



*Imagen ilustrativa. Pexels*

## **Evaluación de la primera experiencia de teletrabajo colectivo**

16 de Abril 2021 Por: [Redacción](#) <sup>[1]</sup>

Por: MAE. Marianela Navarro Valverde

Vicerrectoría de Administración TEC

El 2020 será recordado como el inicio de un periodo de cambios en temas de la cotidianidad familiar, social, laboral, educación.

Desde el momento de la declaratoria de teletrabajo colectivo en el ITCR, se implementaron variaciones en la modalidad de atención de los servicios internos y externos, como mecanismo para atender las necesidades de operación de la Institución ante la pandemia por Covid-19.

Desde la Vicerrectoría de Administración, en octubre del 2020 se aplicó un instrumento para

analizar la percepción de directores y coordinadores del ITCR, respecto al nivel de satisfacción por el uso de los servicios ofrecidos bajo la modalidad de teletrabajo colectivo, esta fue la primera experiencia a la que se enfrentaban sus Departamentos para trabajar bajo la nueva modalidad.

Es así, como se obtiene una respuesta de 70 directores y coordinadores quienes evaluaron los Departamentos de Gestión de Talento Humano, Aprovisionamiento, Financiero Contable, Unidad Institucional de Gestión Ambiental y Seguridad Laboral (GASEL), y de la Dirección de la Vicerrectoría de Administración.

Dentro de los aspectos evaluados se incluyeron los siguientes:

- facilidad para comunicarse por medio de plataformas electrónicas y por medio del correo electrónico
- nivel de facilidad, claridad y actualización de la información contenida en la página web institucional de cada uno de los departamentos bajo estudio
- tiempo de espera experimentado por medio de plataformas electrónicas y por medio del correo electrónico
- atención dada del personal de los Departamentos bajo estudio
- nivel de gestión del requerimiento por el cual se contactó al departamento
- resolución dada a la solicitud, requerimiento o problema.
- valoración global de las jefaturas al servicio brindado bajo la modalidad de teletrabajo colectivo.
- sugerencias y recomendaciones de las jefaturas usuarias de los servicios ofrecidos bajo la modalidad de teletrabajo colectivo.

Los resultados permiten ante todo valorar el esfuerzo realizado por sus colaboradores y al mismo tiempo detallar puntos de mejora ante una modalidad de trabajo que presenta suficientes elementos funcionales para ser permanente.

De manera general los siguientes son los resultados obtenidos en esta primera evaluación de satisfacción:

Nivel de claridad y suficiencia de la información disponible en la página web  
Vicerrectoría de Administración, ITCR  
Año 2020

Categoría	Dirección VAD		GTR		FC		AFRO		GASEL	
	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual
Muy deficiente	2	4.76%	0	0.00%	1	2.33%	2	4.17%	0	0.00%
Deficiente	3	7.14%	0	0.00%	4	9.30%	3	6.25%	1	3.57%
Aceptable	3	7.14%	8	18.18%	6	13.95%	8	16.0%	4	14.29%
Buena	10	23.81%	12	27.27%	9	20.93%	6	12.50%	7	25.00%
Muy Buena	12	28.57%	15	33.33%	7	16.28%	8	16.0%	6	21.43%
No Aplica	12	28.57%	15	33.33%	16	37.04%	21	43.75%	10	35.71%
TOTAL	42	100.0%	55	100.0%	43	100.0%	48	100.0%	28	100.0%

Fuente: Encuesta ITCR

Nivel de actualización de la información en la página web institucional durante el teletrabajo colectivo  
Vicerrectoría de Administración, ITCR  
Año 2020

Categoría	Dirección VAD		GTR		FC		AFRO		GASEL	
	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual
Muy deficiente	1	2.38%	0	0.00%	0	0.00%	2	4.17%	0	0.00%
Deficiente	3	7.14%	4	7.27%	5	11.63%	6	12.50%	1	3.57%
Aceptable	5	11.90%	8	14.55%	7	16.28%	5	10.42%	2	7.14%
Buena	9	21.43%	15	27.27%	7	16.28%	6	12.50%	9	32.14%
Muy Buena	13	30.95%	13	23.64%	8	18.60%	8	16.67%	6	21.43%
No Aplica	11	26.19%	15	27.27%	16	37.04%	21	43.75%	10	35.71%
TOTAL	42	100.0%	55	100.0%	43	100.0%	48	100.0%	28	100.0%

Fuente: Encuesta ITCR

Valoración del tiempo de espera en la respuesta dada a través de plataformas electrónicas durante teletrabajo colectivo  
Vicerrectoría de Administración, ITCR  
Año 2020

Opción	Dirección YAO		GTH		FC		APRO		GABEL	
	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual
Muy deficiente	1	2,38%	0	0,00%	1	2,33%	2	4,17%	0	0,00%
Deficiente	1	2,38%	0	0,00%	2	4,65%	2	4,17%	1	3,57%
Aceptable	1	2,38%	9	16,36%	7	16,28%	7	14,58%	2	7,14%
Buena	12	28,57%	16	29,09%	11	25,58%	10	20,83%	8	28,57%
Muy Buena	20	47,82%	13	23,64%	14	32,56%	20	41,67%	11	39,29%
No Aplica	7	16,87%	12	21,82%	6	13,64%	7	14,58%	5	17,86%
TOTAL	42	100,00%	55	100,00%	43	100,00%	48	100,00%	28	100,00%

Fuente: Encuesta 2020

Valoración del tiempo de espera en la respuesta dada a través de correo institucional durante el teletrabajo colectivo  
Vicerrectoría de Administración, ITCR  
Año 2020

Opción	Dirección YAO		GTH		FC		APRO		GABEL	
	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual
Muy deficiente	2	4,76%	1	1,82%	2	4,65%	5	10,42%	0	0,00%
Deficiente	2	4,76%	11	20,00%	3	6,98%	2	4,17%	1	3,57%
Aceptable	3	7,14%	6	10,91%	4	9,30%	7	14,58%	2	7,14%
Buena	10	23,81%	20	36,36%	10	23,26%	15	31,25%	8	28,57%
Muy Buena	24	57,14%	18	32,73%	16	36,88%	17	35,42%	16	57,14%
No Aplica	1	2,38%	1	1,82%	3	6,98%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	42	100,00%	55	100,00%	43	100,00%	48	100,00%	28	100,00%

Fuente: Encuesta 2020

Sobre la atención de personal  
Cortésia y educación dada por el personal durante teletrabajo colectivo  
Vicerrectoría de Administración, ITCR  
Año 2020

Opción	Dirección YAO		GTH		FC		APRO		GABEL	
	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual
Muy deficiente	1	2,38%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,08%	0	0,00%
Deficiente	0	0,00%	2	3,64%	1	2,33%	0	0,00%	0	0,00%
Aceptable	3	7,14%	6	10,91%	4	9,30%	7	14,58%	2	7,14%
Buena	9	21,43%	10	18,18%	10	23,26%	10	20,83%	7	25,00%
Muy Buena	27	64,29%	36	65,45%	27	62,79%	33	68,75%	17	60,71%
No Aplica	2	4,76%	1	1,82%	1	2,33%	0	0,00%	2	7,14%
TOTAL	42	100,00%	55	100,00%	43	100,00%	48	100,00%	28	100,00%

Fuente: Encuesta 2020

Gratificación adecuada del requerimiento por el cual contactó al Departamento durante el teletrabajo colectivo  
Vicerrectoría de Administración, ITCR  
Año 2020

Opción	Dirección YAO		GTH		FC		APRO		GABEL	
	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual
Muy deficiente	1	2,38%	4	7,27%	1	2,33%	1	2,08%	1	3,57%
Deficiente	1	2,38%	4	7,27%	5	11,63%	4	8,33%	1	3,57%
Aceptable	4	9,52%	9	16,36%	5	11,63%	5	10,42%	3	10,71%
Buena	10	23,81%	20	36,36%	11	25,58%	16	33,33%	7	25,00%
Muy Buena	26	61,80%	17	30,91%	21	48,84%	22	45,83%	16	57,14%
No Aplica	0	0,00%	1	1,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	42	100,00%	55	100,00%	43	100,00%	48	100,00%	28	100,00%

Fuente: Encuesta 2020

Sobre la resolución de la solicitud, requerimiento o problema  
dada por el personal del Departamento durante teletrabajo colectivo  
Vicerrectoría de Administración, ITCR  
Año 2020

Opción	Dirección YAO		GTH		FC		APRO		GABEL	
	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual
Muy deficiente	1	2,38%	5	9,09%	1	2,33%	1	2,08%	1	3,57%
Deficiente	2	4,76%	3	5,45%	5	11,63%	3	6,25%	1	3,57%
Aceptable	5	11,90%	9	16,36%	5	11,63%	7	14,58%	1	3,57%
Buena	11	26,19%	19	34,55%	12	27,91%	15	31,25%	12	42,86%
Muy Buena	23	54,76%	19	34,55%	19	44,19%	22	45,83%	13	46,43%
No Aplica	0	0,00%	0	0,00%	1	2,33%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	42	100,00%	55	100,00%	43	100,00%	48	100,00%	28	100,00%

Fuente: Encuesta 2020

Valoración global del servicio brindado por el Departamento durante el teletrabajo colectivo  
Vicerrectoría de Administración, ITCR  
Año 2020

Opción	Dirección YAO		GTH		FC		APRO		GABEL	
	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual	Valor relativo	Valor porcentual
Muy deficiente	0	0,00%	3	5,45%	0	0,00%	1	2,08%	1	3,57%
Deficiente	2	4,76%	3	5,45%	5	11,63%	3	6,25%	0	0,00%
Aceptable	4	9,52%	8	14,55%	6	13,96%	6	12,50%	3	10,71%
Buena	14	33,33%	25	45,45%	14	32,56%	18	37,50%	9	32,14%
Muy Buena	22	52,38%	16	29,09%	17	39,53%	20	41,67%	15	53,57%
No Aplica	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	42	100,00%	55	100,00%	43	100,00%	48	100,00%	28	100,00%

Fuente: Encuesta 2020

Los resultados anteriores, han sido tomados por cada una de las dependencias evaluadas como punto de referencia para proponer mejoras en sus procesos bajo la modalidad de teletrabajo.

Este contexto es idóneo para reflexionar sobre lo indicado por Albert Einstein: “la crisis es la mejor bendición que puede sucederle a las personas y los países, porque la crisis trae progresos”

Sin duda, producto de esta pandemia y sus cambios, se ha generado una serie de oportunidades en cada uno de los puestos de trabajo, permitiendo la atención de los servicios de manera remota, generando procesos de manera virtual, maximizando con ello los tiempos de atención y el uso de los recursos tecnológicos existentes, disminuyendo a su vez en gastos asociadas al desempeño de manera presencial.

De esta forma el ITCR se convierte en una institución más en acoger el decreto ejecutivo No. 39.225 “Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, y aunque la decisión de aplicar el teletrabajo colectivo obedeció a razones sanitarias de fuerza mayor, debe tomarse esta experiencia como la primera de muchas otras contingencias futuras, con una orientación hacia el uso de medios digitales para la atención de los usuarios.

---

**Source URL (modified on 05/07/2021 - 13:45):** <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/node/3858>

#### **Enlaces**

[1] <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/users/redaccion>