

3. MODALIDAD DE TRABAJO FRENTE A LA EMERGENCIA DEL COVID-19: PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DEL COA-UNED

Yency Calderón Badilla¹,
Rosita Ulate Sánchez² y
Maureen Barquero Fernández³

Fecha de recepción: 14/06/2019
Fecha de aceptación: 06/11/2020



| Resumen

Este artículo presenta los resultados de un estudio realizado en el Centro de Operaciones Académicas de una universidad de Costa Rica, que tuvo como propósito conocer la percepción de las personas funcionarias del COA con respecto a la modalidad de trabajo ante la emergencia de la COVID-19. La investigación se realizó desde un enfoque cualitativo con alcance exploratorio, con la participación de los funcionarios de dicho centro, a quienes se les aplicó un cuestionario diseñado en Microsoft Forms®. Asimismo, las cinco categorías temáticas de estudio fueron las siguientes: a) información general: género, edad, domicilio; b) funciones del departamento y prevención; c) salud

¹ Universidad Estatal a Distancia, Centro de Operaciones Académicas, San José, Costa Rica; <https://orcid.org/0000-0002-7271-2379>. Dirección de contacto: ycalderon@uned.ac.cr

² Universidad Estatal a Distancia, Cátedra de Investigación ECEN, San José, Costa Rica; <https://orcid.org/0000-0002-6192-9521>. Dirección de contacto: rulate@uned.ac.cr

³ Universidad Estatal a Distancia, Centro de Operaciones Académicas, San José, Costa Rica; <https://orcid.org/0000-0002-3382-8117>. Dirección de contacto: mbarquero@uned.ac.cr

física y emocional; d) modalidad de trabajo y e) sugerencias para un protocolo ante la COVID-19. Dentro de los principales resultados, destaca que un 56 % atiende público de forma presencial, en su mayoría hombres, y un 44 % no lo hace. Por su parte, un 45 % de los encuestados indicó preferir una modalidad híbrida, un 40 % mencionó el trabajo en casa o teletrabajo y un 15 % señaló su preferencia por seguir de forma presencial. Las personas encuestadas mencionaron ventajas del teletrabajo relacionadas con planificación, ahorro de tiempo, ahorro económico, menos contaminación, aprendizaje y desarrollo tecnológico, así como disminución del estrés y con alternativa de mejores medidas de protección ante la crisis actual. Como parte de las desventajas, señalaron el aspecto tecnológico, específicamente debido a posibles "fallas o inestabilidad en el internet de la casa" o por no contar con "equipo de *hardware* y *software*" apropiado para el teletrabajo. Finalmente, se sugirió continuar incentivando la modalidad de teletrabajo y las medidas de prevención sanitaria.

Palabras claves: *COVID-19; teletrabajo; salud; protocolo; tecnología.*

| Abstract

This article presents the results of a study carried out at the Academic Operations Center of a university in Costa Rica, whose purpose was to know the perception of COA officials regarding the way of working in the face of the COVID 19 emergency. The study was carried out under a qualitative approach with an exploratory scope with the participation of the officials of said center, to whom a questionnaire designed in Microsoft Forms® was applied. The five thematic categories of study: a) general information: gender, age, address; b) department functions and prevention; c) physical and emotional health; d) working method and e) suggestions for a protocol before COVID-19. Among the main results, it is worth highlighting that 56% attend the public in person, the majority being men and 44% not. 45% of the respondents indicated that they preferred a hybrid modality, 40% mentioned working at home or telecommuting and 15% preferred to continue in person. The respondents mentioned advantages of teleworking related to planning, saving time, saving money, less pollution, learning and technological development, reducing stress and with an alternative to better protection measures in the face of the current crisis. Among the disadvantages, they pointed out the technological aspect due to possible "failures or instability in the home internet" or for not having the

appropriate "hardware and software equipment" for teleworking. Finally, it is suggested to continue promoting the teleworking modality and sanitary prevention measures.

Keywords: *COVID-19, telework, health, protocol, technology.*

Cita: Calderón Badilla, Y.; Ulate Sánchez, R. y M. Barquero Fernández, 2021. "Modalidad de trabajo frente a la emergencia del COVID-19: percepción de las personas funcionarias del COA-UNED" (pp. 47-65), *Tiempo de Gestión* N° 29, FCG-UADER, Paraná..

Introducción

La Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica fue creada el 16 de febrero de 1977, concebida como una entidad pionera en un modelo de educación no tradicional. Esta institución ha cumplido con su compromiso social de alcanzar poblaciones en todo el país, las cuales por diversas razones no podían tener acceso a la educación superior (Molina, 2008). Dentro de las cuatro vicerrectorías que conforman el sistema organizacional de la UNED, se encuentra la Vicerrectoría Académica, la cual tiene a su cargo varias dependencias, entre ellas cuatro escuelas (Ciencias de la Administración, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Sociales y Humanidades y Ciencias de la Educación), el Sistema de Postgrados, la Dirección de Centros Universitarios, la Dirección de Producción de Material Didáctico, la Dirección de Extensión Universitaria y otras dependencias de apoyo y asesoría, como lo es el Centro de Operaciones Académicas (COA) (UNED, 2019).

Hace 31 años, el Consejo Universitario de la UNED, en su sesión 790-89 del 8 de febrero de 1989, crea la Oficina de Operaciones. Más tarde, se transforma en el Centro de Operaciones Académicas (COA), según el acuerdo del Consejo Universitario en la sesión 1321-98, artículo III, inciso 1) del 3 de abril de 1998 (CPPI, 2020). El COA es un centro de asesoría y apoyo logístico, tanto para la persona que ejerce en el puesto de Vicerrector Académico como para las dependencias de la Vicerrectoría Académica. Por ejemplo, da atención logística a las cuatro escuelas relacionadas con instrumentos de evaluación de los aprendizajes para estudiantes regulares, estudiantes privados de libertad y estudiantes con necesidades educativas especiales (Calderón, 2019). Por otra parte, gestiona las

operaciones de manera que se garantice la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Al mismo tiempo, orienta su quehacer hacia la sistematización de los procesos, así como hacia el diseño y la colaboración en el desarrollo de sistemas de información para la gestión de actividades académicas (Barquero, 2020). Esta dependencia cuenta, actualmente, con veinte funcionarios y siempre realizó sus funciones de forma presencial.

La COVID-19

De acuerdo con Reina (2020), en 2018 la Organización Mundial de la Salud (OMS) señaló una lista de nuevas enfermedades, las cuales requerían ser estudiadas, tales como el *severe acute respiratory syndrome* (SARS) y el *middle east respiratory syndrome* (MERS). Aunado a esto, en diciembre de 2019, el país de China reportó a la OMS acerca de un brote de neumonía de etimología desconocida. En febrero de 2020, la OMS definió esta nueva enfermedad como COVID-19 (coronavirus disease-2019), con lo cual indicó que era un nuevo virus causando por SARS-CoV-2. Esta nueva enfermedad fue calificada por la OMS, el 11 de marzo de 2020, como pandemia (OMS, 2020a). Dicha situación ha puesto en alerta al mundo en todas las áreas o las dinámicas económicas, religiosas, sociales, emocionales y en los diversos niveles educativos de los países que afrontan actualmente la pandemia.

Ante ese contexto, en Costa Rica, el Ministerio de Salud Pública (MSP) estableció medidas nacionales para la prevención de la propagación del virus, entre ellas el lavado constante de manos, no tocarse la cara y el distanciamiento social. Inicialmente, la medida de distanciamiento social incluyó la posibilidad de que los trabajadores, tanto de instituciones públicas como privadas, realizaran trabajo en casa o teletrabajo (Ministerio de Salud Pública, 2020). Por su parte, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social indicó que tanto las instituciones públicas como las privadas podían "otorgar la posibilidad de hacer teletrabajo a las personas trabajadoras que tengan funciones que se pueden hacer desde la casa. Implementar el teletrabajo de acuerdo con la Ley 9738 Ley para Regular el Teletrabajo" (MTSS, 2020:14).

Aunado a las medidas establecidas por el MSP, las instituciones educativas universitarias

establecieron diversas medidas de contingencia para la población estudiantil y las personas funcionarias. En el caso de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), el Consejo de Rectoría (CONRE) estableció una serie de medidas para impulsar y respetar el distanciamiento social. Por ende, procedió a cerrar los centros universitarios, mantener las actividades de docencia de manera remota o virtual y habilitar el trabajo en casa, aun para aquellos funcionarios que no estuvieran formalmente inscritos en el Programa de Teletrabajo de La UNED (CONRE, 2020).

De tal manera, a lo interno de la UNED, todas las dependencias debieron ajustarse a las nuevas formas y contextos de trabajo, entre ellas el Centro de Operaciones Académicas (COA). Ante esta emergencia nacional, en el inicio de la aparición de casos de personas afectadas por la COVID-19, el COA aplicó las medidas administrativas temporales para el seguimiento y el levantamiento de los actos administrativos relacionados con la orden sanitaria emitida en cuanto a prevención y mitigación. Como apoyo a esa gestión, nace el estudio expuesto en este artículo.

Teletrabajo y Trabajo en Casa

La forma de ejecutar el trabajo, ya sea independiente o para otros, ha evolucionado en el tiempo, especialmente con los avances de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo cual ha promovido nuevas posibilidades de otras opciones de relación entre empleados y empleadores. Por ejemplo, Ortega (2018) indica que se han dado cambios de estructuras verticales a más horizontales, de organizaciones que controlaban la información a una más compartida, del uso de un servidor a utilizar la nube, de una organización separada a una más conectada, así como de personas que trabajaban en una oficina a un trabajo que se puede realizar en otros lugares. Estos cambios dan paso a otras formas de trabajo, lo cual es llamado "trabajo remoto" (Portafolio, 2017), el que comprende el trabajo móvil, el trabajo en casa (en inglés: *home office*) y el teletrabajo.

Se entiende por trabajo móvil aquel que es realizado por una persona trabajadora desde diferentes lugares geográficos y especialmente con el uso de "dispositivos móviles" (Portafolio, 2017). Mientras que el trabajo en casa es aquel en el que se opta por la no presencia física de la persona trabajadora en el lugar de trabajo institucional o empresarial, "y generalmente es manejado dentro

de las empresas como un beneficio extralegal de bienestar social y ocasional" (Portafolio, 2017, sesión *Home Office*). Sin embargo, en muchos países, el llamado en inglés *home office* es considerado como teletrabajo. Por último, de acuerdo con Buirá (2012) y a la UNED (2020a), el teletrabajo se puede definir como aquellas actividades laborales que realizan las personas a distancia, bajo ciertos lineamientos contractuales establecidos previamente entre las partes interesadas, el teletrabajador y su contratante, mediante la utilización de diferentes herramientas de las TIC.

Alonso y Cifre (2002), citados por Sierra, Escobar y Merlo (2014), mencionan cuatro formas en su clasificación de teletrabajo:

(...) (a) trabajo desde casa, bien sea tiempo parcial o tiempo completo; (b) Teletrabajo combinado, en el cual la persona asiste al lugar de trabajo del empleador determinados días a la semana; (c) teletrabajo móvil, en el cual la persona puede trabajar desde cualquier lugar (...) y (d) centros de trabajo, los cuales representan una oficina satélite (Alonso y Cifre, op. cit.: 60).

En la UNED el teletrabajo es permitido bajo las estipulaciones del Reglamento de Teletrabajo, aprobado por el Consejo Universitario en la sesión 2397-2015 del 22 de enero de 2015 (Acontecer, 2015), y es definido por la UNED (2020b) como un:

Conjunto de tareas que, por su naturaleza, pueden ser realizadas sin la presencia del funcionario en la institución y que permitan manejar la información y el control por medio de las tecnologías de información y comunicación (UNED, op. cit.: 14).

En la UNED el teletrabajo se puede realizar de forma domiciliaria (en el lugar de domicilio de la persona teletrabajadora) o móvil (cuando la persona teletrabajadora debe desplazarse a diferentes lugares, acorde con sus funciones). Para optar por esta forma de trabajo, es necesario que la persona funcionaria realice una serie de trámites ante el Programa de Teletrabajo. Todo el proceso es valorado por la comisión de funcionarios de Teletrabajo (CIT) de la UNED. A su vez, todo teletrabajador debe presentar un plan anual de trabajo y este es evaluado, con una supervisión indirecta, por las personas jefes inmediatas, al tiempo que debe estar basado en el logro por objetivos. Las opciones de teletrabajo en la UNED son siete y van desde la aplicación de un día a cinco días a la semana, más la posibilidad de teletrabajar en el extranjero, así como una adicional denominada "otras opciones" (UNED, op. cit.: 4).

Para ser considerado como un teletrabajador en la UNED, es necesario contar con un contrato anual, el cual da paso a una acción de personal (UNED, op. cit.). Sin embargo, se puede pedir la reincorporación del trabajador a la modalidad presencial por diversas razones. Entre ellas, el incumplimiento de alguna parte del contrato establecido, así como por conveniencia de la institución, del jefe inmediato o del teletrabajador (UNED, op. cit.).

Igualmente, ante la crisis de la pandemia COVID-19 en la UNED se estableció, además del teletrabajo, la modalidad de "trabajo desde la casa y se impulsó la utilización de facilidades tecnológicas, para mantener el proceso de aprendizaje activo, bajo las nuevas condiciones imperantes en el país" (párrafo 6).

Manejo del Cambio en las Organizaciones

Las organizaciones están en constante cambio, ya sea por factores internos (innovación), o bien debido a aspectos externos, por ejemplo, económicos, ambientales, culturales o tecnológicos. También el cambio surge en respuesta a tendencias administrativas y, por supuesto, según contingencias de salud.

Para Robbins y Coulter (2011), el cambio organizacional incluye modificaciones "de personal, estructura o tecnología". Por su parte, Acosta (2002) menciona cómo el cambio no es aislado, sino que puede afectar varias partes de la organización y de diferentes formas, entre ellas menciona: la infraestructura, la estructura formal, la tecnología, los procesos, los productos y servicios, la cultura organizacional y el comportamiento humano. Desde la teoría administrativa, presenta la planeación estratégica para el manejo de un cambio planificado; sin embargo, no siempre es así ni se pueden prevenir situaciones mundiales, las cuales obligan a las organizaciones a tomar decisiones que afectarán una, varias o todas las mencionadas anteriormente por Acosta (op. cit.).

Ante una situación de cambio organizacional, se esperan reacciones del recurso humano porque siempre existirá un nivel de estrés por parte de las personas funcionarias y hasta resistencia al cambio, la cual se deriva de diferentes razones, tales como las menciona Robbins y Coulter (2011: 278): "incertidumbre, hábitos, inquietudes sobre pérdidas personales y la creencia de que el cambio no es

bueno para la organización". Los mismos autores aconsejan que para hacer un buen manejo del cambio es importante, entre otras cosas, "dar a los empleados individuales un papel en el proceso de cambio" (Robbins y Coulter, op. cit.:283).

Metodología

Este artículo presenta los resultados de un estudio de alcance exploratorio, con enfoque cualitativo a partir del estudio de caso, realizado en el Centro de Operaciones Académicas de la Universidad Estatal a Distancia, con el propósito de contar con información relevante en la toma de decisiones con respecto a su personal, en respuesta a la emergencia sanitaria. Para tal efecto, se formuló como pregunta de investigación la siguiente: ¿Cuál es la percepción de las personas funcionarias del COA con respecto a la modalidad de trabajo ante la emergencia de la COVID-19? A partir de la pregunta de investigación, se planteó como objetivo general conocer la percepción de las personas funcionarias del COA con respecto a la modalidad de trabajo ante la emergencia de la COVID-19. Asimismo, se siguieron los siguientes objetivos específicos: a) Identificar algunos aspectos demográficos de las personas funcionarias del COA (edad, género, ubicación, transporte, población de riesgo); b) determinar las funciones de las personas funcionarias del COA (puesto, atención al público); c) mencionar la percepción de las personas funcionarias del COA con respecto a los sentimientos emergentes ante la toma de decisión por parte de la UNED en cuanto a modalidad de trabajo a partir de la COVID-19, y d) identificar recomendaciones para un plan de modalidad de trabajo ante la COVID-19.

Se procedió a aplicar un cuestionario diseñado en Microsoft Forms®, el que fue enviado al total de funcionarios del COA (veinte) mediante correo electrónico institucional. El instrumento aplicado contempló cinco categorías temáticas de estudio: a) información general: género, edad, domicilio; b) funciones del departamento y prevención; c) salud física y emocional; d) modalidad de trabajo y e) sugerencias para un protocolo ante la COVID-19. El procesamiento de la información se realizó en Excel®, y se presentaron los resultados en tablas y figuras para el análisis. Para identificar las respuestas de cada funcionario se estableció una codificación que consiste en CFC- #, siendo la

primera letra C, cuestionario; la letra F, funcionario; la segunda letra C, COA y el #, el número de funcionario que va del 1 al 20.

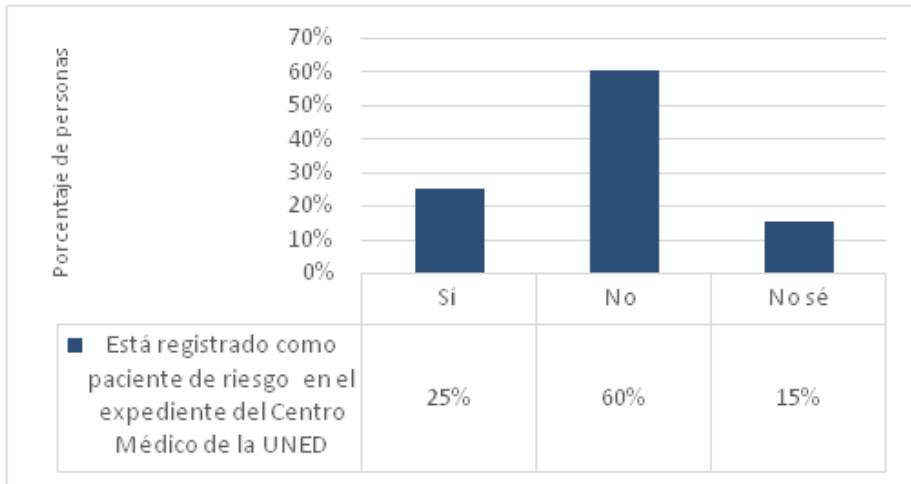
Resultados y su Discusión

1. Aspectos Demográficos y Médicos de las Personas Funcionarias del COA

Los veinte funcionarios del COA se encuentran en un rango de edad de entre los 25 a los 55 años de edad, específicamente un 3 % de 25 a 35 años, un 45 % de 36 a 45 y un 20 % de 45 a 55. Un 60 % comprende hombres y un 40 %, mujeres. Los encuestados indican tener un lugar de domicilio en tres provincias de Costa Rica: San José (quince, todos con distancias mayores a 10 km u 11 km de la UNED), Cartago (tres) y Heredia (dos), de los cuales un 70 % utiliza automóvil particular y un 30 %, autobús para llegar a la sede central de la UNED, ubicada en Sabanilla del Cantón de Montes de Oca de la provincia de San José. Con respecto al transporte, en sus páginas web oficiales, el Ministerio de Salud y la Presidencia de Costa Rica hacen un llamado a hacer uso del servicio de transporte público lo mínimo posible, para evitar el contagio (Presidencia de Costa Rica, 2020). Así, conocer la ubicación geográfica y el modo de traslado de los funcionarios del COA es de vital importancia para la toma de decisiones en cuanto a soluciones de trabajo como parte de esta crisis nacional.

Ante la pregunta de si las personas funcionarias del COA tienen alguna enfermedad registrada en el expediente del Centro Médico de la UNED que signifique un factor de riesgo de contagio ante la COVID-19, un 60 % de las personas encuestadas manifestó que no, mientras que un 25 % expresó que sí y el 15 % no sabe o no respondió (ver Figura 1). De acuerdo con las indicaciones del Ministerio de Salud y los acuerdos del CONRE, las personas dentro de este 25 % con enfermedades reportadas serían las primeras a las que se les deben aplicar condiciones de trabajo especiales para no ponerlas en riesgo de contagio. En este sentido, Mayo Clinic (2020) y Ministerio de Salud de Costa Rica (2020) indican que las personas con posible riesgo ante la COVID-19 son aquellas con diabetes, obesidad, cardiopatías, hipertensión, cáncer, personas adultas mayores, así como otras con padecimientos pulmonares o que comprometan el sistema inmune.

Figura 1: Porcentaje de personas del COA encuestadas que indican haber reportado padecimientos al Centro Médico de la UNED asociados como de riesgo ante la COVID-19.

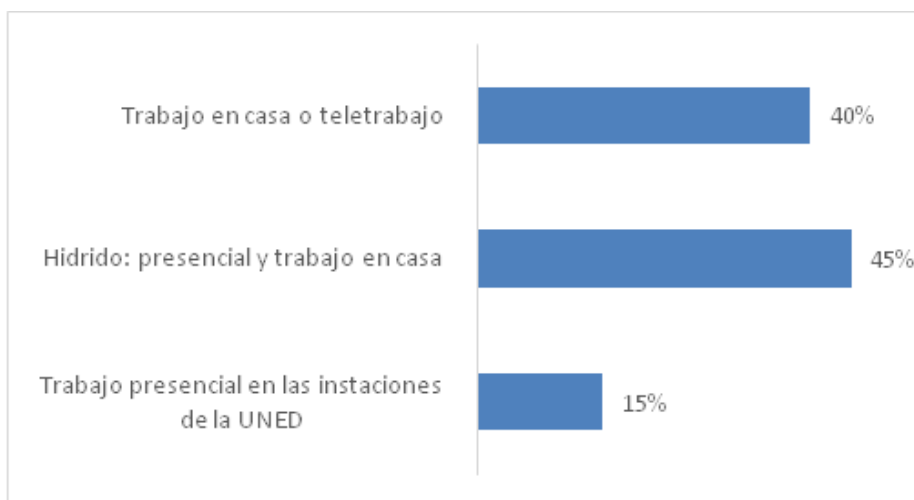


2. Funciones de las Personas Funcionarias del COA

Del total de encuestados, un 56 % atiende público de forma presencial, en su mayoría hombres, y un 44 % no lo hace, en su mayoría mujeres (ver figura 2). El 56 % de las personas funcionarias del COA atiende a docentes, investigadores, estudiantes y otras personas de la universidad. Dentro de las principales funciones ejecutadas por este 56 %, se mencionan la reprografía de documentos, la impresión de materiales diversos y la recepción o entrega de mensajería física (instrumentos usados en la evaluación de los aprendizajes de las cuatro escuelas de la institución). Mientras que el 44 % del resto de las personas funcionarias del COA realiza otras tareas, las cuales no necesariamente incluyen la atención al público. Entre las tareas mencionadas, están, por ejemplo: atención de llamadas telefónicas y correos electrónicos, embalaje de instrumentos de evaluación de los aprendizajes, administración de los sistemas de información, diseño de informes, estudios, diseño de procedimientos, entre otros.

Ante la crisis de la COVID-19, la UNED (2020b), así como la OMS (2020b) y el MSP (2020), han establecido una serie de protocolos.

Figura 2: Porcentaje de personas del COA encuestadas que indican atender público de forma presencial.



3. Percepción de las Personas Funcionarias del COA sobre la COVID-19 y Modalidad de Trabajo en Casa o Teletrabajo

Las personas funcionarias expresaron haber experimentado diversos sentimientos que antes de la pandemia no habían tenido. Por ejemplo, un 35 % mencionó estrés (cuatro hombres y tres mujeres); un 10 %, angustia (dos hombres); un 10 %, insomnio (un hombre y una mujer); un 10 %, temor (un hombre y una mujer). Dentro de otras menciones, un 5 % indicó incertidumbre y un 5 %, preocupación. Mientras que un 35 % expresó no percibir ningún sentimiento ante la crisis del virus.

De acuerdo con la UNICEF (2020), se advierte que las consecuencias mentales y emocionales de la COVID-19 sobre las personas trabajadoras durarán por mucho tiempo. En este sentido, la misma organización aconseja "tener en cuenta el impacto de las decisiones empresariales" (Unicef, 2020: párrafo 3), adicionalmente motiva a:

(...) asegurarse de que todos los trabajadores, sin discriminación, tengan derecho a beneficiarse de medidas de apoyo en el lugar de trabajo, y de que todos los trabajadores las conozcan, las entiendan y se sientan cómodos recurriendo a ellas (...) poner en práctica acuerdos de trabajo (...) de manera que los trabajadores tengan más libertad para decidir a qué horas y dónde cumplen sus responsabilidades

laborales (...) ayudar a los empleados a hacer frente al estrés durante el brote de la COVID-19. (Unicef, op.cit.: párrafo 8).

4. Preferencia de Modalidad de Trabajo

Un 45 % de los encuestados indicó preferir una modalidad híbrida (presencial y trabajo en casa o teletrabajo, siete hombres y dos mujeres), un 40 % mencionó el trabajo en casa o teletrabajo (dos hombres y seis mujeres) y un 15 % comunicó su preferencia por seguir de forma presencial (tres hombres) (ver figura.3).

Figura3: Porcentaje de preferencia de la modalidad de trabajo en tiempos de la Covid-19



Por su parte, Garro y Palos (2020) señalan que el trabajo fuera de la institución, en algunos casos, no será viable. Por ejemplo, cuando se trata de atención al público o se está orientado a brindar servicios presenciales, tal como es el caso del COA.

5. Ventajas y Desventajas del Trabajo en Casa y Teletrabajo para las Personas Funcionarias del COA

Las personas encuestadas mencionaron ventajas y desventajas del trabajo en casa o del teletrabajo. Sus percepciones se relacionan con categorías de planificación, ahorro de tiempo, ahorro económico, menos contaminación, aprendizaje y desarrollo tecnológico, así como con disminución

del estrés y con alternativa de mejores medidas de protección ante la crisis actual.

En cuanto a la planificación (dos hombres y tres mujeres), mencionan que es "más factible organizar, planificar y administrar el tiempo en las actividades laborales", por lo que es "más eficiente el uso del tiempo, ya que no hay interrupciones con en la oficina" (CFC-3) y hay "mayor concentración en las tareas laborales" (CFC-8). Esto mismo se relaciona con que "el tiempo se administra de forma más eficiente" (CFC-5), ya que "no hay desplazamientos casa-trabajo-casa" (CFC-10) por lo que también "se reduce la contaminación en gasolina, pasajes de autobús o tren" (CFC-6). Paralelamente, también permite el aprovechamiento y el aprendizaje de nuevas tecnologías (cuatro hombres y tres mujeres), pues mencionan aprovechar las "plataformas y herramientas online" (CFC-9) y "permiten tener contacto continuo con las personas mediante audio y video" (CFC-12), así como contar con más "conocimiento de nuevas herramientas de información y comunicación" (CFC-14). Otra de las ventajas mencionadas está relacionada con la parte emotiva (cinco hombres y cuatro mujeres), ya que algunas de las personas encuestadas indicaron: "me siento cómodo trabajando desde la casa" (CFC-7) o "me siento con más energía para trabajar, ya que no me agoto en desplazamientos" (CFC-4). Especialmente ante la crisis de la COVID-19, encuentran ventajas en las medidas de protección (tres hombres y una mujer) porque "permite evitar contacto con personas enfermas o asintomáticas" (CFC-2), así "sé que me protejo y protejo a mi familia de un posible contagio" (CFC-11) por lo que "elimina el estrés de pensar que se puede estar en un ambiente contaminado" (CFC-18).

La principal desventaja se relaciona con la parte tecnológica (tres hombres y una mujer), por posibles "fallas o inestabilidad en el internet de la casa" (CFC-20) o por no contar con "equipo de *hardware* y *software* apropiado para el trabajo en casa" (CFC-16), o incluso que "en casa debo compartir la computadora y el espacio con la familia que también está en teletrabajo por la medida establecida en el país" (CFC-6). Específicamente, las personas encuestadas mencionan aspectos negativos de esta modalidad de trabajo relacionadas con lo emotivo (cinco hombres y dos mujeres). Por ejemplo, "no tengo facilidad para socializar los trabajos y menor accesibilidad a actividades laborales" (CFC-4), también se menciona que "me hace falta la comunicación interpersonal de manera presencial" (CFC-11) o no estar capacitado para el trabajo en casa o teletrabajo porque "no estaba preparado, han sido años de trabajo de manera presencial" (CFC-5) y "no puedo sentirme

cómodo con trabajar desde casa". Menciona una de las personas que "el encierro en casa le provoca estrés" (CFC-13) y que "genera incertidumbre de cómo justificar el trabajo que realizo desde mi casa" (CFC-3). La final desventaja indicada es que esta modalidad se implementa "sin planificación" (CFC-8) (tres hombres y dos mujeres), dado que fue desarrollada como parte del plan institucional de contingencia por el contexto de COVID-19.

Una de las desventajas señaladas por personas funcionarias del COA es la relacionada con la interacción con otras personas, lo que coincide con Saco (2006), al mencionar que el aislamiento, la incomunicación y la falta de interacción social pueden propiciar el individualismo. Otra desventaja hace referencia a los canales de comunicación mediante el uso de tecnología; al respecto Cano et al. (2017: 56) consideran que "los canales de comunicación y procedimientos no adecuados dificultarían una buena comunicación para el teletrabajador y la empresa". Adicionalmente, se les solicitó a las personas funcionarias que calificaran cómo ha sido su experiencia de la modalidad de trabajo en casa como parte de las medidas de prevención ante la COVID-19, en una escala del uno al cuatro. De manera que 1 es nada satisfactorio; 2, poco satisfactorio; 3, satisfactorio y 4, muy satisfactorio. Un 35 % de las personas funcionarias lo calificaron como satisfactorio; un 30 %, muy satisfactorio; un 25 %, poco satisfactorio y un 10 %, nada satisfactorio.

Las respuestas dadas por las personas encuestadas confirman las ventajas del teletrabajo. Por ejemplo, Saco (2006) y Cano et al. (2017) señalan como ventajas la autoadministración laboral, flexibilidad e independencia en temas de vestimenta, así como horarios de trabajo y organización de tareas. Además, afirman que pueda darse una conciliación entre el individuo y su familia, dado que en el hogar es posible tener cierto grado y tiempo de calidad con hijos u otros familiares que conviven en el hogar.

6. Recomendaciones para un Plan de Modalidad de Trabajo ante la COVID-19.

Las personas encuestadas sugirieron la importancia de tomar en cuenta las medidas de seguridad dentro del espacio de trabajo institucional, tales como el uso de máscaras, guantes, pantallas faciales y protocolos de limpieza para las instalaciones y las personas (lavado de manos,

uso de alcohol en gel, el protocolo de los estornudos, así como el lavado de manos y la aplicación del distanciamiento social).

Conclusiones y Recomendaciones

Las personas funcionarias del COA dan un servicio de asesoría y de atención al público y a las dependencias de la Vicerrectoría Académica. Se concluye que, a pesar de que su trabajo siempre ha sido bajo una modalidad presencial, tienen disposición para ajustarse, preferiblemente, a una forma híbrida de trabajo (presencial y trabajo en casa o teletrabajo).

Por otra parte, la mayoría de las personas funcionarias del COA vive dentro de la Gran Área Metropolitana. Existe un porcentaje considerable de personas que han sido registradas en el servicio médico de la UNED como población de riesgo ante la COVID-19 y la mayoría expresa haber tenido sentimientos relacionados con la crisis de la pandemia.

Igualmente, se mencionaron más ventajas que desventajas en cuanto a ajustarse a una modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, especialmente debido a la posibilidad de planificar su trabajo, tener más concentración y disminuir el estrés de los traslados (tiempo y distancia). Sin embargo, la principal ventaja radica en que las medidas de aislamiento social disminuyen el riesgo de contagio.

Aspectos señalados como desventajas se relacionan con lo tecnológico. Por ejemplo, disponer de equipo tecnológico y problemas de estabilidad en la conexión de internet en sus casas. Finalmente, las recomendaciones dadas por los funcionarios giran en torno al cuidado personal, la limpieza constante, los materiales requeridos para una adecuada higiene-limpieza-seguridad sanitaria, el distanciamiento físico y los protocolos para la oficina.

En cuanto a las recomendaciones, debido a las directrices estatales e institucionales, se recomienda optar por una modalidad de trabajo en casa o teletrabajo para las personas funcionarias del COA, garantizando así que las personas funcionarias tengan las posibilidades e infraestructura tecnológica adecuada para mantener la comunicación con el entorno laboral y cumplir con sus labores. A su vez, se recomienda establecer estrategias para el manejo del cambio de la modalidad de

trabajo de las personas funcionarias del COA, entre ellas la planificación de reuniones mediante las diferentes aplicaciones tecnológicas institucionales, de modo que permitan tener comunicación, motivación y respaldo de la jefatura del departamento, así como planificar y organizar el personal y las diferentes actividades propias del COA.

Es importante brindar charlas y capacitaciones con respecto al uso de las herramientas tecnológicas necesarias para que las personas funcionarias puedan cumplir con sus funciones, así como charlas dirigidas a la salud e higiene mental, productos de la crisis de la pandemia.

Ahora bien, en cuanto al trabajo llevado a cabo en las actuales instalaciones de manera presencial, es importante seguir los diferentes aspectos: a) a partir de un protocolo en el ámbito institucional, plantear las directrices a seguir en el COA; b) en cuanto a cuidados personales y de limpieza: aplicar el protocolo de tos y estornudos y no tocarse la cara con las manos sin lavar, lo que conlleva al lavado de manos antes de ingresar a la oficina, tomar de diez a quince minutos al inicio y final de cada jornada para realizar una limpieza general de las áreas comunes e individuales, usar dispositivos de alarma para recordar el lavado de manos, contar con implementos de limpieza en cada oficina y mantener un recipiente con una alfombra húmeda con cloro a la entrada de cada puerta de las oficinas, para desinfección de los zapatos; c) equipo necesario, como mascarillas (respirador N95), guantes de uso doméstico, botas o zapatos cerrados, alcohol en gel y líquido, toallas de papel desechables y desinfectante.

Para la atención al público será necesario: a) poner cortinas plásticas en las ventanas de atención al público, b) confirmar si la atención al usuario se puede realizar por teléfono o por medio de una herramienta con video y audio para evitar el traslado físico, c) aumentar la limpieza en áreas comunes, d) implementar pantallas de protección y uso de guantes y e) no permitir el ingreso de personas ajenas a la unidad, pues la atención se brindará desde la puerta y conservando los dos metros de distancia.

Adicionalmente, se recomienda promover el trabajo en casa o, en su defecto, el híbrido. Al mismo tiempo, evitar reuniones presenciales, para lo cual será aconsejable la utilización de las herramientas y las plataformas con audio y video para dicho fin. De haber jornadas laborales presenciales, es importante establecer horarios para cada persona funcionaria, con el fin de evitar las

aglomeraciones a la entrada o la salida de estas, así como implementar horarios de almuerzo y refrigerios, de tal manera que no coincidan.

Las personas funcionarias con síntomas de gripe no deberán ir a la oficina, e inmediatamente asistir al servicio médico o centro de salud. Igualmente, se deberá contar con los números de teléfono y el nombre de las personas contacto de emergencia de cada persona funcionaria.

Se sugiere solicitar a las autoridades institucionales adecuar un recinto dentro de la universidad para atender a las personas funcionarias con posibles síntomas y contar, además, con un protocolo de traslado a las instituciones de salud del país.

Bibliografía citada

- ❖ Acontecer, 2015. *Programa de Teletrabajo avanza a paso firme*. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/gestion-universitaria/2353-programa-de-teletrabajo-avanza-a-paso-firme>
- ❖ Acosta, C., 2002. "Cuatro preguntas para iniciarse en cambio organizacional" (pp. 9-24). *Revista Colombiana de Psicología* N° 11.
- ❖ Barquero Fernández, M., 2020. *Diseño de un Sistema de Gestión para el Centro de Operaciones Académicas de la Universidad Estatal a Distancia* (Tesis licenciatura). Universidad Latina de Costa Rica, San José.
- ❖ Buira, J., 2012. *El Teletrabajo. Entre el Mito y la Realidad*. Editorial UOC, Barcelona.
- ❖ Calderón, Y., 2019. *Valoración del Centro de Operaciones Académicas desde la visión interna: un acercamiento a sus fortalezas y retos* (material inédito), UNED, San José.
- ❖ Cano, R.; Castro, R. y E. Peñafiel, 2017. *Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima- Perú, 2016*. (Tesis para optar el título de Administración y Gestión de Empresas). Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- ❖ Consejo de Rectoría, 2020. Acuerdo CONRE (CR 2020-471): *Extender medidas preventivas COVID 19*. Sesión 2074-2020, Artículo VI, inciso 3), UNED, San José.
- ❖ Consejo de Rectoría, 2020. *Plan de Contingencia ante el COVID*. Sesión 2072-2020, Artículo I, inciso 3), celebrada el 09 de marzo del 2020. UNED, San José.
- ❖ CPPI, 2020. *Universidad Estatal a Distancia*. https://www.uned.ac.cr/viplan/images/cppi/Manual_Organizacional_UNED-Edici%C3%B3n_2020.pdf

- ❖ Garro, V. y P. Palos, 2020. *Retos del teletrabajo en tiempos de coronavirus*. Recuperado de: <https://theconversation.com/retos-del-teletrabajo-en-tiempos-de-coronavirus-133098>
- ❖ Mayo Clinic, 2020. *Covid-19: ¿Quién está a riesgo?* Recuperado de: <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/coronavirus/in-depth/coronavirus-who-is-at-risk/art-20483301>
- ❖ Ministerio de Salud Costa Rica, 2020. *Situación Nacional Covid-19. LS-VG-002. Lineamientos generales para el seguimiento y levantamiento de actos administrativos (orden sanitaria) de aislamiento domiciliar por COVID19*. https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/lineamientos_seguimiento_os_aislamiento_05062020_v3.pdf
- ❖ Ministerio de Salud Pública (s.f.). *Afiche para personas con riesgo COVID-29*. Recuperado de: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms/coronavirus/4679-afiche-personas-con-riesgo-covid-19/file>
- ❖ Ministerio de Salud Pública (s.f.). *Afiche para personas con riesgo COVID-29*. Recuperado de: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-informacion/material-comunicacion/protocolos-ms/coronavirus/4679-afiche-personas-con-riesgo-covid-19/file>
- ❖ Ministerio de Salud Pública, 2020. *Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19, en los Centros de Trabajo*. Recuperado de: https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/guia_continuidad_negocio_v1_21042020.pdf
- ❖ Molina, S.E., 2008. *La joven Benemérita Universidad Estatal a Distancia. Institución Benemérita de la Educación y la Cultura*. UNED, San José.
- ❖ Organización Mundial de la Salud, 2020a. *Actualización de la estrategia frente a la COVID-19*. Recuperado de: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf?sfvrsn=86c0929d_10
- ❖ Organización Mundial de la Salud, 2020b. *Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en el contexto de la COVID-19: Orientaciones provisionales* (6 de abril de 2020). Recuperado de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332657/WHO-2019-nCov-IPC_Masks-2020.4-spa.pdf
- ❖ Ortega, O., 2018. *La Evolución del Trabajo*. Recuperado de: https://trabajoypersonal.com/la-evolucion-del-trabajo/#Como_fue_la_evolucion_del_trabajo_a_lo_largo_de_la_historia
- ❖ Portafolio, 2017. *El abecé de tres tipos de trabajo remoto*. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/economia/empleo/abece-de-tres-tipos-de-trabajo-remoto-509538>
- ❖ Ramírez, K., 2020. *Se amplían las medidas del Plan de Contingencia en la UNED ante el COVID-19*,

Acontecer. Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/gestion-universitaria/4000-ampliacion-medidas-contingencia-uned>

- ❖ Reina J., 2020. *El SARS-CoV-2. Una nueva zoonosis pandémica que amenaza al mundo. Vacunas*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.vacun.2020.03.001>
- ❖ Robbins, S. y M. Coulter, 2011. *Administración*. (3ª ed.). Pearson-UNED, México.
- ❖ Saco Barrios R., 2006. *El teletrabajo*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Rosita%20Ulate%20S/Downloads/Dialnet-ElTeletrabajo-5085077.pdf>
- ❖ Sierra, Y.; Escobar, S. y A. Merlo, 2014. "Trabajo en casa y calidad de vida: Una aproximación conceptual" (p. 57-72), *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología* 14 (1).
- ❖ UNED, 2019. Organigrama de la Vicerrectoría Académica. Recuperado de: https://www.uned.ac.cr/viplan/images/cppi/Organigrama_Vic.Academica_Set19.pdf
- ❖ UNED, 2020a. *¿Qué es teletrabajo?* Recuperado de: <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/que-es-teletrabajo/que-es-teletrabajo#:~:text=El%20teletrabajo%20se%20fundamenta%20en,colaborador%20junto%20con%20su%20empresa>
- ❖ UNED, 2020b. *Reglamento de Teletrabajo de la Universidad Estatal a Distancia*. Recuperado de: https://www.uned.ac.cr/viplan/images/teletrabajo/Textos/Reglamento_Teletrabajo_ULTIMA_VERSION.pdf
- ❖ UNICEF, 2020. *Al agravarse cada vez más la situación por COVID-19, se requiere más ayuda para las familias que trabajan, dicen UNICEF y OIT* [Comunicado de Prensa]. Recuperado de: <https://www.unicef.org/costarica/comunicados-prensa/ayuda-para-familias-trabajadoras>

