3	Libreto de Laboratorio #2 (partes 2 y 3) Descripción curricular 575 (parte 2)	80%	Libreto de Laboratorio #2 (parte 4)	100%
	4	Vacaciones	-	Descripción curricular 575 (parte 3)	50%
Octubre	1	Seminario	-	Libreto Laboratorio #3 (parte 1)	80%
	2	Descripción de Laboratorio	100%	Descripción curricular	65%

		de Química II (parte 1) Administración de la Cátedra		575 (parte 3) Administración de la Cátedra	
	3	Libreto Laboratorio #4 y 5 (parte 1)	90%	Descripción curricular 575 (revisión, correcciones)	80%
	4	Reunión de Cátedra Administración de la Cátedra	100%	Libreto Laboratorio #4 y 5 (parte 2) Preparación de curso Extensión	60%
Noviembre	1	Complementar libretos de Laboratorio	70%	Congreso	-
	2	Congreso	-	Descripción curricular 575 (correcciones)	70%
	3	Informe anual de labores Administración de la Cátedra	100%	Informe anual de labores (parte 1)	60%
	4	Reunión de Cátedra Descripción de Química II (parte 1 y 2)	100%	Curso de Extensión (todo el día)	-
Diciembre	1	Feriado	-	Propuesta de equipo para proyecto de extensión (parte 1)	80%
	2	Propuesta de equipo proyecto de extensión (parte 1 y 2) Administración de la Cátedra	80%	Reunión tutores Administración de la Cátedra	70%
	3	Vacaciones	-	Vacaciones	-
	4	Vacaciones	-	Vacaciones	-

Estadísticamente, se encuentran diferencias significativas entre el rendimiento que se obtuvo trabajando desde la casa y el rendimiento que se obtiene desde la oficina ( $t_{0,05,20} = 3.4409$ ).

De acuerdo a esto, se puede ver que en general, el porcentaje de rendimiento calculado para cada actividad que se realizó desde la casa es mayor al porcentaje de rendimiento obtenido en la oficina. Los factores de distracción que hay en la oficina, hacen que el rendimiento baje, tales como reuniones inesperadas, atención inesperada de estudiantes (porque aunque la universidad tenga un horario de atención, los estudiantes pueden llamar en cualquier momento o llegar a las instalaciones). Además, en la oficina se desarrollan proyectos con compañeros, se atienden apelaciones, se generan actas de notas, cargas académicas, se va a consejos de escuela, actos institucionales o se cuida examen.

Por otro lado, aunque el rendimiento que se obtiene trabajando desde la casa sea alto, existen también distracciones en el hogar que podrían a corto o mediano plazo generar problemas al trabajador, tales como llamadas personales, demanda de atención por parte de la familia, en especial niños pequeños, televisor, equipo de sonido, presencia de la alacena y la refrigeradora porque por ansiedad puede generar comer más, además de la necesidad de hacer quehaceres domésticos

mezclándolos con el trabajo. La motivación que genera el ahorro tanto de tiempo como de dinero y su aporte al medio ambiente, no necesariamente se ajusta a todas las personas, tal y como lo afirmaron la mayoría de los encargados de cátedra entrevistados. Se necesita un alto nivel de disciplina para evitar las distracciones mencionadas.

Adicional a esto, es necesario desarrollar un sistema que evite el aislamiento entre trabajadores, como se tiene en empresas especializadas en teletrabajo (como HP), dado que en la universidad no se cuenta con salones virtuales de reunión y la comunicación aún no es la mejor cuando una persona está en teletrabajo.

### 3.4 Medición de gastos y su impacto en el ambiente y la economía

Tomando en cuenta que de acuerdo al tipo de función que ejecuta el Encargado de Cátedra, no es posible realizar teletrabajo los 5 días de la semana, se calcularon los gastos realizados tanto en teletrabajo como en oficina, pero tomando en cuenta los días permitidos para trabajar desde la oficina (3 días) y desde la casa (2 días).

#### *i) Medición del tiempo*

Se realizó una medición del tiempo que se utilizó en todas las actividades diarias cuando se iba a la oficina y del tiempo utilizado en el teletrabajo.

Se obtuvo el siguiente resultado:

Cuadro 3. Comparación del tiempo utilizado al trabajar 2 días desde el hogar y 3 días en oficina

Lugar de trabajo	Tiempo en alistarse	Tiempo de ida/ vuelta	Total horas por mes
Hogar	-	-	-
Oficina	2 horas	1 hora	36 horas

La ventaja en tiempo trabajando desde la casa es evidente y muy beneficiosa para el trabajador, ya que puede utilizar el tiempo que le sobra para lo que escoja: dormir más, hacer ejercicio, efectuar cualquier tipo de diligencias, llevar a los hijos a la escuela, estar con amigos, familiares, trabajar en unidades didácticas que se deben hacer fuera de la jornada laboral, etc. Cabe aclarar que en este caso el aplicar una prueba estadística estaría sobrando, porque la diferencia es evidente.

#### *ii) Medición de gastos*

Además de medir el tiempo ahorrado en el teletrabajo, en el cuadro 4 se pueden ver los resultados de la medición del gasto y el ahorro que se genera tanto yendo a la oficina como trabajando desde la casa.

Cuadro 4. Gastos o ahorro generado al mes trabajando 2 días desde la casa y 3 días en oficina

Lugar de trabajo	Gasolina	Comida	Ropa	Teléfono	Electricidad	Agua	Internet	Saldo**
<b>Hogar</b>	Ahorro de ¢8000	Gasto de ¢ 16000	Gasto de ¢10 000	Gasto de ¢1000	Gasto de ¢4000	Gasto de ¢500	Gasto de ¢200	¢23 700
<b>Oficina</b>	Gasto de ¢12 000	Gasto de ¢ 48000	Gasto de ¢ 20 000	NI*	NI*	NI*	NI*	¢80 000

\*Por ser un dato institucional, no se puede mostrar en esta investigación, pero se asume que la UNED gana al no tener un empleado utilizando estos recursos.

\*\*El saldo es lo que se termina gastando tomando en cuenta lo que se ahorra y lo que se gasta.

De acuerdo a la última columna del cuadro 4, se puede observar claramente que trabajando en oficina se gasta un porcentaje más alto de lo que se gasta en teletrabajo. Por día se gastan ¢2963 (\$5) en teletrabajo y ¢6670 (\$12.7) en trabajo de oficina. El costo de trabajar desde la oficina es más del doble y las ventajas tanto económicas como para el ambiente son indudables (no hace falta calcularlo estadísticamente). El hecho de no utilizar el vehículo 2 veces por semana es un ahorro para la persona y es un grano de arena que se da al ambiente. Si sumáramos el ahorro de gasolina y por tanto de emisiones carbónicas que generaría el hecho de que 71 encargados de cátedra teletrabajaran 2 días a la semana, posiblemente obtendríamos un valor importante. En cuanto a los gastos, 71 encargados de cátedra ahorrarían ¢2 100 000 (\$4000), proyectado a un año serían alrededor de \$48000.

Además, el hecho de no tener que lidiar con el tráfico al menos 2 veces por semana si se vive lejos del trabajo, es un factor menos de estrés, una excelente manera de generar menos emisiones al ambiente y por lo tanto de motivación para el empleado y la empresa, haciendo su trabajo de manera más tranquila, más productiva y con mayor calidad.

## CONCLUSIONES

- La cantidad de años de laborar en la UNED no hizo que los encargados de cátedra vean el teletrabajo de una manera diferente.
- La mayoría de los encargados de cátedra entrevistados piensa que el teletrabajo genera un efecto positivo en sus vidas.
- Para tener éxito en el teletrabajo se debe tener disciplina, controlar las distracciones que existen y trabajar con un plan de objetivos.
- El diseño curricular de cursos, la investigación y la coordinación de la cátedra son actividades que se pueden realizar en teletrabajo.
- Las apelaciones, reuniones, asistencia a actividades institucionales y atención de estudiantes son actividades necesariamente de oficina.

- Una cátedra puede realizar teletrabajo en máximo 2 días semanales.
- El rendimiento de la cátedra de agroindustria en las actividades realizables en teletrabajo, fue significativamente mayor cuando se trabajó desde la casa a cuando se trabajó desde la oficina.

## **RECOMENDACIONES**

- Realizar más proyectos de teletrabajo en la UNED que involucren más funcionarios para ver las tendencias en el rendimiento y la motivación.
- Iniciar una investigación en las personas que están realizando teletrabajo 3 días semanales para determinar su factibilidad, ya que según el tiempo necesario que se debe pasar en oficina, no se debería trabajar más de 2 días semanales desde el hogar.
- Investigar el efecto que tienen las distracciones estudiadas en el rendimiento de los funcionarios de la UNED que realizan teletrabajo y encontrar la mejor manera de controlarlas.

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] Bardera, P. 2010. *El teletrabajo puede frenar la expansión de la gripe A*. PC world. <http://www.idg.es/pcworldtech/El-teletrabajo-puede-frenar-la-expansion-de-la-gri/art195377-seguridad.htm>; consultado el 6 de Mayo, 2010).
- [2] Chaves, O. 2009. *Métodos estadísticos para las ciencias naturales*. EUNED. San José, Costa Rica.
- [3] ETO. 2000. *Telework (Telecommuting): the benefits-and some Issues!*. <http://www.eto.org.uk/faq/faq03.htm>; consultado el 6 de Mayo, 2010).
- [4] Huuhtanen, P. 2007. *Implicaciones del teletrabajo en la seguridad y la salud*. <http://www.arearh.com/salud%20laboral/teletrabajosalud.htm>; consultado el 6 de Mayo, 2010).
- [5] Lowry, R. 2010. *VassarStats: Website for Statistical Computation*. (<http://faculty.vassar.edu/lowry/VassarStats.html>; consultado el 6 de Mayo, 2010).
- [6] Mata, A. 2010. *Teletrabajadores gozan de grandes beneficios*. La Nación. (<http://www.nacion.com/2010-03-07/EIPais/Relacionados/EIPais2292204.aspx>; consultado el 6 de Mayo, 2010).
- [7] Quesada, M. 2008. *Funcionarios institucionales iniciarán teletrabajo en Setiembre: UNED, primera Universidad en el país en iniciar esta modalidad*. Acontecer. UNED. (<http://www.uned.ac.cr/acontecer/noticias/Teletrabajo.html>; consultado el 5 de Mayo, 2010).
- [8] United States office of personnel Management. 2009. *Status of telework in the Federal Government: report to the Congress*. ([http://www.telework.gov/Reports\\_and\\_Studies/Annual\\_Reports/2009teleworkreport.pdf](http://www.telework.gov/Reports_and_Studies/Annual_Reports/2009teleworkreport.pdf); consultado el 5 de Mayo, 2010).
- [9] U.S. Equal Employment Opportunity Commission. 2005. *Work At Home/Telework as a Reasonable Accommodation*. (<http://www.eeoc.gov/facts/telework.html>; consultado el 6 de Mayo, 2010).
- [10] Viales, C. 2003. *El teletrabajo como una opción laboral*. [www.hacienda.go.cr/.../El%20teletrabajo%20como%20una%20opcion%20laboral](http://www.hacienda.go.cr/.../El%20teletrabajo%20como%20una%20opcion%20laboral); consultado el 6 de Mayo, 2010).

**APÉNDICE 1.** Encuesta sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo a Encargados de  
Cátedra de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
CÁTEDRA DE AGROINDUSTRIA  
ESCUELA DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la Cátedra que tiene a cargo: \_\_\_\_\_

Escuela para la que trabaja: \_\_\_\_\_

Estimado compañero:

Muchas gracias por tomar de su tiempo para completar este cuestionario. El objetivo del mismo es conocer más acerca de su opinión sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo y cómo se podría mejorar dentro de la institución.

**INSTRUCCIONES**

Para cada una de las siguientes afirmaciones, por favor, marque dentro del paréntesis (cuadro) con una equis (X), la afirmación con la que usted se sienta identificado(a).

1. ¿Cuál es su género?

- ( ) a. Masculino
- ( ) b. Femenino

2. ¿Cuál es su edad (en años)?

- ( ) a. Menos de 25
- ( ) b. 26-30
- ( ) c. 31-35
- ( ) d. 36-40
- ( ) e. 41-45
- ( ) f. 46-50
- ( ) g. Más de 50.

3. ¿En qué provincia vive?

- ( ) a. San José
- ( ) b. Alajuela
- ( ) c. Cartago
- ( ) d. Heredia
- ( ) e. Puntarenas
- ( ) f. Guanacaste
- ( ) g. Limón.

4. ¿Cuántos años tiene de laborar en la UNED?:

- ( ) a. Menos de 1 año.
- ( ) b. De 1 a 2 años.
- ( ) c. De 2 a 5 años.
- ( ) d. De 5 a 7 años.
- ( ) e. Más de 7 años.

5. ¿Ha realizado usted teletrabajo? ( ) Sí ( ) No

Independientemente de si contestó afirmativa o negativamente, conteste las siguientes preguntas tomando en cuenta cómo ha realizado su teletrabajo o cómo le gustaría realizarlo.

6. ¿Cuántos días por semana teletrabaja o le gustaría teletrabajar?.

- ( ) a. 1 día.
- ( ) b. 2 días.
- ( ) c. 2 días y medio.
- ( ) d. 3 días.
- ( ) e. 4 días o más.

7. ¿Cuáles son las actividades que puede realizar en teletrabajo o cree que podría realizar?.

---

---

---

8. ¿Cuáles son las actividades que necesariamente debe cumplir en oficina?.

---

---

---

9. ¿Cómo maneja la atención a estudiantes cuando está en la casa o cómo la manejaría si efectuara teletrabajo?.

- ( ) a. Tiene a alguien que le contesta el teléfono y lo llama al celular si es urgente.
- ( ) b. Deja su oficina sola pero los asistentes administrativos le toman el recado y se lo dan.
- ( ) c. Al día siguiente escucha sus mensajes en la contestadora, pero con el peligro de que alguien más haya llamado y nadie se haya dado cuenta.
- ( ) d. No sabe qué sucede cuando no está.

10. El teletrabajo afecta algunas de sus funciones negativamente como Encargado de Cátedra.

- ( ) a. Muy en desacuerdo.
- ( ) b. En desacuerdo.
- ( ) c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- ( ) d. De acuerdo.
- ( ) e. Muy de acuerdo.

11. El teletrabajo es beneficioso para su Cátedra en términos económicos, sociales e institucionales.

- ( ) a. Muy en desacuerdo.
- ( ) b. En desacuerdo.
- ( ) c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- ( ) d. De acuerdo.
- ( ) e. Muy de acuerdo.

12. La UNED debería proveerle a usted computadora y acceso a internet para teletrabajar.

- ( ) a. Muy en desacuerdo.
- ( ) b. En desacuerdo.
- ( ) c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- ( ) d. De acuerdo.

e. Muy de acuerdo.

13. De las siguientes distracciones posibles en el teletrabajo, marque las que ha experimentado:

- a. Mandados inesperados.
- b. Obligaciones hogareñas.
- c. Televisión.
- d. Comodidades de la casa.
- e. Atención de la familia en horas laborales.
- f. Desorden en comidas

14. ¿Considera que una manera para flexibilizar las distracciones en el teletrabajo es trabajar por objetivos no tanto con un horario específico?  a. Sí  b. No

15. El teletrabajo hace trabajar más horas de las necesarias por las distracciones que genera.

- a. Muy en desacuerdo.
- b. En desacuerdo.
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Muy de acuerdo.

16. ¿Cuál ha sido su clave para lograr el éxito en el teletrabajo o cuál sería si no lo realiza actualmente?

---

---

---

¡Muchas gracias por su ayuda y que tenga un buen día!

**Apéndice 2. Resultados de la encuesta aplicada a 11 Encargados de Cátedra de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica sobre el teletrabajo**

<b>Pregunta/ Entrevista do</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
<b>1</b>	<b>b</b>	<b>b</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>b</b>	<b>a</b>	<b>b</b>
<b>2</b>	<b>f</b>	<b>g</b>	<b>d</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>g</b>	<b>g</b>	<b>d</b>	<b>d</b>	<b>d</b>	<b>c</b>
<b>3</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>
<b>4</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>c</b>	<b>e</b>	<b>d</b>	<b>b</b>
<b>5</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>b</b>	<b>b</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>
<b>6</b>	<b>d</b>	<b>a</b>	<b>c</b>	<b>c</b>	<b>c</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>c</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>
<b>7*</b>											
<b>8*</b>											
<b>9</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>d</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>b</b>	<b>d</b>	<b>d</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>b</b>
<b>10</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>e</b>	<b>c</b>	<b>e</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>
<b>11</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>a</b>	<b>c</b>	<b>a</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>e</b>
<b>12</b>	<b>e</b>	<b>c</b>	<b>e</b>	<b>c</b>	<b>c</b>	<b>e</b>	<b>c</b>	<b>c</b>	<b>a</b>	<b>e</b>	<b>e</b>
<b>13</b>	<b>a</b>	<b>e, f</b>	<b>a, b, e</b>	<b>a, b, e</b>	<b>e</b>	<b>a,b,c,d,e , f</b>	<b>a,b,c,d,e, f</b>	<b>a, e</b>	<b>e</b>	<b>e</b>	<b>b, d, e, f</b>
<b>14</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>
<b>15</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>c</b>	<b>a</b>	<b>a</b>	<b>d</b>	<b>a</b>
<b>16**</b>											

\*Preguntas abiertas. Las respuestas fueron sumamente similares, se explican en los resultados.

\*\*Pregunta abierta, cuyas respuestas se muestran en los resultados.

**APÉNDICE 3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA CÁTEDRA DE  
AGROINDUSTRIA DURANTE EL III CUATRIMESTRE DEL 2009**

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo asignado por cuatrimestre</b>
<b>Coordinación de la cátedra</b>		
Apelaciones	Trámite, ingreso al sistema. Llegan 16 apelaciones por cuatrimestre aproximadamente	32 horas (cada apelación dura 2 horas), por mes son 4 apelaciones, por semana 2 horas, 1 apelación
Control de cursos en la Cátedra	La coordinación de cátedra implica estar controlando los cursos diariamente, asegurándose que todo está al día	226 horas (16 horas semanales)
Cuido de examen	Se hace tres veces durante al cuatrimestre	18 horas (cada cuida dura 6 horas)
Atención de estudiantes	Se atiende estudiantes Martes y Jueves, de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.	96 horas
Consejos de Escuela	4 horas cada consejo, 1 vez al mes	16 horas
Reuniones de Cátedra	4 horas cada reunión, 1 vez al mes	16 horas
Elaboración de cargas académicas	Se duran 3 días completos y debe hacerse en oficina por el sistema	24 horas
Revisión de equipo base	Se hacen dos veces en el cuatrimestre. Se duran 30 minutos cada vez.	1 hora
<b>Diseño curricular de cursos</b>		
Química Agroindustrial I	El diseño de cursos se trata de establecer todas las actividades involucradas en el aprendizaje de un curso específico, desde la metodología hasta la evaluación.	30 horas
Química Agroindustrial II		30 horas
Laboratorio de QA I		30 horas
Laboratorio de QA II		30 horas
<b>Investigación</b>		
Apoyo y capacitación en inocuidad y calidad a pequeños empresarios de una zona rural de San Carlos, Costa Rica	En esta investigación se deben hacer giras al campo para recopilar información de las pequeñas empresas y asesorarlas. Además, se hizo capacitación en la zona e investigación bibliográfica.	<b>2 días para giras 4 días para capacitación 30 horas para investigación</b>
<b>PADD</b>		
Este es un programa con el que cuenta la universidad para atender a los estudiantes tanto por correo electrónico como por teléfono.	Se debe chequear el correo electrónico al menos 3 veces por semana así como la contestadora telefónica, 3 veces por semana y responder según corresponda.	20 horas
<b>Diseño de material audiovisual</b>		
Se diseñó el libreto de 10 laboratorios de química que se iban a filmar después como teleclases a los estudiantes.	En el libreto se menciona paso por paso, lo que se va a hacer en el Laboratorio de Química Agroindustrial.	30 horas

Apéndice 4. Clasificación de las actividades realizadas por la Cátedra de Agroindustria durante el  
III cuatrimestre del 2009

<b>Actividad</b>	<b>Clasificación</b>
Apelaciones	Oficina
Cuido de examen	Oficina
Control de cursos en la Cátedra	Teletrabajo
Atención de estudiantes	Oficina
Consejos de Escuela	Oficina
Reuniones de Cátedra	Teletrabajo
Elaboración de cargas académicas	Oficina
Revisión de equipo base	Oficina
Diseño curricular de cursos	Teletrabajo
Investigación	Teletrabajo
PADD	Teletrabajo
Diseño de material audiovisual	Teletrabajo