

# **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social**

## **Comisión Institucional de Teletrabajo**

**Análisis de la modalidad de  
teletrabajo en el MTSS**

**2020**

# **Análisis de la modalidad de teletrabajo en el MTSS**

## **Ministerio de Trabajo y Seguridad Social**

### **Elaborado por:**

Selena Aguilar Morales

Profesional en Seguridad de la información, Gestión de Calidad y Riesgo

Departamento de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones

Lauren Castro Álvarez

Analista Desarrollo Organizacional

Dirección General de Planificación del Trabajo

Dahiana Solano Loría

Analista Departamento de Apoyo y Asesoría al Control Interno

Dirección General de Planificación del Trabajo

### **Revisado por**

Priscilla Rivera Castillo

Asesora

Despacho Ministra de Trabajo y Seguridad Social

### **Aprobado por:**

Geannina Dinarte Romero

Ministra

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

San José, Costa Rica

Setiembre, 2020

## Tabla de contenido

|       |   |    |
|-------|---|----|
| I.    | Introducción .....  | 7  |
| II.   | Sobre la CITT .....   | 8  |
|       | Misión de la Comisión Institucional de Teletrabajo .....                                      | 8  |
|       | Visión de la Comisión Institucional de Teletrabajo .....                                      | 8  |
|       | Promoción de la modalidad de teletrabajo .....  | 8  |
| III.  | Evaluaciones aplicadas antes del COVID-19 .....   | 10 |
|       | Jefaturas y Directores.....   | 10 |
|       | Formulario de consultas teletrabajo para personas funcionarias .....                          | 16 |
| IV.   | Formulario de satisfacción en la modalidad de teletrabajo en el MTSS .....                    | 21 |
| a.    | Información general.....  | 22 |
|       | Lugar de residencia .....   | 22 |
|       | Consulta Red Vial Nacional .....  | 27 |
| b.    | Datos laborales .....   | 31 |
| c.    | Sobre usted.....  | 32 |
| d.    | Implicaciones de la modalidad de teletrabajo .....  | 35 |
|       | Ahorro mensual.....   | 35 |
| e.    | Asignación de tareas, supervisión y comunicación .....  | 39 |
|       | Asignación de funciones .....   | 39 |
|       | Supervisión .....   | 40 |
|       | Reuniones virtuales .....   | 43 |
|       | Comunicación con la jefatura .....  | 46 |
| f.    | Satisfacción.....   | 47 |
| V.    | Apoyo del Departamento de Tecnología de Información en la Implementación del Teletrabajo..... | 52 |
|       | Contrato de Teletrabajo.....  | 52 |
| VI.   | Conclusiones.....   | 56 |
| VII.  | Recomendaciones.....  | 58 |
| VIII. | Fuentes de información .....  | 60 |
| IX.   | Anexos .....  | 61 |
|       | Anexo 1. Formulario Consultas de Teletrabajo para Directores y Jefaturas.....                 | 61 |
|       | Anexo 2. Formulario Consultas de Teletrabajo para Funcionarios.....                           | 68 |
|       | Anexo 3. Formulario de satisfacción de la modalidad de Teletrabajo en el MTSS .....           | 80 |
|       | Anexo 4. Formulario de contrato de Teletrabajo del MTSS.....                                  | 92 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Costa Rica, MTSS, CITT. Programa de temas tratados por la Comisión Institucional de Teletrabajo, a junio 2020. ....  | 9  |
| Tabla 2. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de la justificación de la cantidad máxima de días a la semana que otorgaría el director o jefatura por persona funcionaria, 2020..... | 15 |
| Tabla 3. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de la dirección institucional, en la que laboran las personas funcionarias encuestadas. 2020.....                                     | 31 |
| Tabla 4: Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución absoluta y relativa de las habilidades que requieren mejorar las personas funcionarias que se encuentran en teletrabajo, 2020. ....                       | 37 |
| Tabla 5. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de la forma en la que se asignan labores en teletrabajo, 2020.....  | 40 |
| Tabla 6. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de los medios utilizados para ejercer la supervisión durante el teletrabajo, 2020. ....   | 41 |
| Tabla 7. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de forma utilizada por la jefatura para ejercer la supervisión durante el teletrabajo, 2020.....                                      | 42 |
| Tabla 8. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa del método de evaluación utilizado por la jefatura para ejercer la supervisión durante el teletrabajo, 2020.....                      | 43 |
| Tabla 9. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de las razones por las cuales no les gustaría continuar en teletrabajo, 2020. ....  | 51 |

## Índice de gráficos

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que tienen a cargo las jefaturas, 2020 .....   | 11 |
| Gráfico 2. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las jefaturas o directores que manifestaron que las personas funcionarias a su cargo requieren supervisión directa, 2020 ....    | 11 |
| Gráfico 3. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de funciones que deben ser supervisadas directamente, según criterio de la jefatura o director, 2020.....                           | 12 |
| Gráfico 4. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de personas funcionarias que se encuentran laborando bajo la modalidad de teletrabajo, 2020.....                                    | 12 |
| Gráfico 5. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las razones por las cuales las personas funcionarias no están laborando bajo la modalidad de teletrabajo, 2020.....              | 13 |
| Gráfico 6. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de jefaturas o directores que se encuentran de acuerdo o no en brindar teletrabajo a las personas funcionarias, 2019 .....          | 13 |
| Gráfico 7. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las razones por las que la jefatura o director no está de acuerdo en brindar teletrabajo a las personas funcionarias, 2020 ..... | 14 |
| Gráfico 8. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de personas funcionarias a cargo que desempeñan sus tareas por medios telemáticos, 2020.....  | 14 |
| Gráfico 9. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la cantidad máxima de días a la semana que otorgaría el director o jefatura por persona funcionaria, 2020.....                   | 15 |
| Gráfico 10. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de directores y jefaturas a los que les gustaría incorporarse en la modalidad del teletrabajo, 2020 .....                          | 16 |

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 11. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del medio de transporte que utilizan las personas funcionarias para desplazarse al Ministerio, 2020.....                   | 17 |
| Gráfico 12. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del tiempo de transporte promedio, ida y regreso, 2020 .....   | 17 |
| Gráfico 13. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del desempeño de tareas por medios telemáticos, 2020 .....   | 18 |
| Gráfico 14. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas encuestadas que se encuentran laborando bajo la modalidad de teletrabajo, 2020.....                        | 18 |
| Gráfico 15. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la cantidad de días que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo, 2020.....   | 19 |
| Gráfico 16. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias encuestadas a los que les gustaría realizar teletrabajo, 2020 .....                           | 19 |
| Gráfico 17. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las funciones teletrabajables que tienen a la semana, 2020 .....  | 20 |
| Gráfico 18. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que han solicitado a su jefatura inmediata acceder a la modalidad del teletrabajo, 2020 ..... | 20 |
| Gráfico 19. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la respuesta de la jefatura para aquellas personas funcionarias que solicitaron teletrabajo, 2020.....                  | 21 |
| Gráfico 20: Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del lugar de residencia, por provincia. 2020 .....   | 22 |
| Gráfico 21. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de San José. 2020 .....  | 23 |
| Gráfico 22. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Alajuela. 2020 .....  | 23 |
| Gráfico 23. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Heredia. 2020.....  | 24 |
| Gráfico 24. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Puntarenas. 2020 .....  | 24 |
| Gráfico 25. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Guanacaste. 2020 .....  | 25 |
| Gráfico 26. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Limón. 2020.....  | 25 |
| Gráfico 27. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Cartago. 2020 .....   | 26 |
| Gráfico 28. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del sexo de las personas funcionarias entrevistadas, 2020.....   | 32 |
| Gráfico 29. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la edad de las personas funcionarias encuestadas, 2020 .....  | 33 |
| Gráfico 30. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del nivel de estudio de las personas funcionarias encuestadas, 2020.....   | 33 |
| Gráfico 31. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del medio de transporte utilizado por los funcionarios, 2020.....  | 34 |
| Gráfico 32. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que tienen cargo de jefatura, 2020 .....  | 34 |
| Gráfico 33. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que cuentan con firma digital, 2020 .....   | 35 |

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 34. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que han experimentado un ahorro al teletrabajar, 2020 .....   | 36 |
| Gráfico 35. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del monto del ahorro, 2020 .....   | 36 |
| Gráfico 36: Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la condición del rendimiento y productividad de las personas funcionarias en teletrabajo, 2020.....                               | 38 |
| Gráfico 37: Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las ventajas percibidas por las personas funcionarias al realizar teletrabajo, 2020 .....   | 38 |
| Gráfico 38: Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las desventajas percibidas por las personas funcionarias al realizar teletrabajo, 2020 .....                                      | 39 |
| Gráfico 39. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del tipo de supervisión empleada durante el teletrabajo por las jefaturas, 2020 .....  | 40 |
| Gráfico 40. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la frecuencia de la supervisión empleada por las jefaturas durante el teletrabajo, 2020.....                                      | 41 |
| Gráfico 41. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual la evaluación de las funciones durante el teletrabajo, 2020 .....  | 42 |
| Gráfico 42:Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de personas a las que se les ha convocado a reuniones de equipo. 2020.....  | 44 |
| Gráfico 43: Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual personas que consideraron que la comunicación fue fluida. 2020.....  | 44 |
| Gráfico 44: Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de la plataforma virtual utilizada en la reunión de equipo. 2020.....  | 44 |
| Gráfico 45. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que han participado en reuniones virtuales con personas ajenas a la institución, 2020.....              | 45 |
| Gráfico 46. Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de la plataforma virtual utilizada en la reunión de equipo con personas ajenas al MTSS. 2020 .....                                   | 45 |
| Gráfico 47. Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual personas funcionarias que consideraron que la comunicación fue fluida durante las reuniones virtuales ajenas al MTSS. 2020.....      | 46 |
| Gráfico 48. Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de la calidad de comunicación con la jefatura durante el teletrabajo. 2020 .....   | 46 |
| Gráfico 49. Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de la calidad de comunicación que “permanece igual” con la jefatura durante el teletrabajo. 2020.....                                | 47 |
| Gráfico 50.Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que laboran por primera vez en la modalidad de teletrabajo. 2020.....                                    | 48 |
| Gráfico 51. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del grado de satisfacción general al realizar teletrabajo. 2020 .....  | 48 |
| Gráfico 52. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del grado de conciliación entre la vida familiar versus la modalidad de teletrabajo. 2020 .....                                      | 49 |
| Gráfico 53. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias entrevistados a los cuales les gustaría continuar laborando bajo la modalidad de teletrabajo. 2020..... | 49 |
| Gráfico 54. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias están a cargo de personas. 2020 .....   | 50 |
| Gráfico 55. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la experiencia en teletrabajo de las personas funcionarias que están a cargo de personas. 2020.....                               | 50 |

Gráfico 56. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la experiencia en teletrabajo las personas funcionarias que están a cargo de personas. 2020 ..... 51

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Costa Rica: Mapa Red Vial Nacional .....  | 26 |
| Figura 2. Costa Rica: Clasificación de Distritos según cantidad de atascos .....  | 28 |
| Figura 3. Costa Rica: Cantidad de atascos, según hora y día de la semana 2017 .....   | 28 |
| Figura 4. Costa Rica: Ubicación de atascos, según conglomerado 2017.....  | 30 |
| Figura 5. Costa Rica, MTSS, CITT: Pasos para almacenar el contrato de teletrabajo en el Sistema de Gestión Documental, 2020. .... | 53 |
| Figura 6. Costa Rica, MTSS, CITT: Pasos para almacenar el contrato de teletrabajo en el Sistema de Gestión Documental, 2020. .... | 54 |
| Figura 7. Costa Rica, MTSS, CITT: Pasos para almacenar el contrato de teletrabajo en el Sistema de Gestión Documental, 2020. .... | 54 |

## I. Introducción

En setiembre del 2019 se promulga la Ley No. 9738 para regular el teletrabajo, la cual tiene como objeto promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías de la información y comunicación. (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2019).

En dicha normativa se establece que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social es el ente rector en esta materia, por ende, formulará y dará seguimiento a la política pública para el fomento del teletrabajo, en coordinación con otras instituciones.

A nivel institucional, el MTSS creó la Comisión Institucional de Teletrabajo (CITT), para promover y regular la implementación de esta modalidad en la institución, para lo cual, desde el 2019, viene implementando acciones específicas en este sentido. Sin embargo, en razón de la emergencia sanitaria COVID19, y en acatamiento a lo establecido en la directriz 073-S-MTSS y la directriz 077-S-MTSS, desde el mes de marzo, alrededor del 80% de las personas funcionarias del MTSS se encuentran en teletrabajo de forma continua.

En virtud de lo anterior, resulta de gran importancia investigar el grado de satisfacción de los colaboradores que se encuentran laborando bajo esta modalidad en el MTSS, con el objetivo de implementar acciones de mejora en lo referente a la implementación del teletrabajo.

El presente informe detalla los principales resultados obtenidos en diferentes encuestas aplicadas por la CITT a las personas funcionarias durante el 2019 y 2020, así como un apartado de conclusiones y recomendaciones, que le permitan a la Administración orientar la toma de decisiones que mejoren la eficiencia y la eficacia de su aplicación.



## II. Sobre la CITT

La Comisión Institucional de Teletrabajo surge en atención al Decreto Ejecutivo N° 39225-MP-MTSS-MICITT, Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas, el cual se publicó en La Gaceta N° 204 del 21 de octubre del 2015. Esta comisión se mantuvo inactiva hasta el 9 de junio del 2018, cuando se instruyó realizar los respectivos nombramientos de los representantes de las direcciones de la institución mediante el oficio MTSS-DMT-OF-808-2018.

La CITT colaboró en la elaboración e implementación de las Guías de Teletrabajo, pues es de su competencia regular esta modalidad para que sea una práctica extendida a nivel institucional. A continuación, se muestra la misión y visión de la CITT:

### Misión de la Comisión Institucional de Teletrabajo

Promover y regular en conjunto con las Direcciones, la implementación del teletrabajo en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, buscando que sea una práctica continua y se amplíe en todas sus dependencias.

### Visión de la Comisión Institucional de Teletrabajo

Dirigir las acciones para que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, como ente rector del teletrabajo, sea la institución modelo con una sólida implementación de esta metodología de trabajo entre todos sus edificios y sedes a nivel nacional, a través de las direcciones, jefaturas y personas colaboradoras.

### Promoción de la modalidad de teletrabajo

En la actualidad, la CITT se encuentra desarrollando labores específicas para promover en la institución el teletrabajo y que se cuente en sus departamentos con la mayor cantidad de teletrabajadores posibles. En términos generales, algunas actividades que se han desarrollado son:

- Capacitaciones para informar, incentivar y facilitar la implementación del teletrabajo en la institución.
- Cápsulas informativas para divulgar y promover lo concerniente al teletrabajo en el MTSS.
- Recopilación de información relevante en lo referente al teletrabajo: condiciones actuales, ubicación geográfica, edades, sexo, medio de transporte, ahorro mensual, entre otros aspectos.

Esta información se explica en la tabla 1.

Tabla 1: Costa Rica, MTSS, CITT. Programa de temas tratados por la Comisión Institucional de Teletrabajo, a junio 2020.

| Actividad   | Tema   | Fecha                                 |
|---|--|---------------------------------------|
| Formulario – Consulta del Teletrabajo para funcionarios del MTSS    | Estudio epidemiológico y de condiciones actuales del teletrabajo en personas funcionarias, jefaturas y directores del MTSS   | 28/01/2020                            |
| Capacitación a asesores legales de la DNI                           | Generalidades del teletrabajo<br>Contrato de teletrabajo<br>Trabajo de la CITT   | 19/02/2020                            |
| Capacitación a Directores y Jefaturas                               | Definición y ventajas del teletrabajo<br>Características de los puestos teletrabajables<br>Características esperadas de los funcionarios y jefaturas para el teletrabajo<br>Evaluación de los teletrabajadores<br>Contrato de teletrabajo en el MTSS<br>Resultados de la encuesta a funcionarios, jefaturas y directores<br>Departamentos que han implementado teletrabajo de manera exitosa<br>Charla del Consejo de Salud Ocupacional sobre las medidas de SSO en teletrabajo<br>Charla del Instituto Nacional de Seguros sobre el alcance la Póliza de Riesgos del Trabajo en teletrabajo | 12/03/2020                            |
| Cápsulas informativas   | Teletrabajo y Póliza de Riesgos del Trabajo  | 26/03/2020                            |
|   | Teletrabajo y acoso laboral  | 17/04/2020                            |
|   | Teletrabajo y Factores Psicosociales (partes 1, 2 y 3)   | 11 al 25 mayo 2020                    |
|   | Invitación a webinars de teletrabajo durante la Semana de Salud Ocupacional  | 27 al 30 abril 2020                   |
| Encuesta de satisfacción de teletrabajo                             | Se realiza una encuesta a los funcionarios sobre la satisfacción de realizar teletrabajo especialmente por la crisis del COVID-19, donde el MTSS adoptó medidas establecidas por el gobierno   | 14/05/2020                            |
| Promoción de la modalidad de teletrabajo a través de Seminarios Web | Se realiza un trabajo en conjunto con el Consejo de Salud Ocupacional en la Campaña Nacional de Teletrabajo: “Balancear la vida y el trabajo es un arte”, en donde el objetivo es brindar una respuesta informativa a las personas trabajadoras que ya sea por tiempo de pandemia o por rutina, trabajan desde sus casas.  | Del 9 de junio al 3 de julio del 2020 |

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En el siguiente apartado se explicarán las generalidades de los estudios realizados en diciembre, enero y febrero, acerca de las condiciones de teletrabajo de las personas funcionarias, jefaturas y directores del MTSS.

### **III. Evaluaciones aplicadas antes del COVID-19**

Como se mencionó precedentemente, la Comisión Institucional de Teletrabajo del MTSS se conformó en el año 2015 con la finalidad de promover la modalidad del teletrabajo en el MTSS. Recientemente, la CITT evidenció que en la institución existía un faltante de información acerca de la implementación del teletrabajo, tanto desde el ámbito de las jefaturas y directores, como de las personas funcionarias. Asimismo, se comprobó que existía una falta de uniformidad en los contratos de teletrabajo en cada Dirección, Unidad o Departamento.

Es por lo anterior, que la CITT aplicó, a los directores y jefaturas del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el formulario “Consultas de Teletrabajo para Directores y jefaturas” (Ver Anexo 1) y a todas las personas funcionarias el formulario “Consultas de Teletrabajo para Funcionarios” (Ver Anexo 2).

Estos cuestionarios se implementaron con el fin de recopilar la información necesaria para determinar el escenario actual de la situación del teletrabajo a nivel del MTSS y, por ende, diseñar y proponer soluciones acordes a las necesidades de la institución.

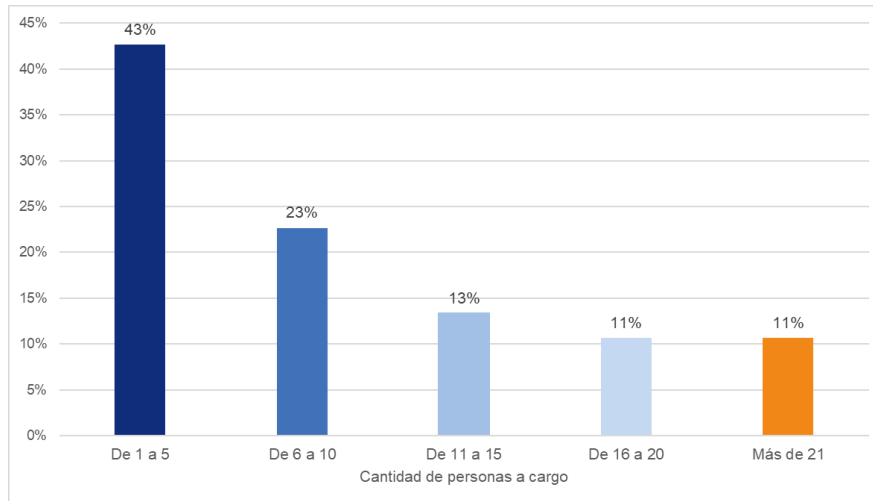
#### **Jefaturas y Directores**

El formulario de consultas a Directores y jefaturas se aplicó del 16 de diciembre del 2019 al 7 de enero del 2020, contando con la participación de 75 personas funcionarias que ocupan estos cargos.

Como parte del análisis, se confeccionaron una serie de preguntas dirigidas a recopilar información en temas como: cantidad de funcionarios a cargo, supervisión, personas funcionarias a cargo laborando bajo la modalidad de teletrabajo, contratos vigentes en teletrabajo, consentimiento para otorgar teletrabajo a sus colaboradores, tareas realizadas por medios telemáticos, sistemas que requieren un aval para ser utilizados, cantidad de días de teletrabajo que otorgaría a las personas funcionarias, si les gustaría hacer teletrabajo y los impedimentos que podían tener. Igualmente, se crearon interrogantes específicas para ahondar en las razones de estos aspectos mencionados. Seguidamente se exponen los aspectos más importantes de esta encuesta.

En primera instancia, se les consultó a las jefaturas cuántas personas tenían a su cargo. Con los datos obtenidos se determinó que un 43% tenía a cargo de 1 a 5 personas, el 23% de 6 a 10 personas, el 13% de 11 a 15, el 11% de 16 a 20, y el 11% más de 21 personas.

*Gráfico 1. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que tienen a cargo las jefaturas, 2020*

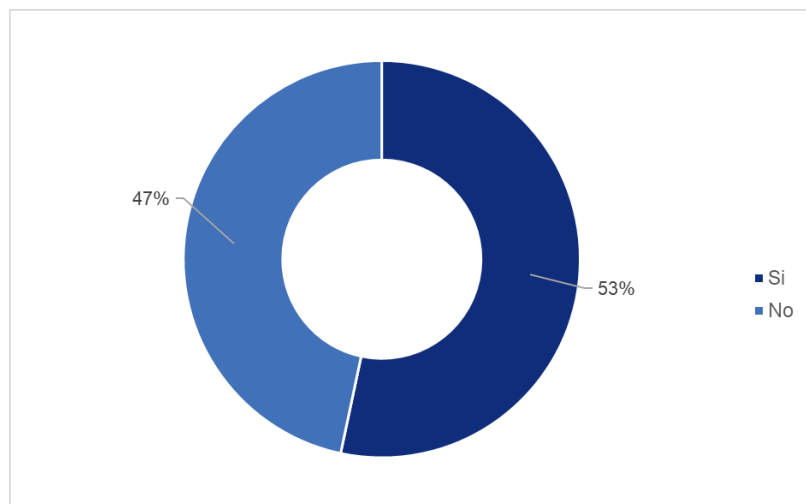


Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Por otro lado, se quiso indagar acerca de los tipos de supervisión empleadas: la directa o la indirecta. En virtud de ello, es preciso aclarar ambos conceptos. La supervisión directa es aquella en la que la jefatura se ha enfocado más en la conectividad y el cumplimiento de horarios del funcionario y en la supervisión indirecta la jefatura se enfoca en los resultados o en los productos resultantes del desarrollo de las funciones o el cumplimiento de metas.

Tomando en cuenta lo anterior, al consultarle a las jefaturas si las personas colaboradoras requerían supervisión directa, el 53% contestó que sí y el 47% que no.

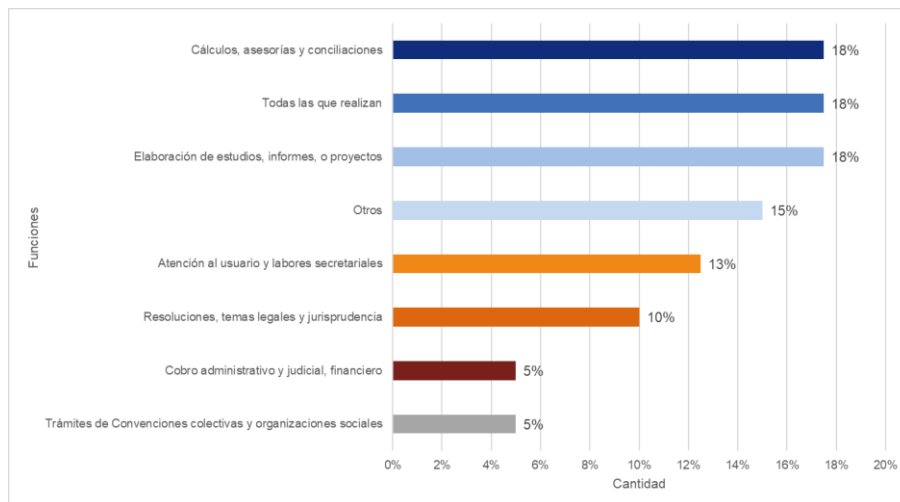
*Gráfico 2. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las jefaturas o directores que manifestaron que las personas funcionarias a su cargo requieren supervisión directa, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En detalle, entre las funciones que debían ser supervisadas directamente, según criterio de las jefaturas se destacan: cálculos, asesorías y conciliaciones (18%), todas las funciones que realizan (18%), elaboración de estudios, informes y proyectos (18%), atención al usuario y labores secretariales (13%), resoluciones, temas legales y jurisprudencia (10%), cobro administrativo y judicial, financiero (5%) y trámites y organizaciones sociales (5%).

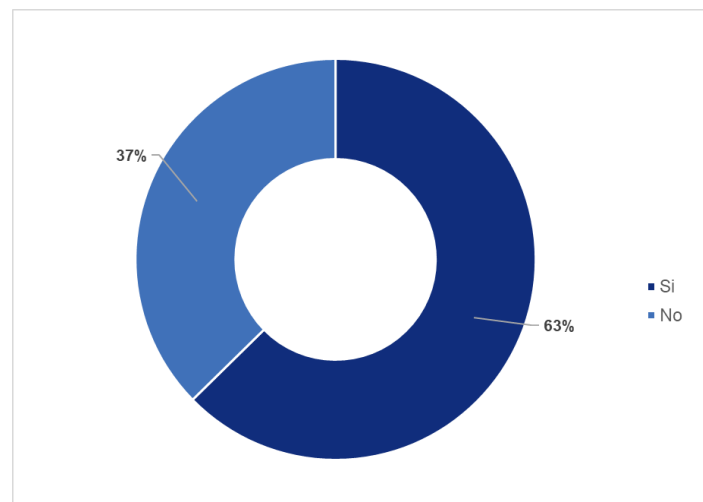
*Gráfico 3. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de funciones que deben ser supervisadas directamente, según criterio de la jefatura o director, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Un dato significativo, al momento de realizar esta encuesta, lo constituyó determinar si existían personas funcionarias en estas dependencias que se encontraban laborando bajo la modalidad de teletrabajo y las razones por las cuales no lo estaban implementando. En ese sentido, el 63% de las jefaturas afirmó que si, mientras que el 37% no lo estaban haciendo.

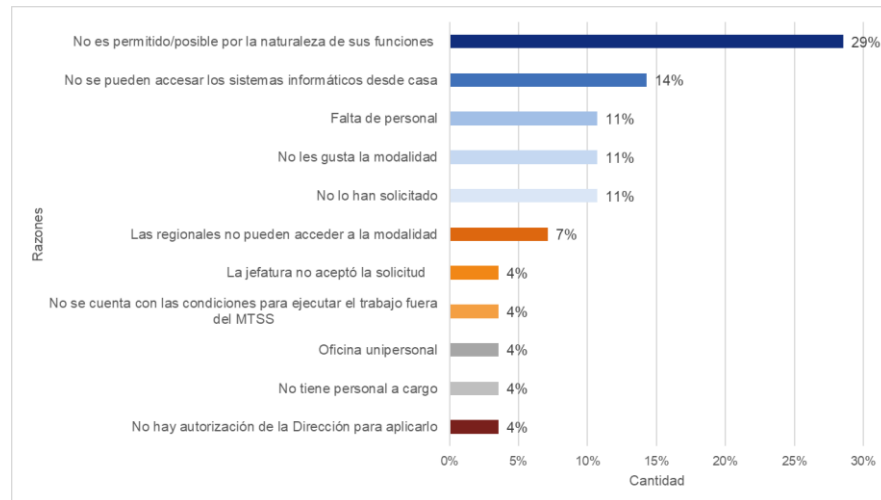
*Gráfico 4. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de personas funcionarias que se encuentran laborando bajo la modalidad de teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Las razones por las cuales se manifestó que no se encontraban realizando teletrabajo fueron muy diversas, al respecto se puede mencionar que: no es permitido por la naturaleza de sus funciones (29%), no se pueden acceder los sistemas informáticos desde casa (14%), por falta de personal (11%), porque a las personas funcionarias no les gusta la modalidad (11%) y porque no lo han solicitado (11%). Otros datos puntuales se especifican en el gráfico 5.

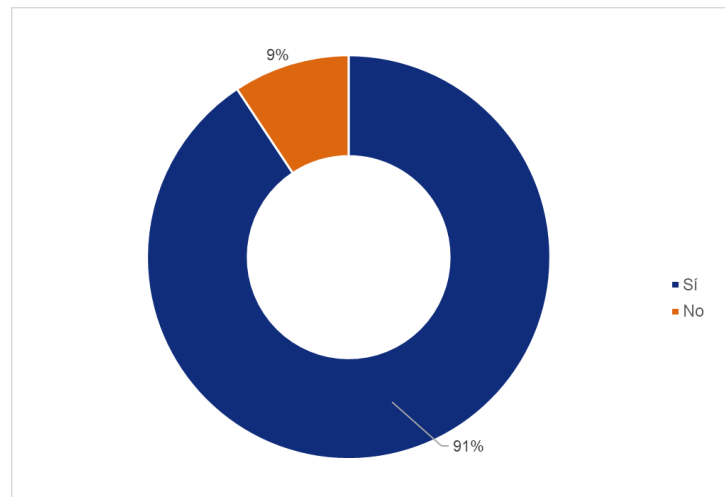
*Gráfico 5. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las razones por las cuales las personas funcionarias no están laborando bajo la modalidad de teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Se requería conocer si las jefaturas o directores entrevistados se encontraban de acuerdo en realizar teletrabajo, motivo por el cual se indagó al respecto. Según resultados de la encuesta aplicada, se observa que, de la totalidad de los encuestados, el 91% si está de acuerdo y el 9% no.

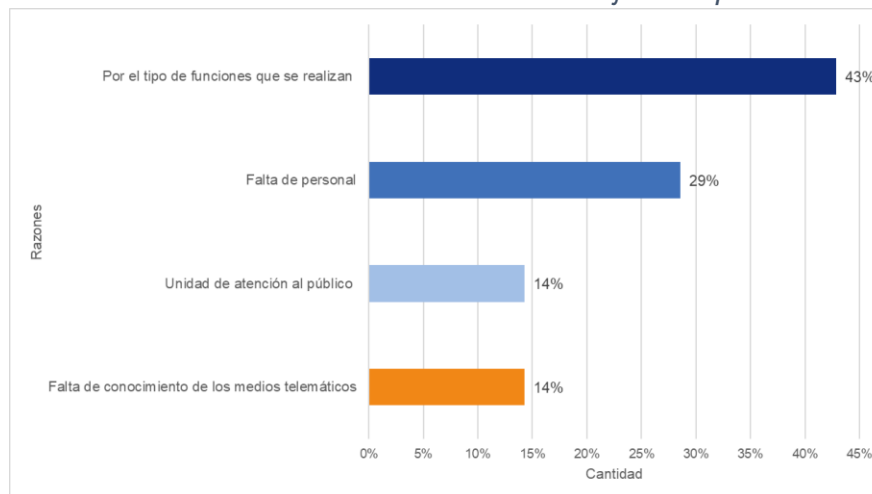
*Gráfico 6. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de jefaturas o directores que se encuentran de acuerdo o no en brindar teletrabajo a las personas funcionarias, 2019*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

El siguiente gráfico ofrece la especificación de los motivos por los cuales las jefaturas o directores, no se encontraban de acuerdo en brindar teletrabajo a las personas funcionarias; esto se debe principalmente a que consideran que por el tipo de funciones que realizan no es factible (43%), por la falta de personal (29%), porque es una unidad de atención al público (14%) y porque los funcionarios no cuentan con conocimientos de los medios telemáticos (14%).

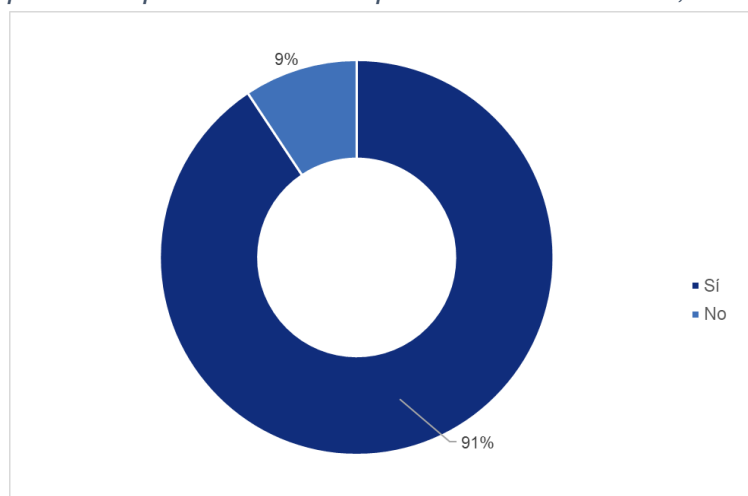
*Gráfico 7. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las razones por las que la jefatura o director no está de acuerdo en brindar teletrabajo a las personas funcionarias, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Por otra parte, en el gráfico 8 se muestra la distribución de las personas funcionarias a cargo que desempeñan sus tareas por medios telemáticos. En tal sentido, el 91% de ellos lo hacen por estos medios y sólo el 9% no. Este dato resulta de gran interés porque, la gran mayoría cumple con este requerimiento fundamental para realizar el teletrabajo, según lo estipulado en la Ley 9738.

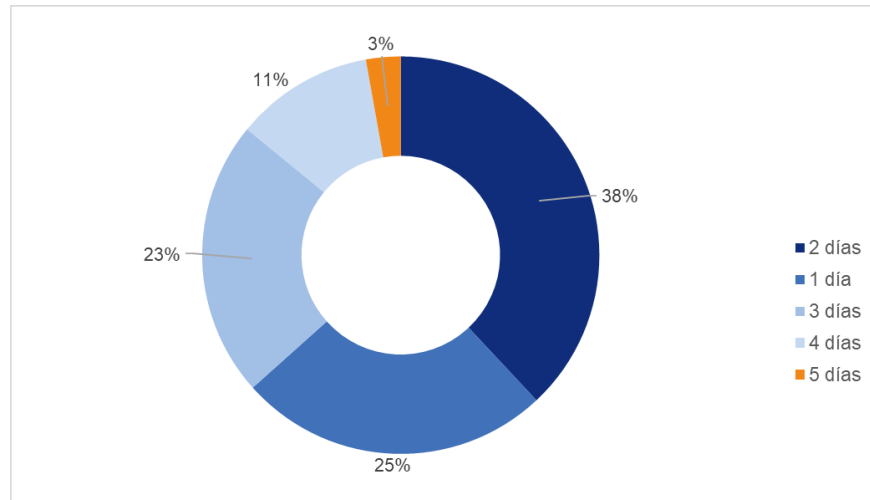
*Gráfico 8. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de personas funcionarias a cargo que desempeñan sus tareas por medios telemáticos, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Asimismo, en razón de la información anterior, se les consultó a las jefaturas la cantidad máxima de días que otorgaría teletrabajo a las personas funcionarias. En términos generales, el 38% consentiría 2 días, el 25% un día, el 23% tres días, y en menor medida 4 y 5 días con 11% y 3% respectivamente.

*Gráfico 9. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la cantidad máxima de días a la semana que otorgaría el director o jefatura por persona funcionaria, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Según lo detallado por las jefaturas, esta elección de días se debe principalmente a que las personas funcionarias deben atender labores que requieren atención presencial como: la atención de usuarios, reuniones, charlas, visitas, coordinación, trabajo de campo, transporte, expedientes físicos (56.34%). Otras razones mencionadas fueron porque se estableció un máximo de días o que no se requerían más que los considerados. En la tabla 2 se pueden observar estas inferencias con mayor detalle.

*Tabla 2. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de la justificación de la cantidad máxima de días a la semana que otorgaría el director o jefatura por persona funcionaria, 2020*

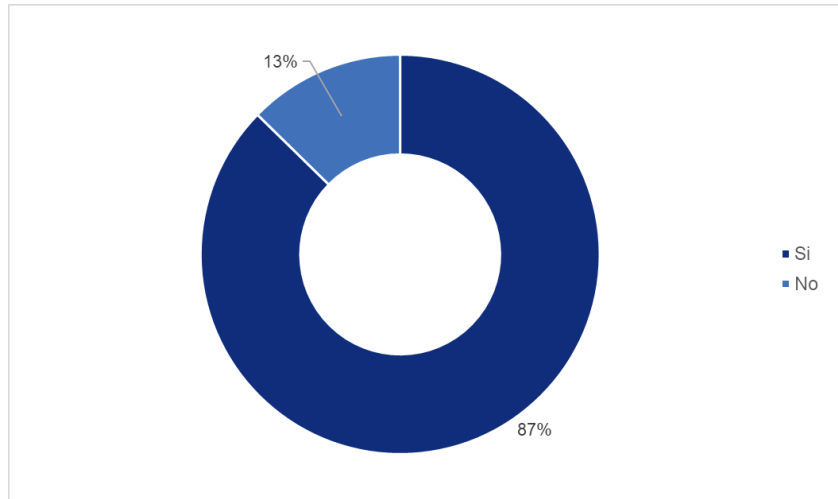
| Justificación de la cantidad máxima de días que otorgaría el Director o Jefatura |           |             |
|--|-----------|-------------|
| Opción   | Cantidad  | Porcentaje  |
| Para atender labores que requieren la atención presencial                        | 40        | 56,34%      |
| La dirección estableció un máximo de días  | 5         | 0,6%        |
| La cantidad indicada es suficiente   | 5         | 0,6%        |
| Implementan teletrabajo y se encuentran satisfechos con los resultados           | 4         | 0,4%        |
| Falta de personal  | 4         | 0,4%        |
| Depende del volumen de trabajo   | 4         | 0,4%        |
| Para iniciar con un plan piloto  | 2         | 0,2%        |
| En razón de su cargo (jefaturas)   | 2         | 0,2%        |
| Las funciones del Departamento son teletrabajables                               | 2         | 0,2%        |
| Otras  | 2         | 0,2%        |
| Es necesario por problemas de infraestructura (cierre Ministerio de salud)       | 1         | 0,1%        |
| <b>Total</b>   | <b>71</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.



Finalmente, se investigó si a las jefaturas o directores les gustaría incorporarse a la modalidad de teletrabajo. Así las cosas, el 87% de las jefaturas indicó que, si les gustaría, sin embargo, a un 13% no.

*Gráfico 10. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de directores y jefaturas a los que les gustaría incorporarse en la modalidad del teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

## Formulario de consultas teletrabajo para personas funcionarias

El formulario “Consultas de Teletrabajo para Funcionarios” (Ver Anexo 2) se aplicó, a las personas funcionarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, del 28 de enero al 03 de febrero del año 2020. En dicha consulta participaron 492 personas funcionarias pertenecientes a 21 dependencias del MTSS.

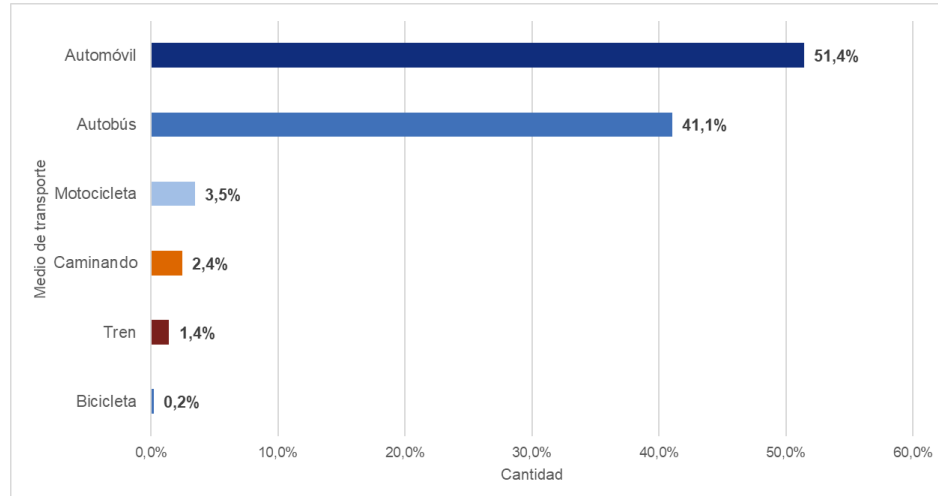
El formulario se integró de 50 preguntas, las cuales abarcan temas como lugar de residencia, cargo que desempeña, nombre de la jefatura, dependencia donde labora, medio de transporte utilizado y tiempo de traslado. De igual forma, se indagó si desempeñaban funciones o tareas por medios telemáticos, si necesitaban un aval para utilizar los sistemas fuera de la institución, si habían laborado en la modalidad de teletrabajo o actualmente laboraban en esta modalidad y en caso de hacerlo, cuántos días a la semana.

Además, se sondeó el porcentaje de tareas teletrabajables que desempeñaban a la semana, si le habían solicitado a la jefatura inmediata teletrabajar y en caso de no haberlo hecho, cuáles eran los motivos, el motivo del porque no deseaban teletrabajar y en el caso de los que solicitaron la modalidad y la jefatura no lo permitió, cuáles fueron las razones para impedirlo, entre otros aspectos. Como se mencionó precedentemente, la consulta abarcó muchos temas, sin embargo, a continuación, se detallarán los resultados más significativos para el presente informe:

En cuanto al medio de transporte utilizado (Ver gráfico 11) se destaca que mayoritariamente las personas funcionarias se desplazan en automóvil, representado por un 51.4%, seguido del

autobús con un 41.1% y con una menor representación la motocicleta, caminando, el tren y la bicicleta.

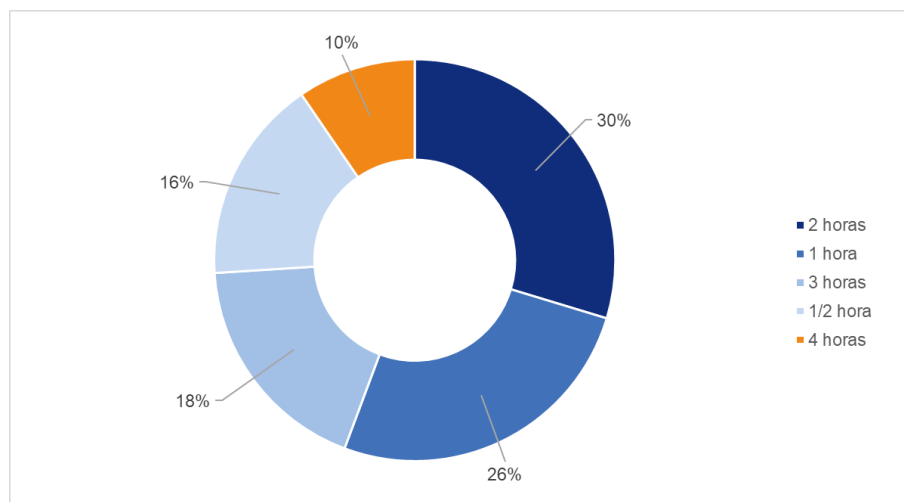
*Gráfico 11. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del medio de transporte que utilizan las personas funcionarias para desplazarse al Ministerio, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Respecto al tiempo de transporte promedio para ir a laborar y regresar al hogar (Ver gráfico 12), el 30% de las personas señala que tarda aproximadamente 2 horas, el 26% indica que tarda 1 hora, el 18% señala que tarda alrededor de 3 horas, el 16% indica que tarda 30 minutos y un 10% señala que tarda aproximadamente 4 horas. Lo que deja en evidencia que el tiempo de traslado es una variable significativa al momento de considerar la implementación de la modalidad de teletrabajo.

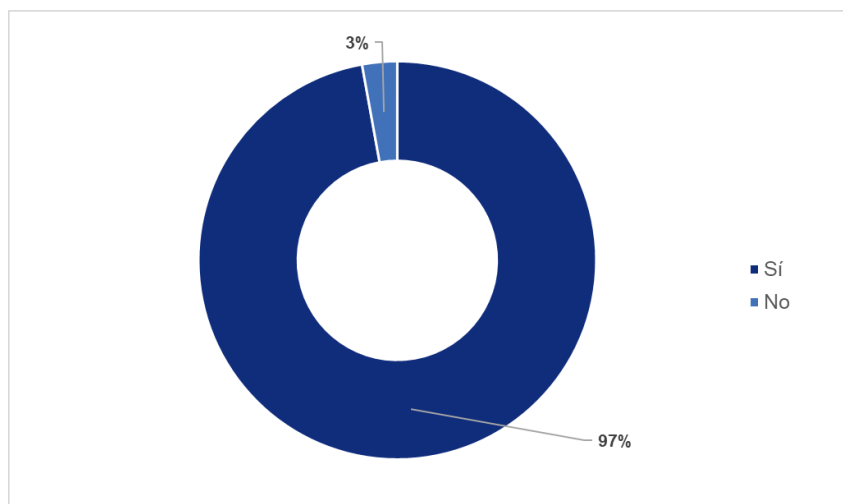
*Gráfico 12. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del tiempo de transporte promedio, ida y regreso, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En lo referente al desempeño de las tareas y/o funciones por medio telemáticos (Ver gráfico 13), el 97% de las personas funcionarias manifestó que si desempeña sus tareas por estos medios mientras que solamente un 3% señala que no. Lo anterior es un dato muy importante a considerar, ya que indica que la mayoría de las tareas pueden realizarlas virtualmente y por ende ajustarse a la modalidad de teletrabajo.

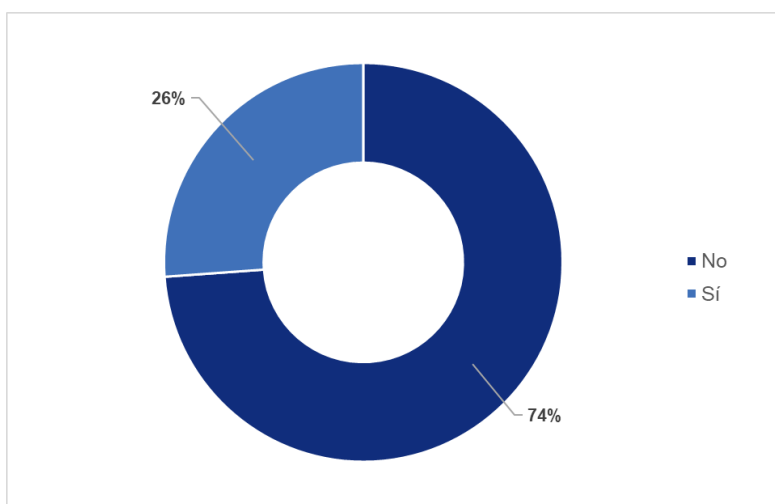
*Gráfico 13. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del desempeño de tareas por medios telemáticos, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Ahora bien, respecto a la modalidad de teletrabajo (Ver gráfico 14), del total de personas funcionarias que completaron la consulta a inicios de este año, solamente un 26% de estas se encontraban laborando bajo la modalidad, mientras que el restante 74% no lo estaba haciendo.

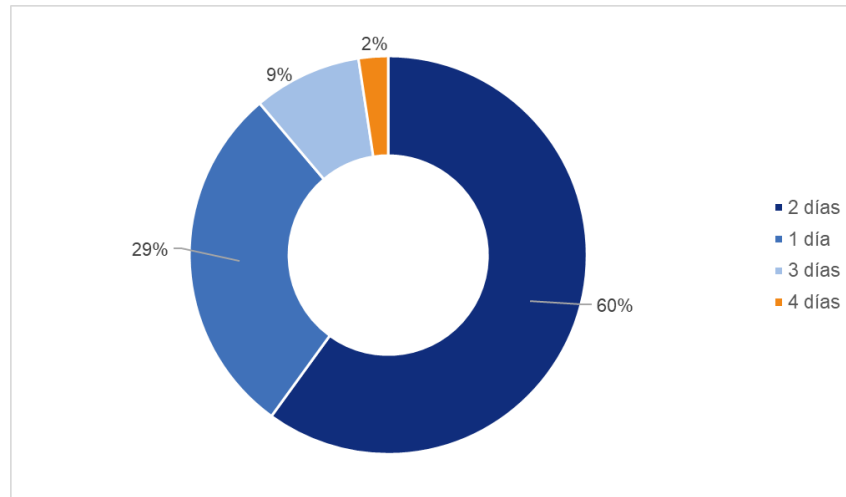
*Gráfico 14. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas encuestadas que se encuentran laborando bajo la modalidad de teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Del 26% de las personas funcionarias que se encontraban en teletrabajo, un 60% señaló que labora en esta modalidad dos días a la semana, un 29% un día a la semana, un 9% tres días a la semana y solamente un 2% cuatro días a la semana (Ver gráfico 15).

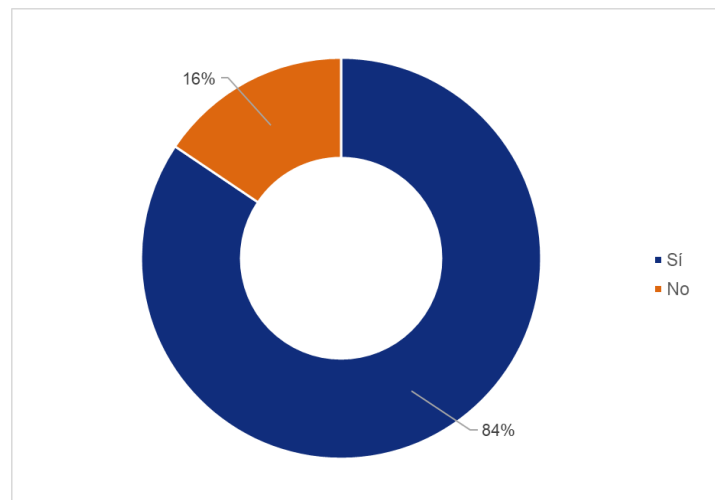
*Gráfico 15. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la cantidad de días que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En cuanto a la preferencia por realizar teletrabajo (Ver gráfico 16), el 84% indicó que si le gustaría realizarlo mientras que el 16% manifestó que no le gustaría. Dentro de las razones por las cuales no les gustaría hacerlo, señalaron que la naturaleza del puesto no se los permitía, que no contaban con condiciones y equipo adecuado para desempeñar sus labores fuera del centro de trabajo, consideraban necesarias las relaciones personales en el lugar de trabajo, no les gusta mezclar su vida personal con la laboral o esto les dificulta su adecuado desempeño, entre otras.

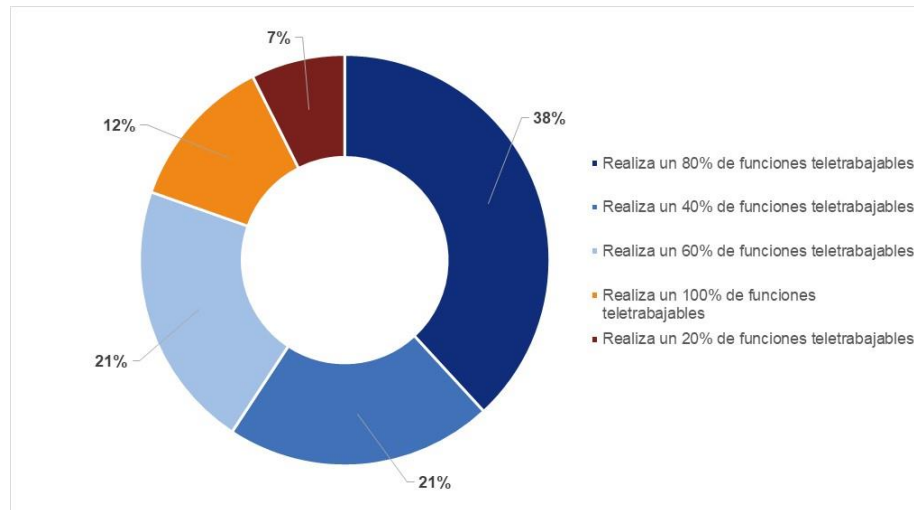
*Gráfico 16. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias encuestadas a los que les gustaría realizar teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Otro aspecto importante lo constituye el porcentaje de funciones o tareas teletrabajables (Ver gráfico 17) que las personas funcionarias tienen asignadas a la semana, en ese sentido un 38% contestó que el 80% de sus tareas son teletrabajables, un 21% señaló que el 40% y el 60% de las tareas son teletrabajables, el 12% manifestó que la totalidad de sus tareas son teletrabajables y solamente el 7% dijo que el 20% de sus tareas lo son.

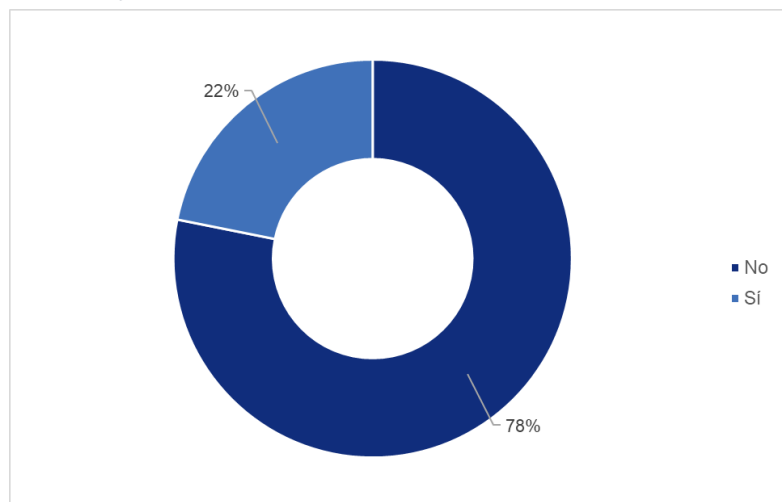
*Gráfico 17. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las funciones teletrabajables que tienen a la semana, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Asimismo, el 78% de las personas funcionarias encuestadas señaló que no han solicitado a su jefatura inmediata acceder a la modalidad de teletrabajo, mientras que el 22% indicó que si lo han solicitado (Ver gráfico 18).

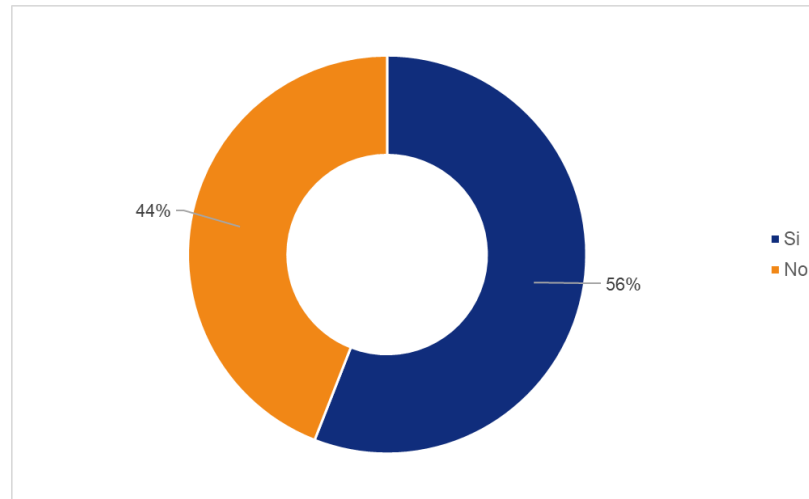
*Gráfico 18. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que han solicitado a su jefatura inmediata acceder a la modalidad del teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Por otra parte, respecto a la respuesta de la jefatura ante esta solicitud, al 56% de las personas funcionarias que solicitaron la modalidad fue aceptada, pero al 44% de ellas se las rechazaron (Ver gráfico 19). Dentro de las causas de rechazo se pueden enlistar las siguientes: que por la naturaleza del puesto es necesaria la asistencia a la oficina, por falta de personal, porque las jefaturas no pueden acogerse a la modalidad, en las oficinas regionales no puede aplicarse dicha modalidad, entre otros aspectos.

*Gráfico 19. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la respuesta de la jefatura para aquellas personas funcionarias que solicitaron teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

## IV. Formulario de satisfacción en la modalidad de teletrabajo en el MTSS

La aplicación del presente formulario tiene como objetivo analizar la satisfacción del proceso de implementación y ejecución del teletrabajo en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), posterior al otorgamiento de la medida sanitaria; razón por la cual, la mayoría de las personas funcionarias se encuentran realizando teletrabajo. Dicho análisis se lleva a cabo considerando diferentes variables, con la finalidad de llegar a una conclusión más certera.

El ámbito de alcance abarca a todas las personas funcionarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Cabe señalar, que actualmente el MTSS cuenta con 727 personas funcionarias, al 31 de julio, no obstante, solamente se obtuvo respuesta de 572 de ellas.

El formulario se compone de 6 secciones, las cuales se orientaron a recopilar la mayor cantidad de información necesaria para analizar la satisfacción de la implementación y ejecución del teletrabajo. Igualmente, en cada una de ellas se abordaron distintas variables que inciden en el desarrollo del teletrabajo de cada persona funcionaria. A continuación, se abarca detalladamente cada una de las secciones y los resultados obtenidos:

## a. Información general

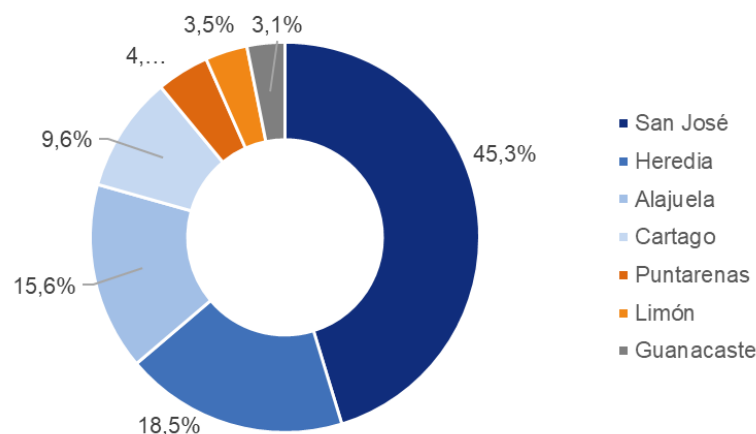
La primera sección que conforma el formulario es la correspondiente a “Información General”, la cual se constituyó por 3 preguntas enfocadas en conocer el lugar de residencia, según la provincia, cantón y distrito, de las personas funcionarias del MTSS. Los resultados obtenidos son los siguientes.

### Lugar de residencia

Diariamente se reporta gran congestionamiento en las rutas principales de nuestro país, principalmente en las entradas a las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago por lo que resulta importante conocer los lugares de residencia de los funcionarios.

Según el gráfico 20, se obtuvo como resultado que del total de personas funcionarias, el 45% de los encuestados viven en la Ciudad de San José, el 18.5% en Heredia, 15.6% en Alajuela, 9.6% Cartago, 4,4% Puntarenas, 3,5% Limón y el .3.1 % Guanacaste.

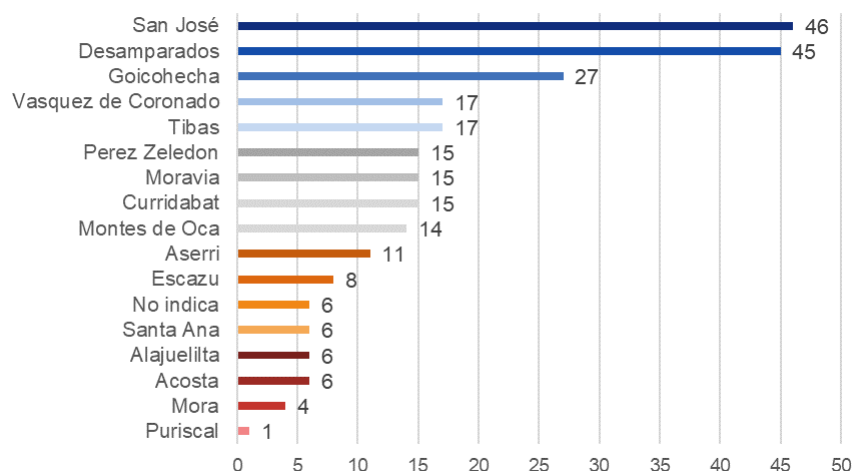
*Gráfico 20: Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del lugar de residencia, por provincia. 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Además de esto, en la recopilación de Datos de la Encuesta se determinó la cantidad de personas funcionarias por cantón. En el caso de la Provincia de San José, el lugar con mayor cantidad de personas colaboradoras se ubica en el cantón central de San José con 46 personas seguido por Desamparados con 45 personas funcionarias y Goicochea con 27 personas.

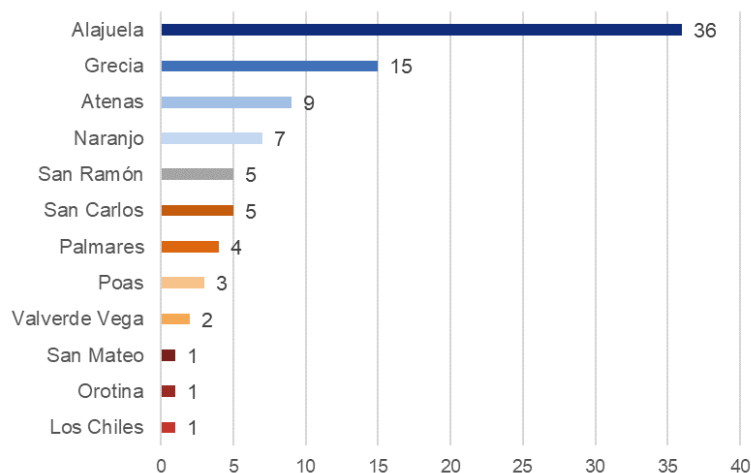
Gráfico 21. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de San José. 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Con respecto a los Cantones de Alajuela, los lugares de residencia de las personas funcionarias son los siguientes: Alajuela 36 personas, Grecia 15, Atenas 9 funcionarios, Naranjo 7 y San Carlos, San Ramón, Palmares, Poás, Valverde Vega, Los Chiles, Orotina y San Mateo con menos de 6 personas funcionarias por cantón.

Gráfico 22. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Alajuela. 2020

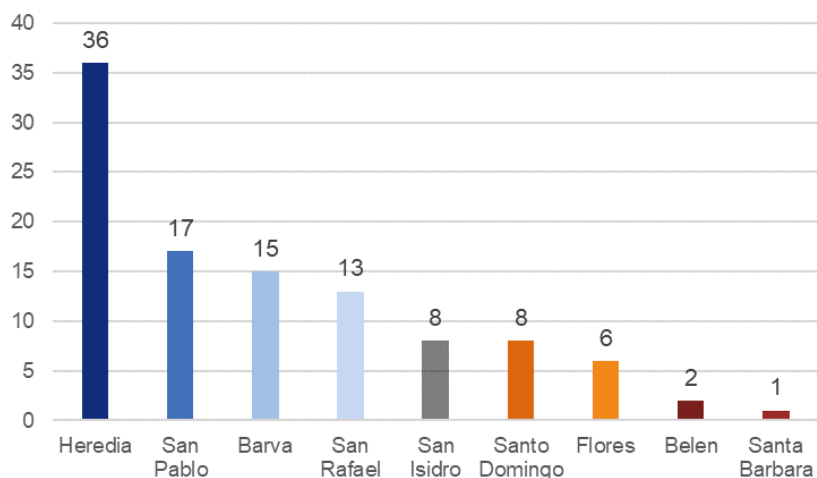


Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En lo referente a los Cantones de Heredia, 36 funcionarios viven en el Cantón Central, 17 personas colaboradoras en San Pablo, 15 personas funcionarias en Barva y en San Rafael, San Isidro, Santo Domingo, Flores, Belén y Santa Bárbara menos de 15 personas funcionarias por cantón.



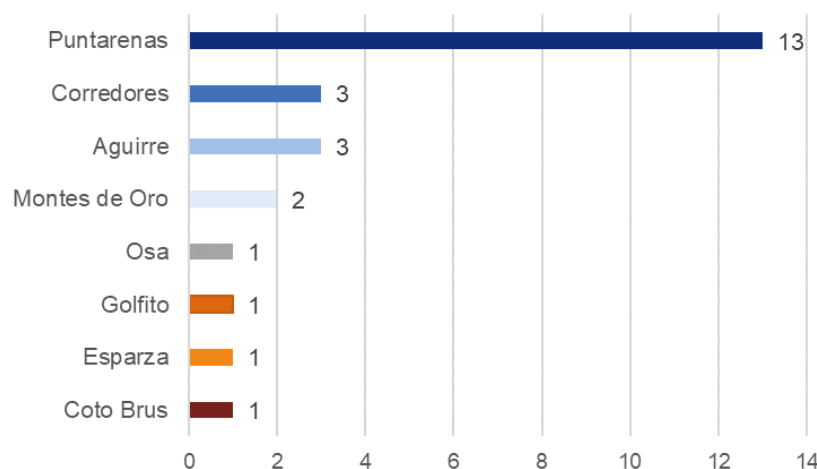
Gráfico 23. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Heredia. 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En cuanto a la cantidad de personas funcionarias que viven en Puntarenas, el cantón más populoso es el cantón central con 13 personas seguido por el cantón de Aguirre y Corredores con 2 funcionarios.

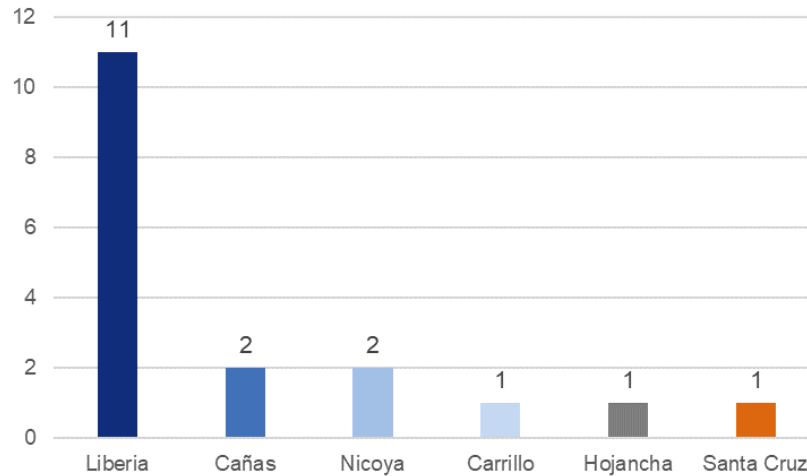
Gráfico 24. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Puntarenas. 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En el cantón de Guanacaste, el cantón más populoso es Liberia con 11 personas funcionarias seguido por los cantones Cañas y Nicoya con 2 personas funcionarias y Carrillo, Hojanca y Santa Cruz con 1 persona.

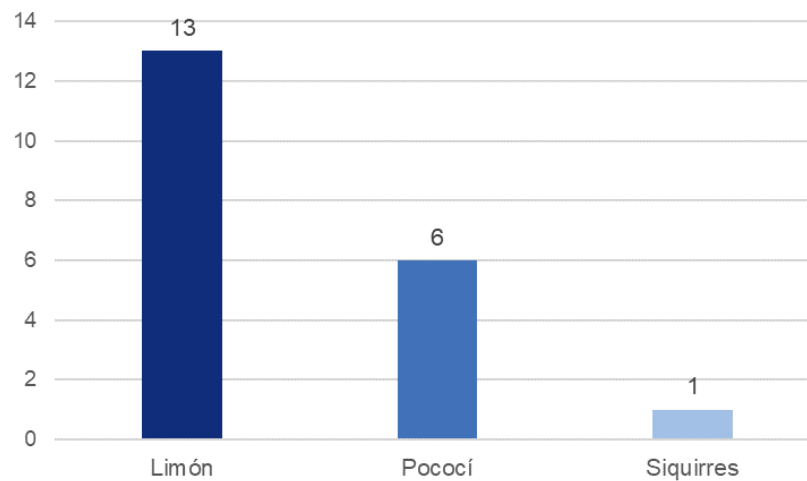
Gráfico 25. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Guanacaste. 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En el caso de la Provincia de Limón, el lugar con mayor cantidad de personas funcionarias se ubica en el cantón central con 13 personas, seguido por Pococí con 6 personas y Siquirres con 1 persona funcionaria.

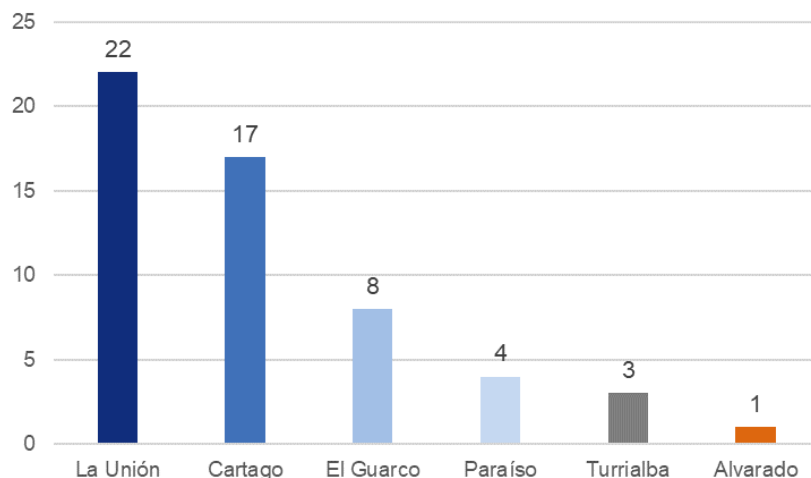
Gráfico 26. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Limón. 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Finalmente, en la provincia de Cartago se registra la mayor cantidad de personas funcionarias en La Unión (22), seguido de Cartago (17), El Guarco (8), Paraíso (4), Turrialba (3) y Alvarado (1).

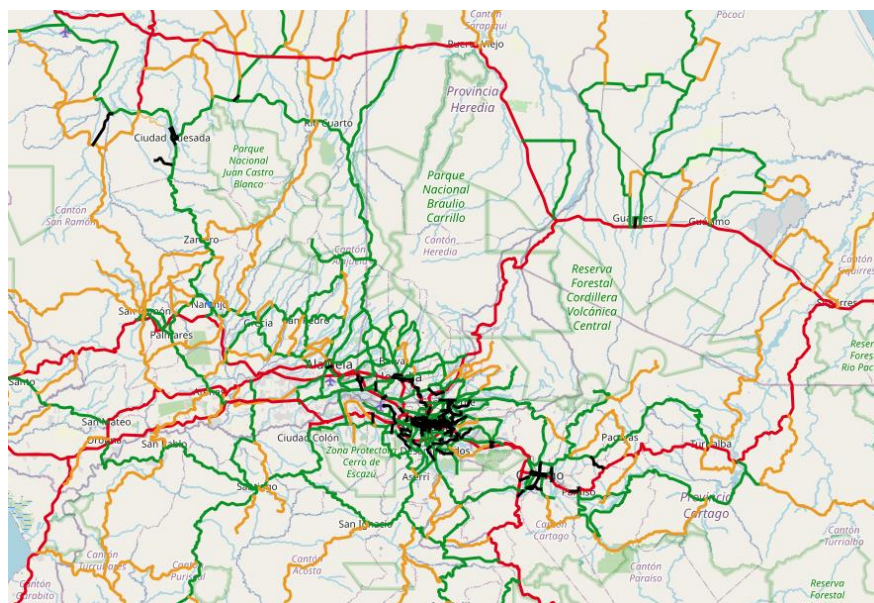
Gráfico 27. Costa Rica, MTSS, CITT: Cantidad de personas funcionarias por lugar de residencia, según distrito de Cartago. 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Los datos anteriormente mostrados, significan que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con la implementación del Teletrabajo, podría estar ayudando a descongestionar las vías nacionales que se muestran en la figura 1, donde las rutas principales se especifican en color rojo, las secundarias en verde, las terciarias en color naranja y las rutas de travesía se definen en color negro.

Figura 1. Costa Rica: Mapa Red Vial Nacional



Fuente: Ministerio de Obras Públicas y Transportes, 2020

### **Consulta Red Vial Nacional**

Analizando los resultados obtenidos en la encuesta del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con respecto a la información recopilada en el Capítulo 6: Transporte y Movilidad del Estado de la Nación 2018, se concuerda que el Gran área Metropolitana es el punto crítico de transporte y de atascos según el siguiente párrafo del Informe:

A la fecha de publicación de este Informe se tenía un primer recuento descriptivo de los datos de atascos (jams) en 2017, provenientes de los reportes que los usuarios de Waze hacen desde sus teléfonos celulares. La base utilizada cuenta con 24,8 millones de registros, y cada uno representa un atasco.

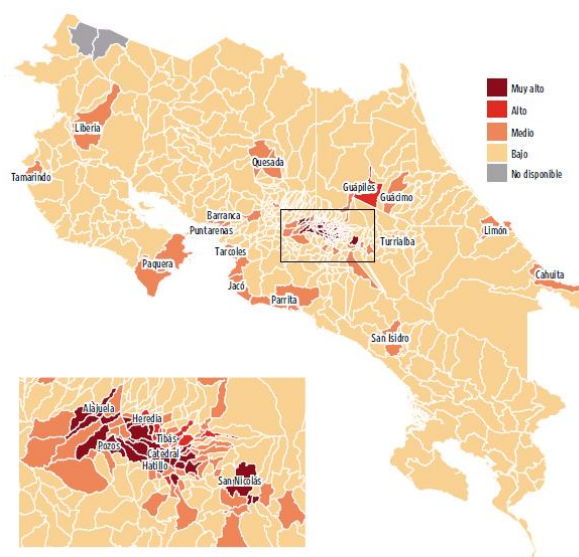
A partir de la georreferenciación de los puntos de atasco, se ordenaron los datos por distritos y se identificaron aquellos con mayores problemas recurrentes. El mapa muestra los resultados según el nivel de congestionamiento. Como era de esperar, los peores puntos de todo el país se encuentran en la zona central de la Gran Área Metropolitana (con partes de San José, Cartago, Heredia y Alajuela): los 28 distritos con alto nivel de atasco se ubican allí y abarcan el 41% de todos los embotellamientos registrados en el año bajo estudio.

Los atascos son muy distintos en cuanto a su extensión y el retraso que generan, en relación con el tiempo promedio en el que se haría el mismo recorrido en horas de flujo libre. La base registra embotellamientos desde 200 metros hasta 20 kilómetros, mientras que las demoras adicionan al recorrido entre 1 minuto y 5 horas.

En los distritos identificados los atascos ocurren entre las 6 de la mañana y las 6 de la tarde entre semana, con momentos críticos entre 7 y 8 de la mañana y entre 4 y 6 de la tarde (Ver figura 3). En esos períodos se contabilizan más de 200.000 embotellamientos durante el año, hecho previsible debido a los horarios de traslado de la población trabajadora (por cierto, con pocas políticas de jornadas escalonadas que

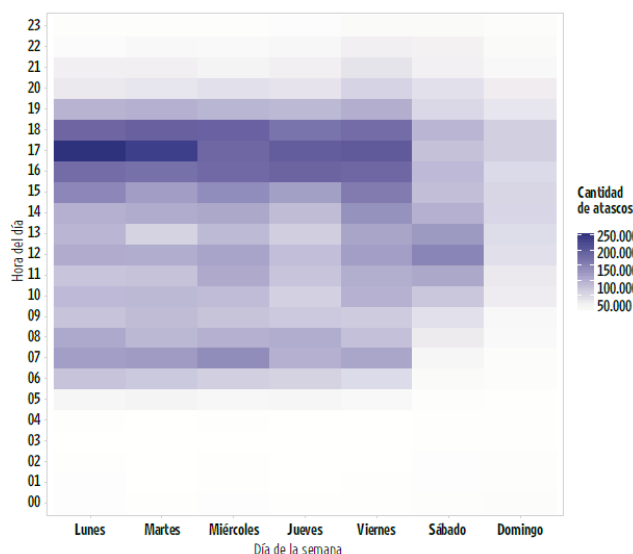
distribuyan ese movimiento). Los sábados presentan más congestionamientos entre las 10 de la mañana y la 1 de la tarde, y los domingos entre las 4 y 6 de la tarde. A lo largo del año, hay una alta concentración de atascos en los meses de noviembre y diciembre. (Programa Estado de la Nación, 2018)

*Figura 2. Costa Rica: Clasificación de Distritos según cantidad de atascos*



Fuente: Informe del Estado de la Nación, Capítulo 6 Transporte y Movilidad. 2018

*Figura 3. Costa Rica: Cantidad de atascos, según hora y día de la semana 2017*



Fuente: Informe del Estado de la Nación, Capítulo 6 Transporte y Movilidad. 2018

La documentación del Informe del Estado de la Nación – Capítulo 6 Transporte y Movilidad 2018 para la ubicación de atascos explica lo siguiente:

Para determinar el valor explicativo de los datos, se agregaron dos variables: la densidad poblacional por distrito (cantidad de personas por kilómetro cuadrado) y una aproximación de movilidad, calculada como el porcentaje de personas que se trasladan de un cantón a otro para trabajar o estudiar. Ambas se obtuvieron de las estadísticas del último censo de población disponible del INEC. Con esta información se efectuó un análisis de conglomerados que permitió caracterizar las zonas de mayor congestión. Se identificaron tres grupos o conglomerados de atascos, según características como velocidad, retraso y extensión; día, mes y hora; densidad poblacional del distrito y porcentaje de personas que se desplazan entre cantones por motivos laborales.

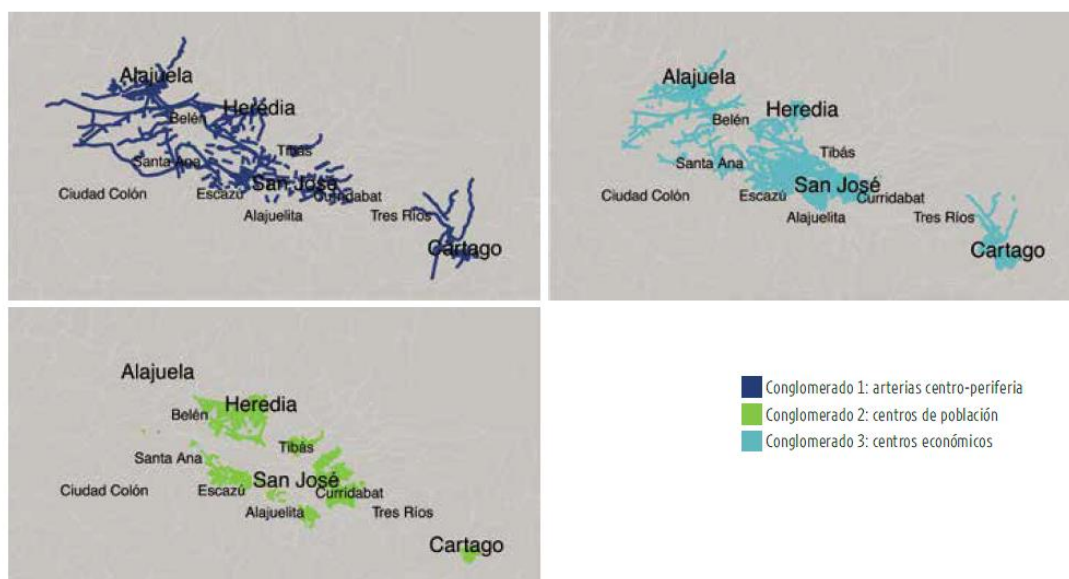
El primer grupo corresponde a los embotellamientos en las autopistas que conectan los extremos de la GAM: Próspero Fernández, Bernardo Soto, General Cañas y Florencio del Castillo. En este conglomerado, que aquí se denomina arterias centro-periferia, ocurre el 12% de los atascos analizados, y se caracteriza por el menor retraso promedio y las filas más extensas. Además, allí se registran los congestionamientos con mayor media de velocidad, es decir, aunque avanzan más lentamente que lo usual, se mueven más rápido en comparación con los otros grupos.

El segundo conglomerado se asocia a centros de población de la GAM y aglutina el 28% de los atascos. Abarca distritos como Desamparados, Guadalupe, San Francisco de Dos Ríos, Curridabat, San Juan y Llorente de Tibás, así como los cascos centrales de Heredia y Cartago, zonas donde vive una gran cantidad de personas, muchas de las cuales se trasladan para trabajar o estudiar. En estos lugares los embotellamientos se dan entre lunes y viernes hacia el final del día, entre 4 de la tarde y 7 de la noche, cuando

las personas regresan a sus hogares. Son atascos cortos pero lentos, es decir tienen poca extensión en metros, pero avanzan a velocidades más bajas.

El tercer y último grupo corresponde a los embotellamientos que ocurren alrededor de centros económicos de la GAM. Este conglomerado contiene el 60% de los casos analizados, los cuales se concentran en los distritos del cantón central de San José, Cartago y Heredia, en las cercanías del aeropuerto Juan Santamaría y en las conexiones entre provincias: la entrada a Heredia por el distrito de Ulloa y la entrada a Cartago por San Nicolás. Estos lugares se caracterizan por tener poca densidad de habitantes (tienen menos población que el segundo conglomerado), pero muchas personas llegan para trabajar, estudiar, realizar trámites o actividades de comercio, lo que implica un mayor flujo de vehículos de transporte público, privado y comercial. Los atascos se dan principalmente en las horas laborales, entre 6 de la mañana y 7 de la noche, por ejemplo, en la vía conocida como Circunvalación (Paseo de la Segunda República), la ruta 27 entre San José, Escazú y Santa Ana, La Uruca y el Paseo Colón. (Programa Estado de la Nación, 2018)

*Figura 4. Costa Rica: Ubicación de atascos, según conglomerado 2017*



Fuente: Informe del Estado de la Nación, Capítulo 6 Transporte y Movilidad. 2018



## b. Datos laborales

La segunda sección que conforma el formulario, corresponde a “Datos Laborales”. Esta se constituye por preguntas enfocadas en conocer la Dirección y Departamento o Unidad en la cual laboran. Lo anterior se muestra a continuación:

En cuanto a la cantidad total de personas funcionarias que respondieron el formulario, el 25 % pertenece a la Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo, el 15% a la Dirección Asuntos Laborales, 13.5% a la Dirección Nacional de Pensiones. El 10% restante se detalla en la tabla 3.

*Tabla 3. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de la dirección institucional, en la que laboran las personas funcionarias encuestadas. 2020*

| Dirección institucional en la cual labora  |            |             |
|--|------------|-------------|
| Dirección institucional  | Cantidad   | Porcentaje  |
| Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo  | 143        | 25,0%       |
| Dirección de Asuntos Laborales   | 86         | 15,0%       |
| Dirección Nacional de Pensiones  | 77         | 13,5%       |
| Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor   | 45         | 7,9%        |
| Dirección Gral. de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)   | 36         | 6,3%        |
| Dirección de Asuntos Jurídicos   | 26         | 4,5%        |
| Dirección Nacional de Empleo   | 23         | 4,0%        |
| Órganos Desconcentrados  | 19         | 3,3%        |
| Dirección General de Auditoría   | 18         | 3,1%        |
| Dirección Nacional de Seguridad Social   | 16         | 2,8%        |
| Departamento de Tecnología de Información y Comunicación   | 15         | 2,6%        |
| Dirección General de Planificación de Trabajo  | 14         | 2,4%        |
| Dirección Financiera   | 12         | 2,1%        |
| Despacho de Ministra   | 9          | 1,6%        |
| Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social  | 9          | 1,6%        |
| Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional | 9          | 1,6%        |
| Unidad Asesora de Prensa   | 4          | 0,7%        |
| Despacho de Viceministro Área Social Solidaria   | 3          | 0,5%        |
| Unidad de Género   | 3          | 0,5%        |
| Despacho de Viceministro Área Laboral  | 2          | 0,3%        |
| Despacho de Viceministro Área Social   | 2          | 0,3%        |
| Contraloría de Servicios   | 1          | 0,2%        |
| <b>Total general</b>   | <b>572</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

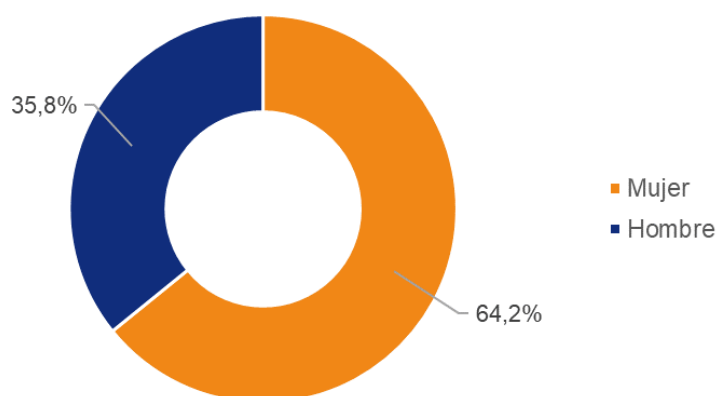


### c. Sobre usted

Esta es la tercera sección que conforma el formulario, la conforman 5 preguntas enfocadas en conocer aspectos generales de las personas funcionarias de la institución. Dentro de los temas abordados se destaca el sexo, edad, nivel de escolaridad, medio de transporte utilizado, cargo de jefatura y firma digital. Los resultados obtenidos en esta sección, son los siguientes:

Respecto al sexo, del total de personas funcionarias que respondieron el formulario, más de la mitad son mujeres, con un 64%, mientras que el 36% son hombres (Ver gráfico 28).

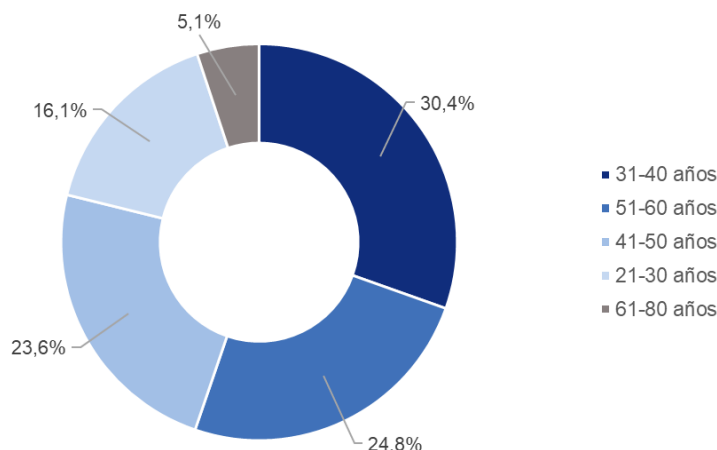
*Gráfico 28. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del sexo de las personas funcionarias entrevistadas, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Al analizar la edad de las personas funcionarias (Ver gráfico 29), se observó el grupo mayoritario se encuentra en el intervalo entre 31-40 años, el cual representa un 30% de los entrevistados. Seguidamente con un 25% se encuentran las personas con edad entre los 51-60 años, el 24% con una edad entre los 41-50 años, el 16% corresponde al intervalo entre 21-30 años y, por último, el 5% se ubica en el intervalo entre 61-80 años.

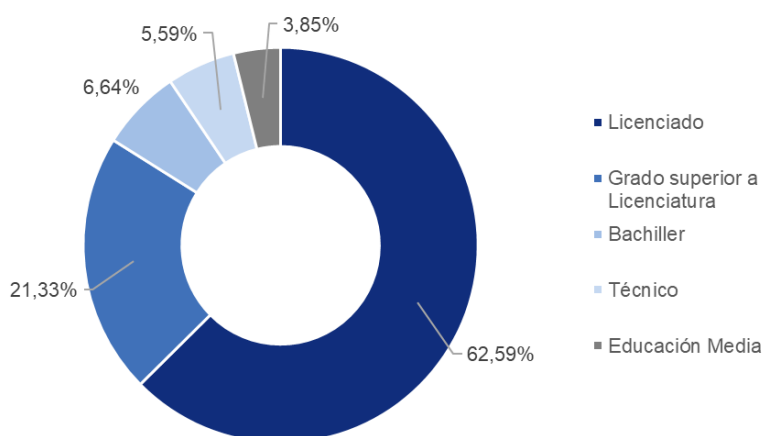
*Gráfico 29. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la edad de las personas funcionarias encuestadas, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Con relación al nivel de estudio (Ver gráfico 30), se observa que el 63% de las personas funcionarias cuentan con un grado de licenciatura, el 21% cuenta con un grado superior a licenciatura, el 7% son bachilleres, el 6% tienen un grado técnico y un 4% cuenta con educación media.

*Gráfico 30. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del nivel de estudio de las personas funcionarias encuestadas, 2020*

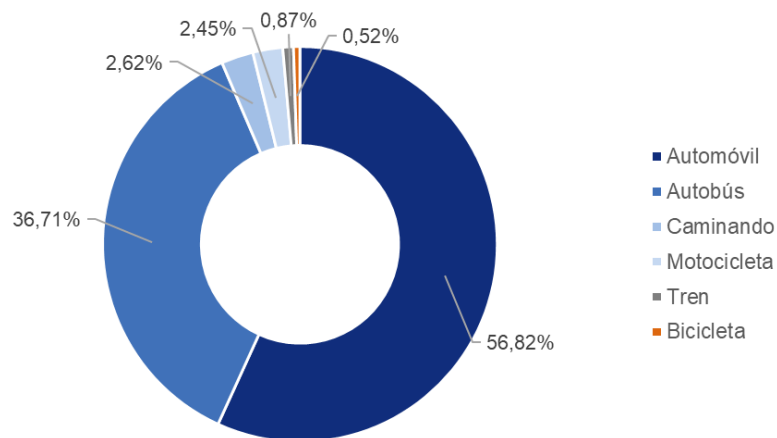


Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En cuanto al medio de transporte utilizado (Ver gráfico 31), el 57% de las personas manifestaron que se movilizan en automóvil, el 37% utiliza el autobús, el 3% se moviliza en motocicleta,

mientras que, caminando, en tren y en bicicleta solamente se transporta entre un 1% y 2% de las personas funcionarias.

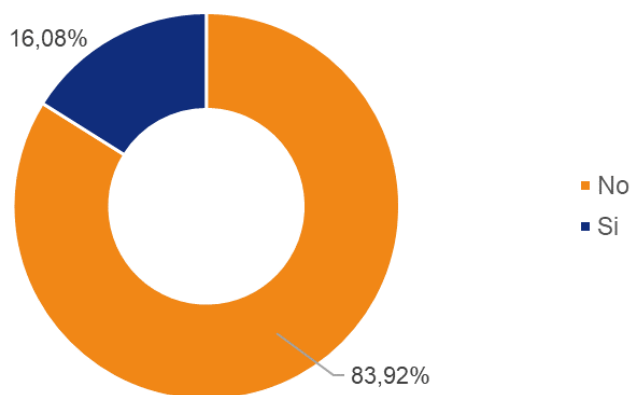
*Gráfico 31. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del medio de transporte utilizado por los funcionarios, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Al preguntarles a los entrevistados si tenían cargo de jefatura (Ver gráfico 32), se observa que solamente el 16% de las personas ocupan este cargo, mientras el restante 84% no lo tiene.

*Gráfico 32. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que tienen cargo de jefatura, 2020*



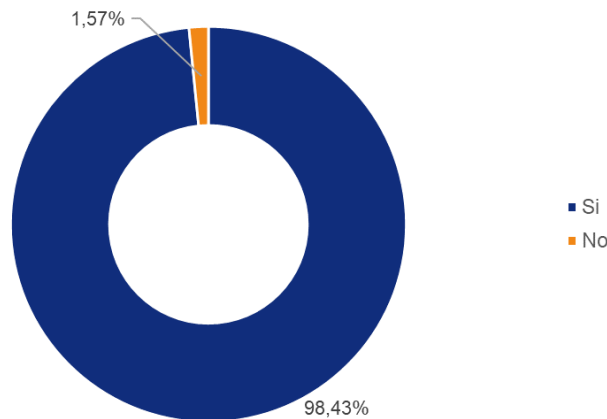
Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Por otro lado, el 98% de las personas funcionarias afirmó que cuenta con firma digital, y solamente un 2% señaló que no cuenta con este dispositivo (Ver gráfico 33). Se indagó acerca de las dependencias en las cuales laboraban estas personas que no poseen firma digital y se determinó que corresponden al Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de

Pensiones, la Dirección Nacional de Seguridad Social, a la Dirección Nacional de Inspección y a un Órgano Desconcentrado del MTSS. En este punto es importante mencionar que, en materia de teletrabajo, la firma digital es sumamente necesaria ya que es una solución tecnológica mediante la cual los documentos adquieren valor legal y carácter probatorio. Además, mediante esta herramienta se asegura la “seguridad y confianza a los documentos electrónicos, independiente del medio en que se envía y comparte la información” (Gómez, 2017).

Del mismo modo, gracias al uso de la firma digital se reduce el uso y transporte de papel, contribuye a una mayor eficiencia, promueve la reducción de costos operativos, así como potencia la simplificación de trámites.

*Gráfico 33. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que cuentan con firma digital, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

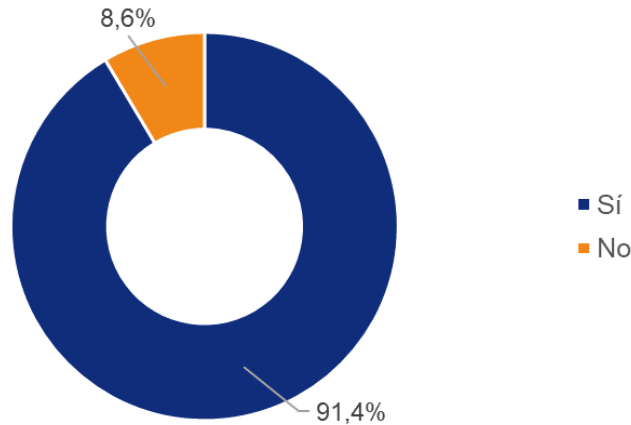
#### d. Implicaciones de la modalidad de teletrabajo

En esta sección se recopiló información referente al ahorro mensual de las personas funcionarias, habilidades que el teletrabajador considera que puede mejorar, su condición de productividad, así como las ventajas y desventajas que percibe de la modalidad.

##### **Ahorro mensual**

Uno de los beneficios del teletrabajo, lo constituye el ahorro económico tanto para los colaboradores y sus familias como para la organización. En ese sentido, en esta investigación se buscó determinar si las personas funcionarias del MTSS habían percibido un ahorro mensual al laborar bajo esta modalidad. Por lo tanto, se determinó que la gran mayoría de ellos si había experimentado un ahorro (91.4%), mientras que solamente 8.6% indicó que no.

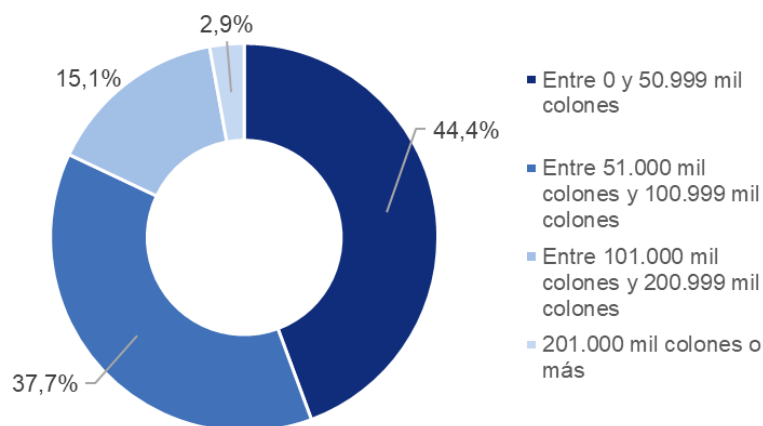
*Gráfico 34. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que han experimentado un ahorro al teletrabajar, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Específicamente, el monto del ahorro asciende en un 44.4% entre 0 y 50 999 colones, el 37% entre 51 000 y 100 999 colones, el 15.1% entre 101 000 y 200 999 y el 2.9% señaló que superaba los 201 000 o más. Este dato permite constatar que efectivamente las personas funcionarias han tenido un ahorro considerable al trabajar en esta modalidad, y que, por ejemplo, para aquellos casos en donde este monto se ubica entre 0 y 50 999 colones, este ahorro podría representar un monto de 611 988 colones anualmente, mientras que para aquellos que ahorran 201 000 colones o más, la economía puede alcanzar los 2 412 000 al año.

*Gráfico 35. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del monto del ahorro, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Por otra parte, es de gran interés conocer aquellas habilidades que las personas funcionarias consideran importantes mejorar para poder desempeñar de una mejor forma sus funciones mientras se encuentran en teletrabajo, esto le permitirá a la institución orientar futuras capacitaciones en esta materia.



En virtud de ello, los resultados muestran que las principales habilidades a mejorar son: la comunicación 28.8%, la organización y planificación (23.4%), la constancia (5.8%) y el compromiso (3.2%). Es importante resaltar que el 31.8% contestó que no necesita mejorar ninguna habilidad. La tabla 4 muestra con detalle los resultados.

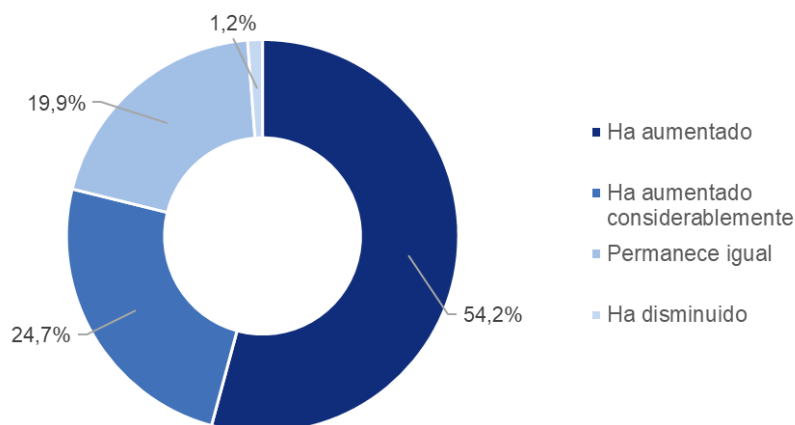
*Tabla 4: Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución absoluta y relativa de las habilidades que requieren mejorar las personas funcionarias que se encuentran en teletrabajo, 2020.*

| Habilidades que requiere mejorar        |            |             |
|---|------------|-------------|
| Opción                                  | Cantidad   | Porcentaje  |
| Ninguna                                 | 220        | 31,8%       |
| Comunicación                            | 199        | 28,8%       |
| Organización y Planificación            | 162        | 23,4%       |
| Constancia                              | 40         | 5,8%        |
| Compromiso                              | 22         | 3,2%        |
| Responsabilidad                         | 21         | 3,0%        |
| Uso de herramientas tecnológicas        | 15         | 2,2%        |
| Mobiliario adecuado                     | 5          | 0,7%        |
| Otras                                   | 4          | 0,6%        |
| Manejo del estrés                       | 2          | 0,3%        |
| Conexión con plataformas del ministerio | 2          | 0,3%        |
| <b>Total</b>                            | <b>692</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Al consultarles a las personas funcionarias cómo ha sido su condición de rendimiento y productividad, la mayor parte de ellos manifestó que esta había aumentado (54.2%) o aumentado considerablemente (24.7%), sólo un 1.2% de los casos determinó que había disminuido.

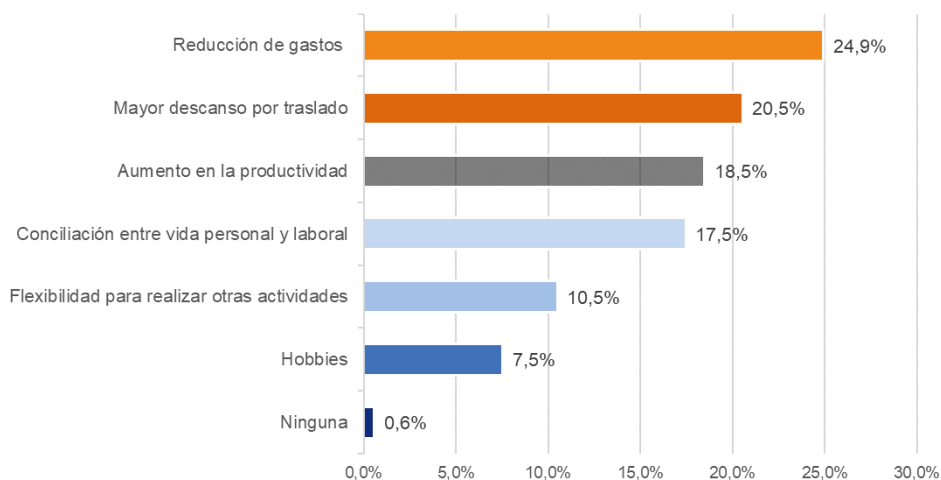
*Gráfico 36: Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la condición del rendimiento y productividad de las personas funcionarias en teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Por otro lado, se quiso detallar cuáles ventajas estaban experimentando los colaboradores al realizar teletrabajo, tomando en cuenta que la mayoría de ellos no había laborado bajo esta modalidad anteriormente. Entre las principales ventajas se puede mencionar la reducción de gastos (24.9%), un mayor descanso por traslado (20.5%) y un aumento en la productividad (18.5%). Esta información se muestra en el siguiente gráfico.

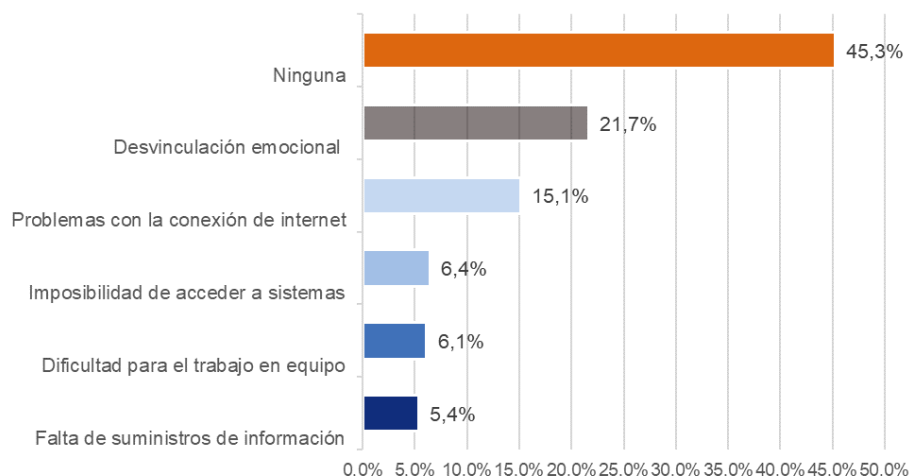
*Gráfico 37: Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las ventajas percibidas por las personas funcionarias al realizar teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

De igual forma, fue necesario conocer si las personas funcionarias consideraban que existía alguna desventaja, esto con el objetivo de puntualizar las limitaciones o problemáticas que estaban enfrentando. En este sentido, las principales desventajas mencionadas fueron la desvinculación emocional (21.7%) la cual se relaciona con la pérdida de contacto presencial con los compañeros de trabajo, los problemas con la conexión a internet (15.1%) y la imposibilidad de acceder a sistemas (6.4%). Seguidamente se explica lo citado anteriormente.

*Gráfico 38: Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las desventajas percibidas por las personas funcionarias al realizar teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

### e. Asignación de tareas, supervisión y comunicación

Esta sección recopila información acerca de la forma en la que se le están asignando las tareas a las personas funcionarias en teletrabajo, la supervisión, frecuencia, medios utilizados, métodos de evaluación y reuniones virtuales; datos valiosos que coadyuvan la toma de decisiones de la organización y que permiten mejorar la gestión de las personas funcionarias que laboran bajo la modalidad.

#### **Asignación de funciones**

En lo referente a la asignación de funciones, los tres principales medios mediante los cuales se realizan son: el correo institucional (42%), el chat del correo institucional (21.1%) y el Sistema de Gestión Documental (15.7%). De igual forma, es preciso indicar que en menor medida se utilizan otros mecanismos como el Google Drive, la asistencia a la oficina una vez por semana o por sistemas internos. Esta información se visualiza en la tabla 5.



*Tabla 5. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de la forma en la que se asignan labores en teletrabajo, 2020.*

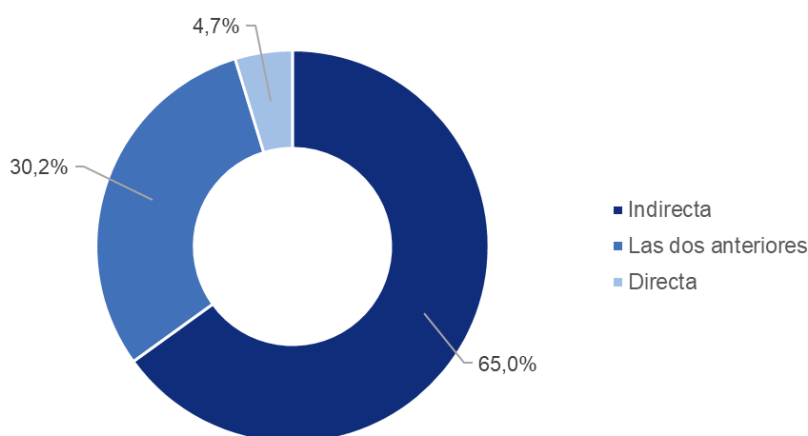
| Manera en que le asignan labores            |             |             |
|---|-------------|-------------|
| Opción                                      | Cantidad    | Porcentaje  |
| Correo institucional                        | 522         | 42,1%       |
| Chat del correo institucional               | 262         | 21,1%       |
| Sistema de gestión documental               | 195         | 15,7%       |
| WhatsApp                                    | 108         | 8,7%        |
| Teléfono                                    | 77          | 6,2%        |
| Videoconferencias                           | 18          | 1,5%        |
| Sistema interno                             | 17          | 1,4%        |
| Asignadas con anterioridad                  | 17          | 1,4%        |
| Asistencia a la oficina una vez a la semana | 13          | 1,0%        |
| Google Drive                                | 6           | 0,5%        |
| Otro  | 6           | 0,5%        |
| <b>Total general</b>                        | <b>1241</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

### Supervisión

En materia de supervisión es importante destacar la diferencia entre los tipos de supervisión que se estaban realizando en la primera consulta y al momento de la segunda encuesta. Es por lo anterior que se consultó nuevamente acerca del tipo de supervisión que estaban empleando las jefaturas durante el teletrabajo; los resultados muestran que en el 65% de los casos entrevistados se emplea una supervisión indirecta y el 30.2% supervisión directa.

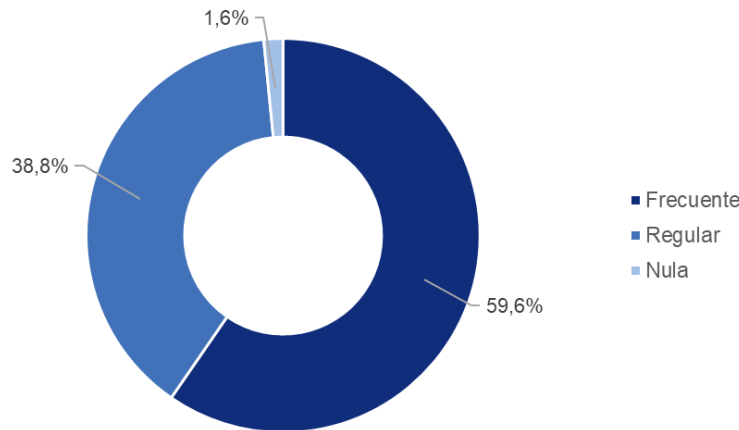
*Gráfico 39. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del tipo de supervisión empleada durante el teletrabajo por las jefaturas, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Puntualmente, esta supervisión se realiza de forma frecuente, y se encontró que en el 38.8% de los casos se hace regularmente. Se observa que el 1.6% de los colaboradores encuestados manifestó que la supervisión es nula.

*Gráfico 40. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la frecuencia de la supervisión empleada por las jefaturas durante el teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En cuanto a los medios utilizados para ejercer esta supervisión, los resultados destacan la remisión de los correos electrónicos (29.3%), el envío de mensajes de texto o WhatsApp (26.0%), las llamadas telefónicas (22.7%) y el chat del correo institucional (17.5%), como los principales mecanismos para ejercer esta función. Otros medios se han estado utilizando en menor medida, como las videoconferencias o reuniones virtuales, informes diarios o semanales, sistemas internos (SILAC y ARGOS), entre otros. Seguidamente se muestra con detalle lo anteriormente citado.

*Tabla 6. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de los medios utilizados para ejercer la supervisión durante el teletrabajo, 2020.*

| Medios a través de los cuales se ha ejercido la supervisión |             |             |
|---|-------------|-------------|
| Opción  | Cantidad    | Porcentaje  |
| Remisión de correos electrónicos                            | 495         | 29,3%       |
| Envío de mensajes de texto o WhatsApp                       | 439         | 26,0%       |
| Llamada telefónica  | 383         | 22,7%       |
| Chat del correo institucional                               | 295         | 17,5%       |
| Videoconferencia  | 28          | 1,7%        |
| Informes  | 21          | 1,2%        |
| Sistema interno   | 11          | 0,7%        |
| Google Drive  | 8           | 0,5%        |
| Otros   | 7           | 0,4%        |
| Sistema de gestión documental                               | 2           | 0,1%        |
| Presencial  | 1           | 0,1%        |
| <b>Total</b>  | <b>1690</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En detalle, según el criterio de las personas funcionarias entrevistadas, la principal forma en la cual las jefaturas supervisan funciones es mediante el cotejo de labores asignadas y entregadas (27.9%), la solicitud de elaboración de informes de labores ya sea diariamente (23.4%), semanalmente (20.5%) o mensualmente (2.1%); y la remisión de productos esperados semanalmente (18.9%). La tabla 7 señala esta información.

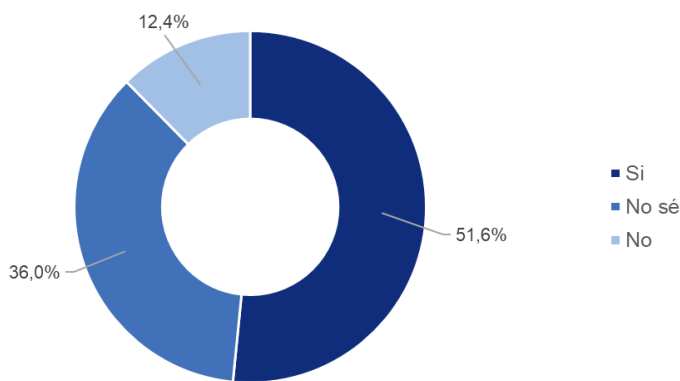
*Tabla 7. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de forma utilizada por la jefatura para ejercer la supervisión durante el teletrabajo, 2020.*

| Manera en que jefatura o coordinador le supervisa funciones            |            |             |
|--|------------|-------------|
| Opción   | Cantidad   | Porcentaje  |
| Cotejo de labores asignadas y entregadas                               | 253        | 27,9%       |
| Solicitud de elaboración de Informe de labores realizadas diariamente  | 212        | 23,4%       |
| Solicitud de elaboración de Informe de labores realizadas semanalmente | 186        | 20,5%       |
| Solicitud de remisión de productos esperados semanalmente              | 171        | 18,9%       |
| Solicitud de elaboración de Informe de labores realizadas mensualmente | 19         | 2,1%        |
| Sistema interno  | 18         | 2,0%        |
| Otra   | 11         | 1,2%        |
| Formulario de atención   | 9          | 1,0%        |
| Solicitud de remisión de productos esperados diariamente               | 8          | 0,9%        |
| Correo electrónico   | 7          | 0,8%        |
| Teléfono   | 5          | 0,6%        |
| Reuniones  | 4          | 0,4%        |
| Chat institucional   | 4          | 0,4%        |
| <b>Total</b>   | <b>907</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

También se les consultó a los entrevistados sobre la evaluación de las funciones desarrolladas durante la jornada de teletrabajo. Según los resultados de la encuesta aplicada, sólo el 51.6%, de los colaboradores manifestó que estas funciones si eran evaluadas, el 36.6% que no y el 12.4% de ellos no sabe si se le evalúa. Estos datos son importantes, porque se implica que, en buena medida, el seguimiento de las funciones en teletrabajo no se está efectuando.

*Gráfico 41. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual la evaluación de las funciones durante el teletrabajo, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Se indagó, para aquellos casos en los que, si se brinda seguimiento durante el teletrabajo, cuál era el método utilizado por la jefatura para ejercer esta supervisión. Al respecto, en primera instancia se realiza mediante la verificación del cumplimiento de objetivos o labores asignadas (39.3%), el 23.4% no precisó un mecanismo y el 19.8% se realiza mediante un informe de labores. Otras categorías señaladas en menor porcentaje son el registro de atenciones diarias (7.5%), sistemas internos (6.5%) y la evaluación del desempeño (3.6%). La especificación de esas respuestas se puede observar en la siguiente tabla.

*Tabla 8. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa del método de evaluación utilizado por la jefatura para ejercer la supervisión durante el teletrabajo, 2020.*

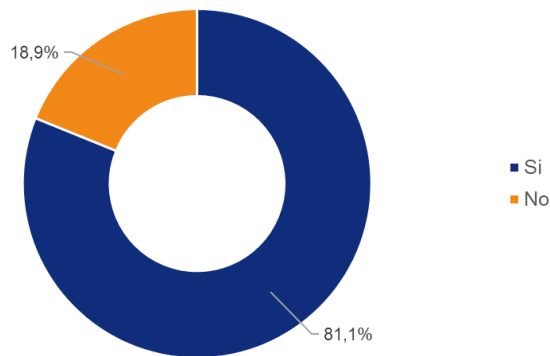
| Método de evaluación                        |            |             |
|---|------------|-------------|
| Opción                                      | Cantidad   | Porcentaje  |
| Cumplimiento de objetivos/labores asignadas | 121        | 39,3%       |
| No indica                                   | 72         | 23,4%       |
| Informe/ Reporte de labores                 | 61         | 19,8%       |
| Registro de atenciones diarias              | 23         | 7,5%        |
| Sistema interno                             | 20         | 6,5%        |
| Evaluación de Desempeño                     | 11         | 3,6%        |
| <b>Total</b>                                | <b>308</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

### **Reuniones virtuales**

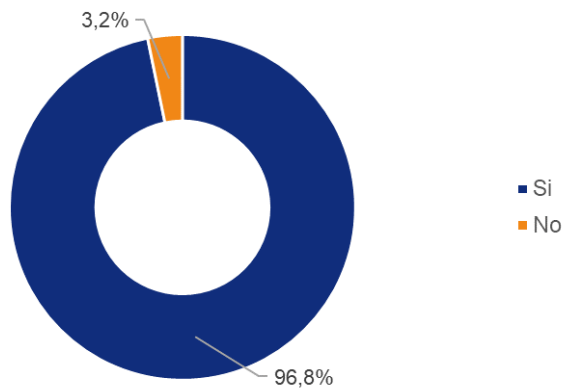
Un elemento importante que se quiso evaluar, lo constituyó el tema de las reuniones, las cuales, por el tema de la emergencia sanitaria, se han estado desarrollando de forma virtual. Es así como se les consultó a las personas funcionarias si se les ha convocado a reuniones de equipo, la plataforma utilizada y cómo fue la comunicación por ese canal.

Gráfico 42: Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de personas a las que se les ha convocado a reuniones de equipo. 2020



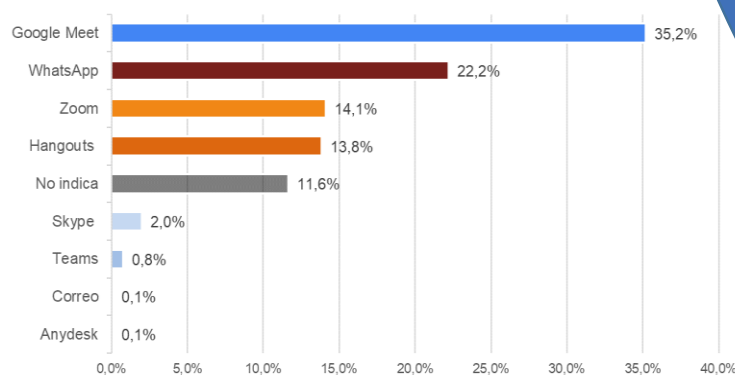
El 81.1% de los colaboradores encuestados indicó que sí había sido convocado a reuniones de equipo, mientras que el 18.9% manifestó que no.

Gráfico 43: Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual personas que consideraron que la comunicación fue fluida. 2020



El 96.8% de las personas funcionarias encuestadas que si habían sido convocados a estas reuniones señaló que la comunicación durante esas reuniones virtuales había sido fluida.

Gráfico 44: Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de la plataforma virtual utilizada en la reunión de equipo. 2020

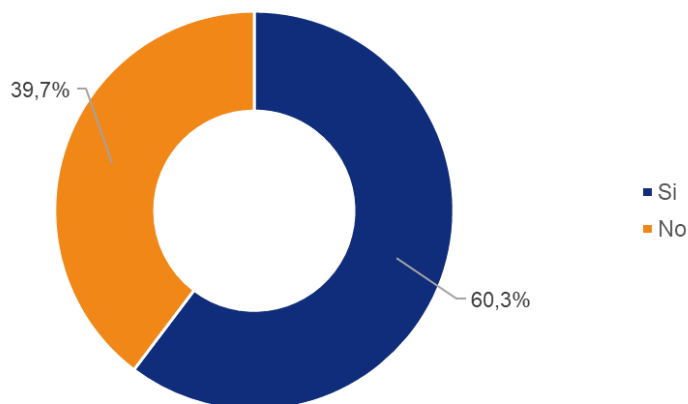


La principal plataforma virtual utilizada durante las reuniones virtuales fueron Google Meet (35.2%), WhatsApp 22%, Zoom 14.1% y Hangouts (13.8%)

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

De igual forma, se consultó si las personas colaboradoras habían participado en reuniones con funcionarios de otras instituciones. En este sentido se comprobó que la mayoría si lo había hecho (60.3%), pero el 39.7% no.

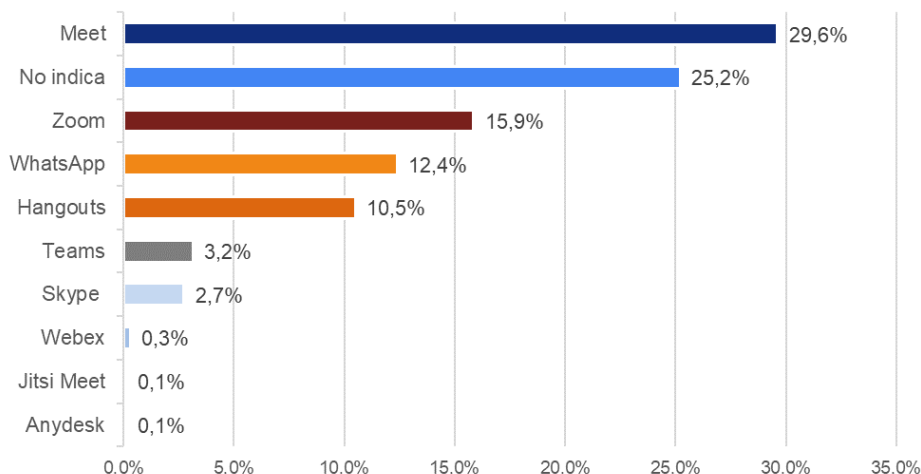
*Gráfico 45. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que han participado en reuniones virtuales con personas ajenas a la institución, 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Las personas funcionarias que, si participaron de estas reuniones virtuales, utilizaron plataformas virtuales como Meet (29.6%), Zoom (25.2%) y WhatsApp (12.4%). Asimismo, se destaca la mención de otras plataformas como Webex, Jitsi Meet y Anydesk, las cuales no habían sido indicadas en las reuniones dentro del MTSS.

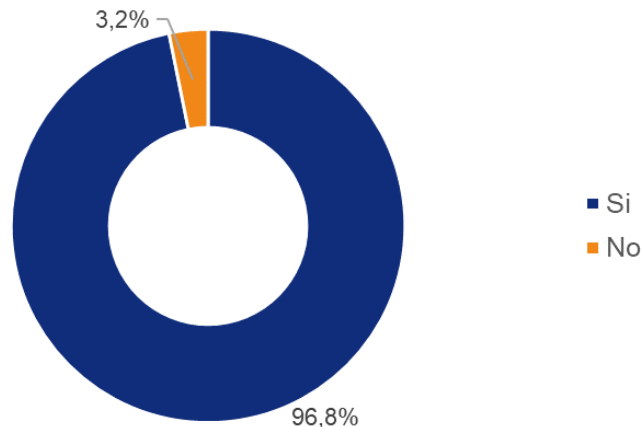
*Gráfico 46. Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de la plataforma virtual utilizada en la reunión de equipo con personas ajenas al MTSS. 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

También se quiso conocer cómo había sido la comunicación durante estas reuniones externas al MTSS, y en su mayoría las personas funcionarias señalaron que esta había sido fluida.

*Gráfico 47. Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual personas funcionarias que consideraron que la comunicación fue fluida durante las reuniones virtuales ajenas al MTSS. 2020*

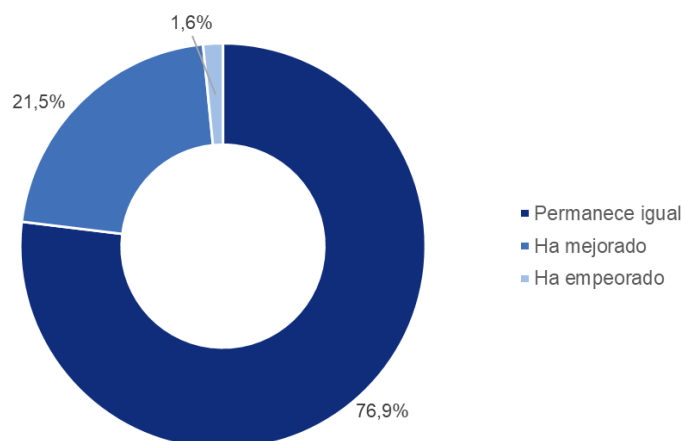


Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

### **Comunicación con la jefatura**

Según los objetivos de este estudio, un dato significativo lo constituye realizar una comparación de la calidad de comunicación que existía previo a que las personas funcionarias se incorporaran al teletrabajo y la que existe actualmente con la implementación de la modalidad. Por ende, de la totalidad de los funcionarios entrevistados, el 76.9% de ellos indicó que la comunicación con la jefatura permanece igual, el 21.5% de ellos ha mejorado y el 1.6% contestó que ha empeorado.

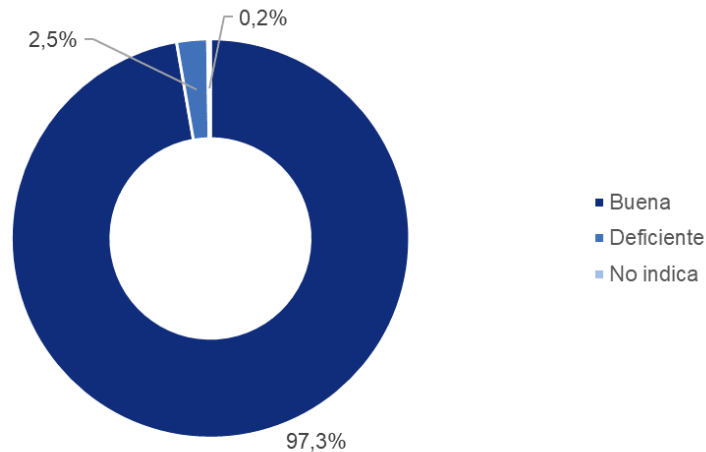
*Gráfico 48. Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de la calidad de comunicación con la jefatura durante el teletrabajo. 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Específicamente, se profundizó en aquellos casos en donde la comunicación con la jefatura “permanece igual”, cabe mencionar que el 97.3% es considerada buena, y en menor medida deficiente (2.5%) y deplorable (0.2%)

*Gráfico 49. Costa Rica, MTSS, CITT. Distribución porcentual de la calidad de comunicación que “permanece igual” con la jefatura durante el teletrabajo. 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

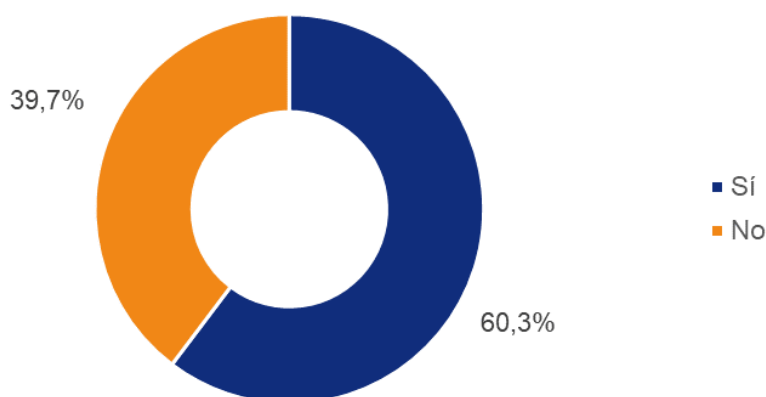
## f. Satisfacción

La última sección indaga aspectos varios acerca del grado de satisfacción que han tenido las personas funcionarias durante la experiencia del teletrabajo, tomando en cuenta otras variables como el grado de conciliación entre la vida familiar y laboral, experiencias con el cuidado de personas y la anuencia para continuar teletrabajando.

Por tanto, en el gráfico 50 muestra que, de la totalidad de las personas funcionarias encuestadas, el 60.3% de ellos indicó que si es la primera vez que labora bajo esta modalidad, mientras que el 39.7% contestó que no es la primera vez. Esta realidad se encuentra directamente relacionada con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los funcionarios a inicios del 2020



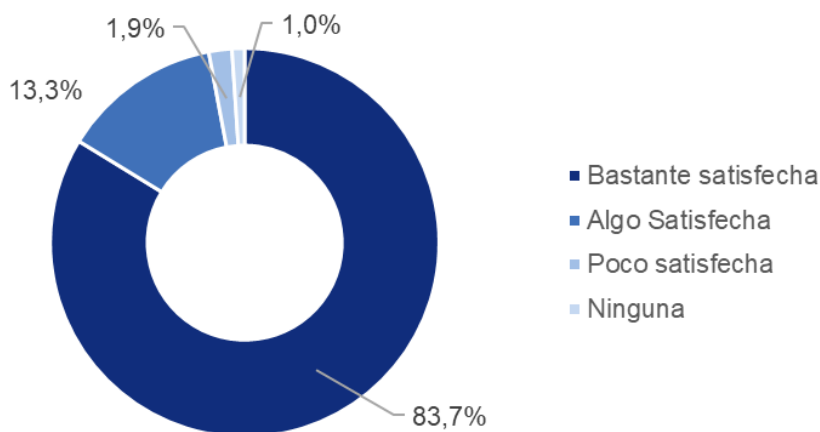
Gráfico 50. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias que laboran por primera vez en la modalidad de teletrabajo. 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Al consultárseles por su grado de satisfacción, el 83.7% manifestó que se encuentran bastante satisfechos con esta modalidad, el 13% de las personas funcionarias algo satisfechos, el 1.9% poco satisfechos y el 1% no indicó tener algún grado de satisfacción.

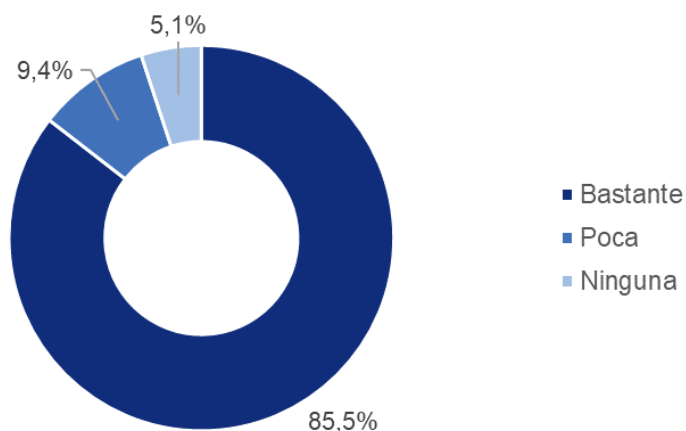
Gráfico 51. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del grado de satisfacción general al realizar teletrabajo. 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

En lo referente al grado de conciliación entre su vida familiar versus esta modalidad de trabajo, cuyas variables son bastante, poca o ninguna, el 85.5% de las personas funcionarias indicaron que el grado de conciliación entre su vida familiar y la modalidad de teletrabajo es bastante, un 9.4% considera que tiene poco grado de conciliación y un 5.1% ningún grado de conciliación.

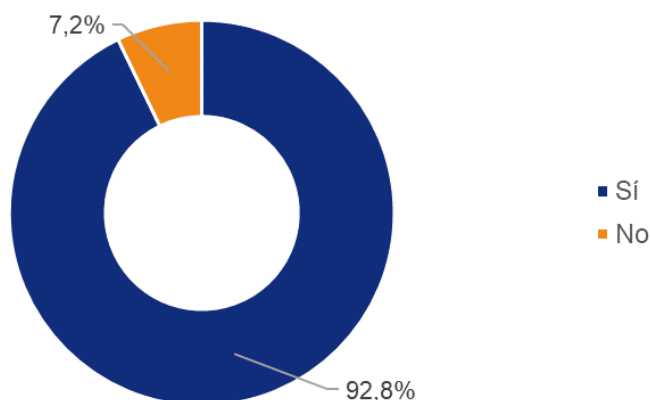
Gráfico 52. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual del grado de conciliación entre la vida familiar versus la modalidad de teletrabajo. 2020



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Al analizar los resultados de la pregunta: ¿Le gustaría seguir trabajando con la modalidad de teletrabajo?; es posible denotar que a la gran mayoría si le gustaría seguir trabajando bajo esta modalidad (92.8%) y sólo al 7,2% no le gustaría.

Gráfico 53. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias entrevistados a los cuales les gustaría continuar laborando bajo la modalidad de teletrabajo. 2020

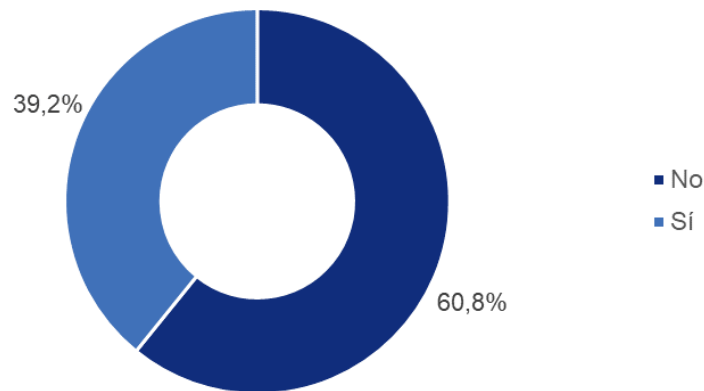


Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Un aspecto importante del cual se quiso indagar, se refiere a conocer la realidad de las personas funcionarias y sus responsabilidades familiares; debido a esto se consultó si estos tenían hijos menores de edad, con alguna capacidad diferenciada o estaban a cargo del cuidado de otras personas. Tal y como se observa en el gráfico 54, el 60.8% de funcionarios contestó que no

tienen, mientras que el 39.2% de personas funcionarias indicó que, si tienen hijos menores de edad, con alguna capacidad diferenciada o están a cargo del cuido de otros.

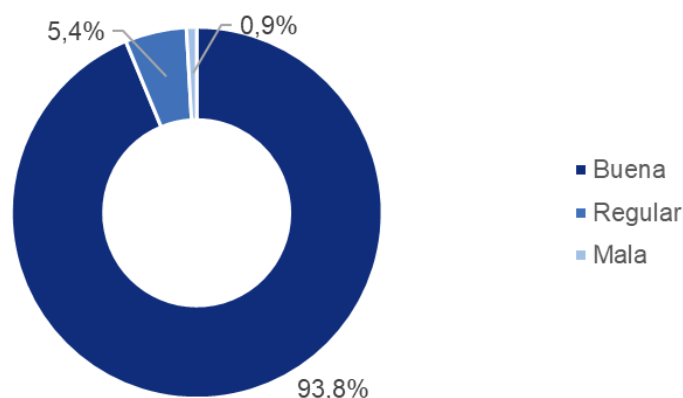
*Gráfico 54. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de las personas funcionarias están a cargo de personas. 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Considerando que en el Ministerio hay personas funcionarias con hijos menores de edad, con alguna capacidad diferenciada o están a cargo del cuido, se preguntó: ¿Cómo ha sido su experiencia? Con respecto a lo anterior, el 93.8 % indicó que ha sido buena, el 5.4% Regular y el 0.9% ha tenido una mala experiencia. Esto demuestra que, para las madres, padres o encargados, trabajar desde la casa considera múltiples beneficios como garantizar la correcta alimentación de sus hijos o personas que cuidan, estar pendientes cuando se enferman, o estar inclusive atentas del trato que reciben si están al cuidado de otra persona, como se detalla en el gráfico 55.

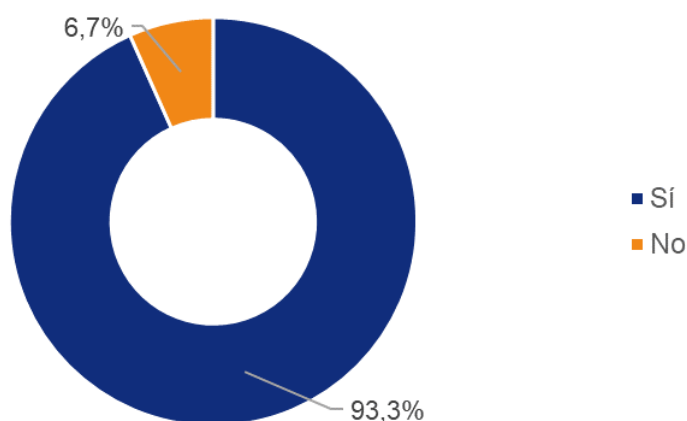
*Gráfico 55. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la experiencia en teletrabajo de las personas funcionarias que están a cargo de personas. 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Para estas personas funcionarias que se encuentran a cargo de personas, se les consultó si basados en esta experiencia, les gustaría continuar laborando bajo esta modalidad. Según el gráfico 56, el 93.3% indica que sí le gustaría continuar en teletrabajo, mientras que el 6.7% indica que no.

*Gráfico 56. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución porcentual de la experiencia en teletrabajo las personas funcionarias que están a cargo de personas. 2020*



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Del 6,7% de personas funcionarias que respondieron que no les gustaría seguir con la modalidad de Teletrabajo las razones que indicaron son las siguientes:

*Tabla 9. Costa Rica, MTSS, CITT: Distribución absoluta y relativa de las razones por las cuales no les gustaría continuar en teletrabajo, 2020.*

| ¿Por qué no le gustaría continuar en teletrabajo una vez levantada la medida? |           |             |
|---|-----------|-------------|
| Opción  | Cantidad  | Porcentaje  |
| Desvinculación con el equipo de trabajo                                       | 8         | 27,6%       |
| Aumento en el cansancio y el estrés   | 8         | 27,6%       |
| Debe estar al pendiente de las labores del hogar                              | 3         | 10,3%       |
| Prefiere 1 o 2 días a la semana de teletrabajo                                | 3         | 10,3%       |
| Condiciones para teletrabajar inadecuadas                                     | 3         | 10,3%       |
| Tiempo laboral es mayor en la casa  | 2         | 6,9%        |
| El cargo no le permite teletrabajar   | 1         | 3,4%        |
| No indica   | 1         | 3,4%        |
| <b>Total</b>  | <b>29</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

## V. Apoyo del Departamento de Tecnología de Información en la Implementación del Teletrabajo

El 10 de Junio del año 2002 MTSS se crea el Departamento de Sistemas Computadorizados Mediante Decreto Ejecutivo N°30393-MTSS. Su estructura actual fue aprobada el 5 de octubre del 2012 cambiando su nombre a Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación para atender las demandas de las personas funcionarias de la Institución en materia tecnológica.

Ante el auge de las Tecnologías a lo largo de todos estos años el DTIC ha desarrollado diversos sistemas para dar soporte a los procesos sustantivos del Ministerios entre los que se destacan: Sistemas Web MTSS la cual es una aplicación con diferentes módulos entre los cuales están: servicios DTIC, Gestión Documental, Voto Secreto, Solicitudes de Servicio, DESAF, DTIC Servicios Generales, que es utilizada por persona funcionarias del MTSS y dependencias adscritas. Además, cuenta con los módulos para la ciudadanía costarricense, las cuales acceden a servicios que el MTSS presta, como por ejemplo, Agenda de Citas DAL, Ventanilla Electrónica y la ventanilla para las denuncias ante la Auditoría.

Otra de las aplicaciones utilizadas es Patronos morosos, la cual es el Sistema de control y cobro a patronos que se atrasan en el pago del recargo del 5% a la planilla, así como Coletillas Pensionados, que se encarga de la descarga de coletillas, pensionados y mantenimiento de accesos.

Así como estas aplicaciones existen, aproximadamente 20 más que han permitido que los funcionarios del Ministerio puedan realizar Teletrabajo de forma constante y eficiente sin afectar los servicios brindados a la ciudadanía y la gestión institucional

Adicionalmente este departamento ha tenido una serie de logros en materia de TIC para apoyar el Teletrabajo, dentro de los que destacan el soporte remoto compra de laptops con tecnología más reciente, compra de software para VPN, Publicación Web de Servicios entre otros.

### Contrato de Teletrabajo

Dada la importancia de contar con un contrato de Teletrabajo, la CTTI en conjunto con el DTIC desarrolló una herramienta que permite que la persona funcionaria, mediante un formulario automatizado, genere el contrato en formato pdf que incluye la siguiente información:

- Datos personales: nombre, edad, sexo lugar de residencia.
- Modalidad bajo la cual va a realizar el teletrabajo según Artículo N° 3 inciso c, d y e de la Ley para Regular Teletrabajo, Decreto Legislativo N°9738, entre otros.
- Datos laborales: Departamento, Dirección, Unidad a la que pertenece, así como datos de la Jefatura inmediata.
- Datos del teletrabajo: hora de ingreso, hora de Salida, número de teléfono, tareas que va a realizar, entre otros.

Anteriormente, para la creación del Contrato, la persona funcionaria recibía en su correo electrónico un link que la guiaba al Formulario de Contrato de Teletrabajo (Ver Anexo 4). Posteriormente, a la persona funcionaria le llegaba un correo electrónico con el contrato en formato PDF para firmar, y los pasos a seguir para almacenar el contrato firmado en el sistema de gestión documental del MTSS, como se detalla a continuación:

*Figura 5. Costa Rica, MTSS, CITT: Pasos para almacenar el contrato de teletrabajo en el Sistema de Gestión Documental, 2020.*

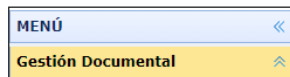
## Teletrabajo

---

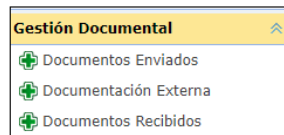
"Estimado compañero(a)

Adjunto encontrará el contrato para incorporarse a la modalidad de teletrabajo, el cual debe ser firmado por su persona y su jefatura inmediata. Corrobore nuevamente los datos contenidos en el mismo y proceda a adjuntar el documento en el Sistema de Gestión Documental ejecutando los siguientes pasos.

1. Ingrese al Sistema de Gestión Documental
2. Escoja la opción de Gestión Documental.



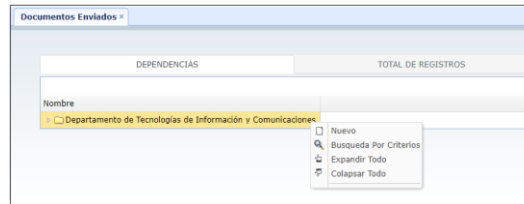
3. Escoja la opción Documentos enviados.



4. De click derecho sobre la dependencia en la que labora y escoja documento nuevo.

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

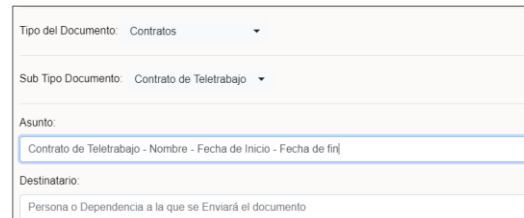
Figura 6. Costa Rica, MTSS, CITT: Pasos para almacenar el contrato de teletrabajo en el Sistema de Gestión Documental, 2020.



5. Escoja :

Tipo de documento: Contrato

Sub Tipo de Documento: Contrato de Teletrabajo



6. En la sección de Destinatario indique

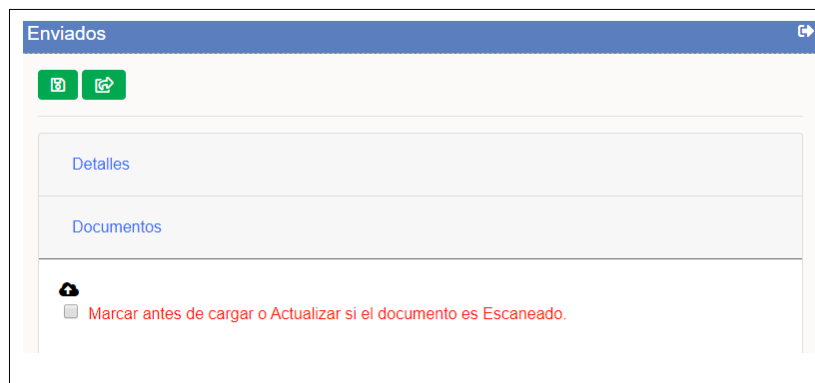
Comisión Institucional de Teletrabajo

Departamento de Gestión Institucional de Recurso Humano

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Figura 7. Costa Rica, MTSS, CITT: Pasos para almacenar el contrato de teletrabajo en el Sistema de Gestión Documental, 2020.

8. Ingresar a sección de Documentos y cargar el contrato firmado



Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Comisión Institucional de Teletrabajo, 2020.

Dado que la aplicación anterior, al utilizar complementos de uso gratuito, permitía la creación de 20 contratos diarios; la Unidad de Sistemas procedió a desarrollar una nueva herramienta bajo el mismo concepto, llamada Sistema de Gestión de Formularios, la cual permite que el contrato sea generado por la cantidad de personas funcionarias que sean necesarias, así como la generación de estadísticas según los datos recopilados.



## VI. Conclusiones

Producto del análisis de la modalidad de teletrabajo en la institución, es factible enumerar una serie de aspectos que deben tomarse en cuenta, entre ellos se destacan:

- En la primera consulta realizada a las jefaturas, previo a la emergencia sanitaria, se manifestaron como principales razones por las cuales no se encontraban de acuerdo en brindar teletrabajo a las personas funcionarias las siguientes: no es posible por el tipo de funciones, por la falta de personal, por atender al público o porque no contaban con conocimientos en medios telemáticos. En contraposición, el 97% las personas funcionarias indicaron que sus funciones se realizaban por este tipo de medios, y que la mayor parte de sus tareas son teletrabajables.
- Entre los motivos por los cuales algunas solicitudes de teletrabajo fueron rechazadas, previo a la emergencia sanitaria, se pueden enumerar los siguientes: la naturaleza del puesto requiere la asistencia a la oficina, por falta de personal, porque las jefaturas no pueden acogerse a la modalidad, o porque en las oficinas regionales no puede aplicarse dicha modalidad. En virtud de ello, se debe tener en cuenta que, si a futuro existiera una oposición en el otorgamiento de teletrabajo, las razones manifestadas por las jefaturas no justifican la labor presencial.
- En las valoraciones previas, algunas personas funcionarias expresaron que no les gustaría aplicar al teletrabajo puesto que no contaban con condiciones y equipo adecuado para desempeñar sus labores fuera de la institución o que consideraban necesarias las interacciones personales.
- La implementación del teletrabajo a nivel institucional ha contribuido al descongestionamiento de las principales rutas nacionales en el Gran Área Metropolitana. Este descongestionamiento ha implicado una disminución importante en los tiempos de traslado, los cuales, durante la primera evaluación, oscilaban principalmente entre 1 y 2 horas. Asimismo, ha impactado positivamente en la contribución del MTSS al Plan Institucional de Movilidad Sostenible, en apoyo a la consecución de la Pirámide de la Movilidad, según el decreto ejecutivo N° 41427-MOPT, del 7 de noviembre del 2018, emitido por la Presidencia de la República y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, puesto que, antes del teletrabajo, el 57% de las personas funcionarias se movilizaban en automóvil y el 37% en autobús.
- Un aspecto importante a resaltar, se refiere al uso extendido de la firma digital en el MTSS, alcanzando un 98% de los funcionarios encuestados. La firma digital constituye una herramienta vital para implementar la modalidad del teletrabajo, no sólo por la seguridad y valor legal que tienen los documentos firmados digitalmente, sino también por las múltiples ventajas que se obtienen gracias a su uso, como el impacto positivo en la protección del medio ambiente por la reducción del papel, esto como parte del apoyo a la labor que realiza la Comisión Institucional de Gestión Ambiental (CIGA).

- El 91.4% de las personas funcionarias que se encuentran en teletrabajo, están experimentando ahorros financieros importantes, los cuales pueden ascender, en un año, a 1.200.000 colones, para aquellos que están ahorrando entre 51 000 y 100 999 colones mensualmente, y 2 412 000 a los que ahorran 201 000 colones o más.
- Según lo indicado por las personas funcionarias, existen una serie de habilidades que es necesario mejorar, entre ellas se encuentran: la comunicación, la organización y planificación, la constancia y el compromiso, estos aspectos deben ser tomados en cuenta para plantear futuras capacitaciones a estos colaboradores.
- La mayoría de personas funcionarias en teletrabajo ha experimentado un aumento en su rendimiento y productividad laboral, lo cual se traduce en una mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este aspecto también es señalado entre las principales ventajas mencionadas, junto con reducción de gastos y un mayor descanso por traslado.
- Las principales limitaciones o problemáticas que han enfrentado las personas funcionarias durante la implementación de la modalidad, se relacionan con la desvinculación emocional con los compañeros, los problemas con la conexión a internet y la imposibilidad de acceder a los sistemas institucionales.
- Los resultados tanto en la primera evaluación a las jefaturas y directores, como en la segunda evaluación de satisfacción, evidencian que un gran porcentaje de las jefaturas, han enfocado la supervisión en la revisión de la conectividad y el cumplimiento de horarios del funcionario (directa), más no en la supervisión basada en el cumplimiento de metas (indirecta). Los encuestados justifican el no otorgamiento de la modalidad de teletrabajo, toda vez que se ejerce una supervisión directa, sin embargo, al ejemplificar dicha supervisión, se denota un desconocimiento en lo que consiste la misma.
- Durante el teletrabajo se han aprovechado las herramientas con las que cuenta la institución para la asignación de funciones, la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas y para efectuar reuniones virtuales, por lo que existen suficientes medios en la institución para desempeñar a futuro el teletrabajo de una forma más extendida. Es importante destacar que, a criterio de los teletrabajadores la comunicación ha sido fluida en estas herramientas informáticas.
- La mayoría de personas funcionarias manifestaron que la comunicación con su jefatura, posterior a la implementación de la modalidad, permanecía igual a la que existía de forma presencial y que esta es “buena”, e inclusive ha mejorado. Es decir, a pesar de que las personas funcionarias se encuentran fuera de los centros de trabajo, con la implementación del teletrabajo no se ha visto afectada esta comunicación.
- Se resalta el hecho de que, aunque para la mayor cantidad de personas funcionarias de la institución es la primera vez que realizan teletrabajo, la gran mayoría ha tenido una

experiencia positiva con la misma, incluso, manifiestan querer continuar laborando bajo esta modalidad (92.8%). De igual manera, la experiencia del teletrabajo para aquellos colaboradores que tienen a su cargo hijos menores de edad, con alguna capacidad diferenciada o están a cargo del cuidado de otras personas, ha sido positiva, por lo cual a la mayoría (93.3%) también le gustaría continuar en teletrabajo a pesar de las circunstancias.

## VII. Recomendaciones ||

A partir de la información recopilada y presentada en el presente informe, la Comisión Institucional de Teletrabajo plantea una serie de recomendaciones a la Administración Superior, las cuales pueden coadyuvar a una mejor gestión y desempeño en la implementación de la modalidad de teletrabajo.

- La Administración a través del departamento de Recursos Humanos y de los Directores, debe implementar capacitaciones a las personas funcionarias del MTSS enfocadas en reforzar y mejorar la comunicación, la organización y planificación, la constancia y el compromiso, habilidades importantes que permiten un mejor desempeño de funciones durante el teletrabajo. De igual modo, es importante reforzar estos conocimientos para aquellos funcionarios que indicaron que no tienen ninguna habilidad a mejorar.
- Es preciso brindar una capacitación a las diversas jefaturas de la institución, la cual permita otorgar información y herramientas a estos funcionarios para ejercer de una forma efectiva la supervisión indirecta basada en los resultados, debido a que el teletrabajo en razón de la medida sanitaria vino a demostrar que laborar bajo esta modalidad es perfectamente posible.
- En razón de que algunas personas funcionarias han manifestado que no cuentan con el equipo idóneo para realizar sus funciones en teletrabajo, y que requieren mayor interacción con sus compañeras(os) de trabajo; se recomienda analizar la posibilidad de mejorar las condiciones de estos equipos, así como reforzar la comunicación e interacción entre los mismos por medios virtuales.
- Resulta necesario que la administración migre los servicios y procesos internos a herramientas tecnológicas, apoyándose en los mecanismos que actualmente tiene, como la firma digital para efectos de una mejor implementación de la modalidad de teletrabajo y un servicio expedito.
- Identificar las personas funcionarias que no cuentan con la firma digital y valorar si requieren de este dispositivo; de ser así, realizar las gestiones necesarias para que tengan acceso a este mecanismo.

- Coordinar con el DTIC un soporte técnico-remoto que garantice una colaboración y solución inmediata de los incidentes que presenten las personas funcionarias durante el teletrabajo.
- Valorar el teletrabajo como una modalidad permanente y no excepcional, con el fin de que las personas funcionarias se sientan motivadas en razón del ahorro que les genera en tiempo por el desplazamiento a los centros de trabajo y en recursos financieros tales como ropa, alimentación, transporte, entre otros. Aunado a lo anterior, debe contemplarse el resto de beneficios que conlleva el teletrabajo y que fueron identificados por las personas funcionarias.
- Es recomendable crear protocolos para la atención de las reuniones virtuales, específicamente que se brinden lineamientos acerca del espacio físico, el uso de micrófono, cámara, vestimenta, entre otros aspectos.
- Ante la ausencia de lineamientos específicos en materia de teletrabajo se dificulta la aplicación del régimen disciplinario en los casos que correspondan, por consiguiente, es necesario reglamentar la modalidad de teletrabajo a lo interno de la institución.
- Dadas las situaciones personales que enfrentan las personas funcionarias que se encuentran a cargo de personas menores de edad, adultos mayores o personas con alguna capacidad diferenciada, se debe analizar la posibilidad de laborar bajo un esquema de objetivos y no en razón del cumplimiento de horario y jornada.
- Profundizar en futuras evaluaciones de teletrabajo en aspectos relacionados con: tareas realizadas por medios telemáticos, la asignación de actividades, supervisión, comunicación y reuniones virtuales, los cuales pueden proveer información valiosa para la toma de decisiones en esta materia.
- Mediante el estudio se evidenció que en la institución se utilizan diferentes herramientas y formas para asignar funciones, supervisión y comunicación, por ende, es necesario que en el MTSS se cuente con una herramienta estandarizada que les permita a las personas funcionarias y a las jefaturas registrar las actividades y el cumplimiento de metas que realizan mediante la modalidad.

## **VIII. Fuentes de información** |

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2019). Ley para regular el teletrabajo. No 9738. San José, Costa Rica.

Gómez, M (2017). La importancia de la firma digital en un mundo digital. Recuperado de <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2017/08/03/importancia-firma-digital-mundo-digital>

Programa Estado de la Nación. (2018). Estado de la Nación en desarrollo humano sostenible. San José, Costa Rica.

## IX. Anexos

### Anexo 1. Formulario Consultas de Teletrabajo para Directores y Jefaturas

#### Formulario de Consultas Teletrabajo - Directores y Jefes

\*Obligatorio

1. Dirección de correo electrónico \*

---

2. Nombre \*

---

3. Número de cédula \*

---

4. Cargo \*

---

5. Dependencia donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Dirección General de Auditoría (staff) *Ir a la pregunta 6*
- ☐ Unidad de Género *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Contraloría de Servicios *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Dirección de Asuntos Jurídicos *Ir a la pregunta 7*
- ☐ Unidad Asesora de Prensa *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Departamento de Tecnología de Información y Comunicación *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Dirección General de Planificación de Trabajo *Ir a la pregunta 8*
- ☐ Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo *Ir a la pregunta 9*
- ☐ Dirección de Asuntos Laborales *Ir a la pregunta 10*
- ☐ Dirección Nacional de Empleo *Ir a la pregunta 12*
- ☐ Dirección Nacional de Seguridad Social *Ir a la pregunta 13*
- ☐ Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor *Ir a la pregunta 14*
- ☐ Dirección Financiera *Ir a la pregunta 15*
- ☐ Dirección Nacional de Pensiones *Ir a la pregunta 16*
- ☐ Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF) *Ir a la pregunta 17*
- ☐ Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social *Ir a la pregunta 18*
- ☐ Órganos Desconcentrados *Ir a la pregunta 19*
- ☐ Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Consejo Nacional de Pensiones con Discapacidad (CONAPDIS) *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Despacho Ministra *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Despacho ViceMinistro Área Laboral *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Despacho ViceMinistro Área Social *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Despacho ViceMinistro Área Social Solidaria *Ir a la pregunta 20*

Dirección General de Auditoría (staff)

6. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Auditoría DESAF-FODESAF
- ☐ Departamento de Auditoría Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- ☐ Departamento de Auditoría Transferencias y Órganos Adscritos
- ☐ Departamento Auditoría Seguimiento y Recomendaciones
- ☐ Dirección General de Auditoría (staff)
- ☐ Subdirección General de auditoría

Ir a la pregunta 20

Dirección de Asuntos Jurídicos (staff)

7. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Interna y Resoluciones
- ☐ Departamento de Asesoría Externa y Reglamento
- ☐ Departamento de Asuntos Internacionales
- ☐ Dirección de Asuntos Jurídicos (staff)
- ☐ Subdirección de Asuntos Jurídicos

Ir a la pregunta 20

Dirección General de Planificación de Trabajo

8. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Investigación de Mercado Laboral (DIMEL)
- ☐ Departamento de Estudios Socioeconómicos
- ☐ Departamento de Desarrollo Organizacional
- ☐ Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno
- ☐ Dirección General de Planificación de Trabajo

Ir a la pregunta 20

Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo

9. Seleccione el Departamento o Región donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Región central
- ☐ Región Huasteca Norte
- ☐ Región Huasteca Caribe
- ☐ Región Chorotega
- ☐ Región Brunca
- ☐ Región Pacífico Central
- ☐ Departamento de Gestión
- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo
- ☐ Subdirección Nacional de Inspección General de Trabajo

Ir a la pregunta 20

Dirección de Asuntos Laborales

10. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Relaciones de trabajo *Ir a la pregunta 11*
- ☐ Departamento de Organizaciones Sociales *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Departamento de Evaluación y Análisis *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Departamento de Coordinación Técnica *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Dirección de Asuntos Laborales *Ir a la pregunta 20*
- ☐ Subdirección de Asuntos Laborales
- ☐ Subjefe del Departamento de Relaciones de trabajo
- ☐ Subjefe del Departamento de Organizaciones Sociales

*Ir a la pregunta 20*

Departamento de Relaciones de Trabajo

11. Seleccione la Unidad donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos San José
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Alajuela
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Cartago
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Heredia
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Liberia
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Limón
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Puntarenas
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Pérez Zeledón
- ☐ Departamento de Relaciones de Trabajo
- ☐ Subjefe del Departamento de Relaciones de Trabajo

12. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo
- ☐ Departamento de Migraciones Laborales
- ☐ Departamento de Generación de Empleo
- ☐ Dirección Nacional de Empleo

*Ir a la pregunta 20*

Dirección Nacional de Seguridad Social

13. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Protección Especial al Trabajador
- ☐ Departamento de Equiparación e Igualdad de Oportunidades para la Persona con Discapacidad
- ☐ Departamento de Recreación Laboral
- ☐ Dirección Nacional de Seguridad Social

*Ir a la pregunta 20*

Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor

14. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos
- ☐ Departamento de Servicios Generales
- ☐ Departamento de Proveeduría
- ☐ Departamento de Archivo Central
- ☐ Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor



Dirección Financiera

15. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Presupuesto
- ☐ Departamento de Tesorería
- ☐ Departamento de Contabilidad
- ☐ Departamento de Transferencias
- ☐ Dirección Financiera
- ☐ Subdirección Financiera

Ir a la pregunta 20

Dirección Nacional de Pensiones

16. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Departamento de Asesoría Económica Actuarial
- ☐ Departamento de Declaración de Derechos
- ☐ Departamento de Gestión de Pagos
- ☐ Departamento de Investigación y Desarrollo
- ☐ Departamento de Gestión de la Información
- ☐ Dirección Nacional de Pensiones
- ☐ Subdirección Nacional de Pensiones

17. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Departamento de Gestión
- ☐ Departamento de Presupuesto
- ☐ Departamento de Gestión de Cobro
- ☐ Departamento de Evaluación, Control y Seguimiento
- ☐ Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)
- ☐ Subdirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)

Ir a la pregunta 20

Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social

18. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Unidad de Políticas • Proyectos y Programas
- ☐ Departamento PRONAMYPE y Movilidad Social
- ☐ Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social
- ☐ Subdirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social

Ir a la pregunta 20

Órganos Desconcentrados

19. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Consejo Nacional de Salarios
- ☐ Departamento de Salarios Mínimos
- ☐ Consejo de Salud Ocupacional

**Sobre el personal a su cargo**

20. ¿Cuántas personas tiene a su cargo? \*

---

21. ¿Los funcionarios a su cargo requieren supervisión directa? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Ir a la pregunta 22  
☐ No Ir a la pregunta 23

**Supervisión**

22. ¿Cuáles son las funciones en su Departamento que tienen que ser supervisadas? \*

---

---

---

---

**Implementación actual del teletrabajo**

23. ¿Actualmente tiene funcionarios laborando bajo la modalidad de teletrabajo? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Ir a la pregunta 25  
☐ No Ir a la pregunta 24

**Motivos de no utilización de teletrabajo**

---

24. ¿Cuáles son las razones por las cuales sus funcionarios no están laborando bajo la modalidad de teletrabajo? \*

---

---

---

---

**Contratos**

25. ¿La dirección / departamento a su cargo tiene funcionarios con contratos vigentes que no se estén implementando? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Ir a la pregunta 26  
☐ No Ir a la pregunta 27

**Contratos Vigentes**

26. Indique por qué los funcionarios con contratos vigentes de Teletrabajo no lo están aplicando. \*

---

---

---

---

**Disponibilidad para implementar Teletrabajo**

---



27. ¿Está de acuerdo en brindar teletrabajo a sus funcionarios? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Ir a la pregunta 29  
☐ No Ir a la pregunta 28

Ir a la pregunta 15

#### Teletrabajo

28. ¿Por qué no está de acuerdo en brindar teletrabajo a sus funcionarios? \*

---

---

---

---

#### Sobre los Sistemas Informáticos

29. Los funcionarios a su cargo desempeñan sus tareas por medios telemáticos (Computadora, correo, sistemas) \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Ir a la pregunta 30  
☐ No

#### Aval para utilizar Sistemas o Datos fuera de la Institución

30. ¿Los sistemas o datos que utilizan sus funcionarios dependen de un aval para ser utilizados fuera de la Institución? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Ir a la pregunta 31  
☐ No Ir a la pregunta 33

#### Sistemas

31. ¿Cuales son los sistemas o datos y ante quien se gestiona el aval? \*

---

---

---

---

32. Indique el procedimiento para gestionar ese aval. \*

---

---

---

---

#### Días



33. ¿Cuál es la cantidad máxima de días a la semana que otorgaría por funcionario? \*

*Selecciona todas las opciones que correspondan.*

- ☐ 1 día  
☐ 2 días  
☐ 3 días  
☐ 4 días  
☐ 5 días

34. Justifique su respuesta. \*

---

---

---

---

Sobre la Jefatura

35. ¿A usted le gustaría hacer Teletrabajo? \*

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Sí *Ir a la pregunta 37*  
☐ No *Ir a la pregunta 36*

Razón por la que no le gustaría hacer Teletrabajo

36. ¿Cuál es el motivo por el que no le gustaría hacer teletrabajo? \*

---

---

---

---

Teletrabajo Jefatura

37. ¿Tienen algún impedimento para hacerlo? \*

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Sí *Ir a la pregunta 38*  
☐ No

Impedimento para realizar teletrabajo

38. ¿Cuál impedimento tiene para realizar teletrabajo? \*

---

---

## Anexo 2. Formulario Consultas de Teletrabajo para Funcionarios

### Formulario de Consultas Teletrabajo para funcionarios

*\*Obligatorio*

1. Dirección de correo electrónico \*

---

2. Nombre completo \*

---

3. Número de cédula \*

---

4. Clase de puesto según servicio civil (Profesional Servicio Civil 1, Jefe Servicio Civil 2, Secretaria...)\*

---

5. Cargo que desempeña (abogado, administrador....) \*

---

6. Nombre de su jefatura inmediata (Jefe o Director) \*

---

---

---

---

Lugar de Residencia

7. Provincia \*

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ San José    *Salta a la pregunta 8*
- ☐ Alajuela    *Salta a la pregunta 9*
- ☐ Cartago    *Salta a la pregunta 11*
- ☐ Heredia    *Salta a la pregunta 10*
- ☐ Guanacaste    *Salta a la pregunta 12*
- ☐ Puntarenas    *Salta a la pregunta 13*
- ☐ Limón    *Salta a la pregunta 14*

*Salta a la pregunta 15*

Cantones y Distritos de San José

8. Cantones de San José: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ San José
- ☐ Escazú
- ☐ Desamparados
- ☐ Puriscal
- ☐ Tarrazú
- ☐ Aserrí
- ☐ Mora
- ☐ Goicoechea
- ☐ Santa Ana
- ☐ Alajuelita
- ☐ Vásquez de Coronado
- ☐ Acosta
- ☐ Tibás
- ☐ Moravia
- ☐ Montes de Oca
- ☐ Turrubares
- ☐ Dota
- ☐ Curridabat
- ☐ Pérez Zeledón
- ☐ León Cortes Castro

Salta a la pregunta 15

Cantones y Distritos de Alajuela

9. Cantones Alajuela: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Alajuela
- ☐ San Ramón
- ☐ Grecia
- ☐ San Mateo
- ☐ Atenas
- ☐ Naranjo
- ☐ Palmares
- ☐ Poás
- ☐ Orotina
- ☐ San Carlos
- ☐ Zarcero
- ☐ Valverde vega
- ☐ Upala
- ☐ Los Chiles
- ☐ Guatuso

Salta a la pregunta 15

Cantones y Distritos de Heredia

10. Cantones Heredia: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Heredia
- ☐ Barva
- ☐ Santo Domingo
- ☐ Santa Bárbara
- ☐ San Rafael
- ☐ San Isidro
- ☐ Belén
- ☐ Flores
- ☐ San Pablo
- ☐ Sarapiquí

Salta a la pregunta 15

Cantones y Distritos de Cartago

11. Cantones de Cartago: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Cartago
- ☐ Paraiso
- ☐ La Unión
- ☐ Jiménez
- ☐ Turrialba
- ☐ Alvarado
- ☐ Oreamuno
- ☐ El Guarco

Salta a la pregunta 15

Cantones y Distritos de Guanacaste

12. Cantones de Guanacaste: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Liberia
- ☐ Nicoya
- ☐ Santa Cruz
- ☐ Bagaces
- ☐ Carrillo
- ☐ Cañas
- ☐ Abangares
- ☐ Tilandín
- ☐ Nandayure
- ☐ La Cruz
- ☐ Hojancha

Salta a la pregunta 15

Cantones y Distritos de Puntarenas

13. Cantones Puntarenas: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Puntarenas
- ☐ Esparza
- ☐ Buenos Aires
- ☐ Montes de Oro
- ☐ Osa
- ☐ Aguirre
- ☐ Golfito
- ☐ Coto Brus
- ☐ Parrita
- ☐ Corredores
- ☐ Garabito

Salta a la pregunta 15

Cantones y Distritos de Limón

14. Cantones de Limón: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Limón
- ☐ Pococí
- ☐ Siquirres
- ☐ Talamanca
- ☐ Matina
- ☐ Guácimo

Salta a la pregunta 15

Dependencia donde labora

15. Dependencia donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Despacho de Ministra Salta a la pregunta 30
- ☐ Despacho de ViceMinistro Área Social Salta a la pregunta 30
- ☐ Despacho de ViceMinistro Área Social Solidaria Salta a la pregunta 30
- ☐ Despacho de ViceMinistro Área Laboral Salta a la pregunta 30
- ☐ Dirección General de Auditoría (staff) Salta a la pregunta 16
- ☐ Unidad de Género Salta a la pregunta 30
- ☐ Contraloría de Servicios Salta a la pregunta 30
- ☐ Dirección de Asuntos Jurídicos Salta a la pregunta 17
- ☐ Unidad Asesora de Prensa Salta a la pregunta 30
- ☐ Departamento de Tecnología de Información y Comunicación Salta a la pregunta 30
- ☐ Dirección General de Planificación de Trabajo Salta a la pregunta 18
- ☐ Dirección de Asuntos laborales Salta a la pregunta 20
- ☐ Dirección Nacional de Empleo Salta a la pregunta 22
- ☐ Dirección Nacional de Seguridad Social Salta a la pregunta 23
- ☐ Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor Salta a la pregunta 24
- ☐ Dirección Financiera Salta a la pregunta 25
- ☐ Dirección Nacional de Pensiones Salta a la pregunta 26
- ☐ Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF) Salta a la pregunta 27
- ☐ Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social Salta a la pregunta 28
- ☐ Órganos Desconcentrados Salta a la pregunta 29
- ☐ Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional Salta a la pregunta 30
- ☐ Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) Salta a la pregunta 30
- ☐ Consejo Superior de Trabajo Salta a la pregunta 30
- ☐ Consejo de Intermediación de Empleo (Staff) Salta a la pregunta 30

Dirección General de Auditoría (staff)



16. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Auditoría DESAF-FODESAF
- ☐ Departamento de Auditoría Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- ☐ Departamento de Auditoría Transferencias y Órganos Adscritos
- ☐ Departamento Auditoría Seguimiento y Recomendaciones
- ☐ Dirección General de Auditoría (staff)
- ☐ SubDirección General de auditoría

Salta a la pregunta 30

Dirección de Asuntos Jurídicos (staff)

17. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Interna y Resoluciones
- ☐ Departamento de Asesoría Externa y Reglamento
- ☐ Departamento de Asuntos Internacionales
- ☐ Dirección de Asuntos Jurídicos (staff)
- ☐ Subdirección de Asuntos Jurídicos

Salta a la pregunta 30

Dirección General de Planificación de Trabajo

18. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Investigación de Mercado Laboral (DIMEL)
- ☐ Departamento de Estudios Socioeconómicos
- ☐ Departamento de Desarrollo Organizacional
- ☐ Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno
- ☐ Dirección General de Planificación de Trabajo

Salta a la pregunta 30

Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo

19. Seleccione el Departamento o Región donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Región central
- ☐ Región Huastar Norte
- ☐ Región Huastar Caribe
- ☐ Región Chorotega
- ☐ Región Brunca
- ☐ Región Pacífico Central
- ☐ Departamento de Gestión
- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo
- ☐ Subdirección Nacional de Inspección General de Trabajo

Salta a la pregunta 30

Dirección de Asuntos Laborales

20. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Relaciones de trabajo [Salta a la pregunta 21](#)
- ☐ Departamento de Organizaciones Sociales [Salta a la pregunta 30](#)
- ☐ Departamento de Evaluación y Análisis [Salta a la pregunta 30](#)
- ☐ Departamento de Coordinación Técnica [Salta a la pregunta 30](#)
- ☐ Dirección de Asuntos Laborales [Salta a la pregunta 30](#)
- ☐ Subdirección de Asuntos Laborales [Salta a la pregunta 30](#)
- ☐ Subjefatura del Departamento de Relaciones de trabajo [Salta a la pregunta 30](#)
- ☐ Subjefatura del Departamento de Organizaciones Sociales [Salta a la pregunta 30](#)

[Salta a la pregunta 30](#)

Departamento de Relaciones de Trabajo

21. Seleccione la Unidad donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos San José
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Alajuela
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Cartago
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Heredia
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Liberia
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Limón
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Puntarenas
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Pérez Zeledón
- ☐ Departamento de Relaciones de Trabajo
- ☐ Subjefatura del Departamento de Relaciones de Trabajo

[Salta a la pregunta 30](#)

Dirección Nacional de Empleo

22. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo
- ☐ Departamento de Migraciones Laborales
- ☐ Departamento de Generación de Empleo
- ☐ Dirección Nacional de Empleo

[Salta a la pregunta 30](#)

Dirección Nacional de Seguridad Social

23. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Protección Especial al Trabajador
- ☐ Departamento de Equiparación e Igualdad de Oportunidades para la Persona con Discapacidad
- ☐ Departamento de Recreación Laboral
- ☐ Dirección Nacional de Seguridad Social

[Salta a la pregunta 30](#)

Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor

24. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos
- ☐ Departamento de Servicios Generales
- ☐ Departamento de Proveeduría
- ☐ Departamento de Archivo Central
- ☐ Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor

---

Dirección Financiera

25. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Presupuesto
- ☐ Departamento de Tesorería
- ☐ Departamento de Contabilidad
- ☐ Departamento de Transferencias
- ☐ Dirección Financiera
- ☐ Subdirección Financiera

Salta a la pregunta 30

Dirección Nacional de Pensiones

26. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Departamento de Asesoría Económica Actuarial
- ☐ Departamento de Declaración de Derechos
- ☐ Departamento de Gestión de Pagos
- ☐ Departamento de Investigación y Desarrollo
- ☐ Departamento de Gestión de la Información
- ☐ Dirección Nacional de Pensiones
- ☐ Subdirección Nacional de Pensiones

Salta a la pregunta 30

Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)

27. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Departamento de Gestión
- ☐ Departamento de Presupuesto
- ☐ Departamento de Gestión de Cobro
- ☐ Departamento de Evaluación, Control y Seguimiento
- ☐ Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)
- ☐ Subdirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)

Salta a la pregunta 30

Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social

28. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Unidad de Políticas - Proyectos y Programas
- ☐ Departamento PRONAMYPE y Movilidad Social
- ☐ Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social
- ☐ Subdirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social

Salta a la pregunta 30

Órganos Desconcentrados

29. Seleccione el Departamento donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Consejo Nacional de Salarios
- ☐ Departamento de Salarios Mínimos
- ☐ Consejo de Salud Ocupacional

**Medio de Transporte**

30. Indique el medio de transporte por el cual se desplaza al Ministerio \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Automóvil Salta a la pregunta 31  
☐ Autobús Salta a la pregunta 32  
☐ Motocicleta Salta a la pregunta 32  
☐ Tren Salta a la pregunta 32  
☐ Bicicleta Salta a la pregunta 32  
☐ Caminando Salta a la pregunta 32

**Restricción Vehicular**

31. Indique que día tiene restricción vehicular \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Lunes  
☐ Martes  
☐ Miércoles  
☐ Jueves  
☐ Viernes  
☐ Ninguno según Artículo 6.- Excepciones a la restricción para circular entre las 06:00 y 19:00 horas del Decreto Ejecutivo No. 36547-MOPT de 28 de abril del 2011  
☐ Ninguno según Artículo 4.- Área de regulación del Decreto Ejecutivo No. 36547-MOPT de 28 de abril del 2011

Salta a la pregunta 32

**Horario**

32. Indique su horario de trabajo \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ 6:30 am a 2:30 pm Salta a la pregunta 33  
☐ 7:00 am a 3:00 pm Salta a la pregunta 33  
☐ 8:00 am a 4:00 pm Salta a la pregunta 33  
☐ 9:30 am a 5:30 pm Salta a la pregunta 33

**Tiempo de Transporte**

33. Tiempo de Transporte Promedio (considerando ida y regreso) \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1/2 hora  
☐ 1 hora  
☐ 2 horas  
☐ 3 horas  
☐ 4 horas

**Sobre los Sistemas Informáticos**

34. ¿Desempeña sus tareas por medios telemáticos (Computadora, correo, sistemas)? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Salta a la pregunta 35  
☐ No

Aval para utilizar Sistemas o Datos fuera de la institución



35. ¿Los sistemas o datos que utiliza dependen de un aval para ser utilizados fuera de la Institución? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Salta a la pregunta 36  
☐ No Salta a la pregunta 38

Sistemas

36. ¿Cuales son los sistemas o datos y ante quien se gestiona el aval? \*

---

---

---

---

37. Indique el procedimiento para gestionar ese aval. \*

---

---

---

---

Implementación anterior de Teletrabajo

38. ¿En el pasado laboró bajo la modalidad de teletrabajo? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Salta a la pregunta 39  
☐ No Salta a la pregunta 40

Fecha y Tiempo que laboró anteriormente bajo la modalidad de teletrabajo

39. Indique cuanto tiempo y en fechas laboró bajo la modalidad de teletrabajo \*

---

---

---

---

Salta a la pregunta 40

Implementación actual del teletrabajo

40. ¿Hoy en día se encuentra laborando bajo la modalidad de teletrabajo? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Salta a la pregunta 41  
☐ No Salta a la pregunta 44

Días de Teletrabajo

41. ¿Cuántos días trabaja bajo la modalidad de Teletrabajo? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1  
☐ 2  
☐ 3  
☐ 4  
☐ 5

42. ¿Cuáles días realiza teletrabajo? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Lunes  
☐ Martes  
☐ Miércoles  
☐ Jueves  
☐ Viernes

Salta a la pregunta 43

Ahorro Mensual Promedio Actual

43. ¿Cuánto es su ahorro promedio mensual? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Ninguno  
☐ Entre 0 y 50 mil colones  
☐ Entre 50 mil colones y 100 mil colones  
☐ Entre 100 mil colones y 200 mil colones  
☐ 300 mil colones o más

Disponibilidad para implementar Teletrabajo

44. ¿A usted le gustaría hacer teletrabajo? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Salta a la pregunta 45  
☐ No Salta a la pregunta 54

Impedimento para realizar teletrabajo

45. ¿Tiene algún impedimento para realizar teletrabajo? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Salta a la pregunta 46  
☐ No Salta a la pregunta 47

Detalle de Impedimentos para realizar teletrabajo

46. ¿Cuál impedimento tiene para realizar teletrabajo? \*

---

---

---

---

Funciones

47. Seleccione el porcentaje de tareas o funciones teletrabajables que tiene a la semana \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ 20%  
☐ 40%  
☐ 60%  
☐ 80%  
☐ 100%



48. Indique las funciones que desempeña y que son teletrabajables \*

---

---

---

---

Cantidad máxima de Días que podría teletrabajar

49. ¿Cuál es la cantidad máxima de días a la semana que podría teletrabajar? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ 1 día  
☐ 2 días  
☐ 3 días  
☐ 4 días  
☐ 5 días

50. Justifique su respuesta \*

---

---

---

---

Ahorro Promedio Mensual - Posible

51. ¿Si tuviera teletrabajo cuanto sería su ahorro promedio mensual? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Ninguno  
☐ Entre 0 y 50 mil colones  
☐ Entre 50 y 100 mil colones  
☐ Entre 100 y 200 mil colones  
☐ Entre 200 y 300 mil colones

Salta a la pregunta 52

Solicitud a Jefatura

52. ¿Le ha solicitado a su jefatura inmediata teletrabajar? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Salta a la pregunta 55  
☐ No Salta a la pregunta 53

Teletrabajo sin solicitar

53. ¿Por qué no ha solicitado el teletrabajo y si quiere trabajar bajo esa modalidad? \*

---

---

---

---

Razón por la que no le gustaría hacer Teletrabajo



54. ¿Cuál es el motivo por el que no le gustaría hacer teletrabajo? \*

---

---

---

---

Fecha de solicitud

55. ¿En que fecha (mes, año) hizo la solicitud? \*

---

---

---

---

Respuesta de Jefatura

56. ¿Cuál fue la respuesta de su jefatura? \*

Marca solo un óvalo.

☐ Si  
☐ No Salta a la pregunta 57

Salta a la pregunta 47

Permiso de teletrabajo

57. ¿Cuáles son las razones que le dió su jefatura para no permitirle laborar bajo la modalidad de teletrabajo? \*

---

---

---

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios



## Anexo 3. Formulario de satisfacción de la modalidad de Teletrabajo en el MTSS

### FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO EN EL MTSS

\*Obligatorio

1. Dirección de correo electrónico \*



#### 1. INFORMACIÓN GENERAL

2. LUGAR DE RESIDENCIA POR PROVINCIA: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ San José *Salta a la pregunta 3*  
☐ Alajuela *Salta a la pregunta 5*  
☐ Cartago *Salta a la pregunta 15*  
☐ Heredia *Salta a la pregunta 7*  
☐ Guanacaste *Salta a la pregunta 13*  
☐ Puntarenas *Salta a la pregunta 9*  
☐ Limón *Salta a la pregunta 11*

Cantones y Distritos de San Jose

3. Cantones San José: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ San José  
☐ Escazu  
☐ Desamparados  
☐ Puriscal  
☐ Tarrazu  
☐ Aserrí  
☐ Mora  
☐ Goicoechea  
☐ Santa Ana  
☐ Alajuelita  
☐ Vasquez de Coronado  
☐ Acosta  
☐ Tibas  
☐ Moravia  
☐ Montes de Oca  
☐ Turubares  
☐ Dota  
☐ Curridabat  
☐ Perez Zeledon  
☐ León Cortes Castro

4. Distrito San José: \*

Digite el distrito de su residencia

Salta a la pregunta 17

Cantones y Distritos de Alajuela

5. Cantones Alajuela: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Alajuela
- ☐ San Ramón
- ☐ Grecia
- ☐ San Mateo
- ☐ Atenas
- ☐ Naranjo
- ☐ Palmares
- ☐ Poas
- ☐ Orotina
- ☐ San Carlos
- ☐ Zarcero
- ☐ Valverde Vega
- ☐ Upala
- ☐ Los Chiles
- ☐ Guatuso

6. Distrito Alajuela: \*

Digite el distrito de su residencia

---

Salta a la pregunta 17

Cantones y Distritos de Heredia

7. Cantones Heredia: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Heredia
- ☐ Barva
- ☐ Santo Domingo
- ☐ Santa Barbara
- ☐ San Rafael
- ☐ San Isidro
- ☐ Belen
- ☐ Flores
- ☐ San Pablo
- ☐ Sarapiquí

8. Distrito Heredia: \*

Digite el distrito de su residencia

---

Salta a la pregunta 17

Cantones y Distritos de Puntarenas

9. Cantones Puntarenas: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Puntarenas
- ☐ Esparza
- ☐ Buenos Aires
- ☐ Montes de Oro
- ☐ Osa
- ☐ Aguirre
- ☐ Golfito
- ☐ Coto Brus
- ☐ Parrita
- ☐ Corredores
- ☐ Garabito

10. Distrito Puntarenas: \*

Digite el distrito de su residencia

Salta a la pregunta 17

Cantones y Distritos de Limón

11. Cantones Limón: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Limón
- ☐ Pococí
- ☐ Siquirres
- ☐ Talamanca
- ☐ Matina
- ☐ Guacimo

12. Distrito Limón: \*

Digite el distrito de su residencia

Salta a la pregunta 17

Cantones y Distritos de Guanacaste

13. Cantones Guanacaste: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Liberia
- ☐ Nicoya
- ☐ Santa Cruz
- ☐ Bagaces
- ☐ Carrillo
- ☐ Cañas
- ☐ Abangares
- ☐ Tilarán
- ☐ Nandayure
- ☐ La Cruz
- ☐ Hojancha

14. Distrito Guanacaste: \*

Digite el distrito de su residencia

Salta a la pregunta 17

Cantones y Distritos de Cartago

**15. Cantones de Cartago: \***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Cartago
- ☐ Paraíso
- ☐ La Unión
- ☐ Jiménez
- ☐ Turrialba
- ☐ Alvarado
- ☐ Oreamuno
- ☐ El Guarco

**16. Distrito Cartago: \***

Digite el distrito de su residencia

---

Salta a la pregunta 17

**DATOS LABORALES****17. Dirección institucional en la cual labora \***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Despacho de Ministra Salta a la pregunta 32
- ☐ Despacho de ViceMinistro Área Social Salta a la pregunta 32
- ☐ Despacho de ViceMinistro Área Social Solidaria Salta a la pregunta 32
- ☐ Despacho de ViceMinistro Área Laboral Salta a la pregunta 32
- ☐ Dirección General de Auditoría Salta a la pregunta 18
- ☐ Unidad de Género Salta a la pregunta 32
- ☐ Contraloría de Servicios Salta a la pregunta 32
- ☐ Dirección de Asuntos Jurídicos Salta a la pregunta 27
- ☐ Unidad Asesora de Prensa Salta a la pregunta 32
- ☐ Departamento de Tecnología de Información y Comunicación Salta a la pregunta 32
- ☐ Dirección General de Planificación de Trabajo Salta a la pregunta 19
- ☐ Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo Salta a la pregunta 25
- ☐ Dirección de Asuntos Laborales Salta a la pregunta 28
- ☐ Dirección Nacional de Empleo Salta a la pregunta 20
- ☐ Dirección Nacional de Seguridad Social Salta a la pregunta 21
- ☐ Dirección General Administrativa y oficialía mayor Salta a la pregunta 31
- ☐ Dirección Financiera Salta a la pregunta 22
- ☐ Dirección Nacional de Pensiones Salta a la pregunta 23
- ☐ Dirección Gral. de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF) Salta a la pregunta 26
- ☐ Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social Salta a la pregunta 32
- ☐ Órganos Desconcentrados Salta a la pregunta 24
- ☐ Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional Salta a la pregunta 32
- ☐ Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) Salta a la pregunta 32
- ☐ Consejo Superior de Trabajo Salta a la pregunta 32
- ☐ Consejo de Intermediación de Empleo (staff) Salta a la pregunta 32

Dirección General de Auditoría

18. Departamento o Unidad de la Dirección General de Auditoría en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Auditoría DESAF-FODESAF
- ☐ Departamento de Auditoría Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- ☐ Departamento de Auditoría Transferencias y Órganos Adscritos
- ☐ Departamento Auditoría Seguimiento y Recomendaciones
- ☐ Dirección General de Auditoría (staff)
- ☐ SubDirección General de auditoría

Salta a la pregunta 32

Dirección General de Planificación de Trabajo

19. Departamento o Unidad de la Dirección General de Planificación de Trabajo en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Investigación de Mercado Laboral (DIMEL)
- ☐ Departamento de Estudios Socioeconómicos
- ☐ Departamento de Desarrollo Organizacional
- ☐ Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno
- ☐ Dirección General de Planificación de Trabajo

Salta a la pregunta 32

Dirección Nacional de Empleo

20. Departamento o Unidad de la Dirección Nacional de Empleo en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo
- ☐ Departamento de Migraciones Laborales
- ☐ Departamento de Generación de Empleo
- ☐ Dirección Nacional de Empleo

Salta a la pregunta 32

Dirección Nacional de Seguridad Social

21. Departamento o Unidad de la Dirección Nacional de Seguridad Social en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Protección Especial al Trabajador
- ☐ Departamento de Equiparación e Igualdad de Oportunidades para la Persona con Discapacidad
- ☐ Departamento de Recreación Laboral
- ☐ Dirección Nacional de Seguridad Social

Salta a la pregunta 32

Dirección Financiera

22. Departamento o Unidad de la Dirección Financiera en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Presupuesto
- ☐ Departamento de Tesorería
- ☐ Departamento de Contabilidad
- ☐ Departamento de Transferencias
- ☐ Dirección Financiera
- ☐ Subdirección Financiera

Dirección Nacional de Pensiones

23. Departamento o Unidad de la Dirección Nacional de Pensiones en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Departamento de Asesoría Económica Actuarial
- ☐ Departamento de Declaración de Derechos
- ☐ Departamento de Gestión de Pagos
- ☐ Departamento de Investigación y Desarrollo
- ☐ Departamento de Gestión de la Información
- ☐ Dirección Nacional de Pensiones
- ☐ SubDirección Nacional de Pensiones

Salta a la pregunta 32

Órganos Desconcentrados

24. Seleccione el órgano desconcentrado en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Consejo Nacional de Salarios
- ☐ Departamento de Salarios Mínimos
- ☐ Consejo de Salud Ocupacional

Salta a la pregunta 32

Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo

25. Departamento o Unidad de la Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Región central
- ☐ Región Huetar Norte
- ☐ Región Huetar Caribe
- ☐ Región Chorotega
- ☐ Región Brunca
- ☐ Región Pacífico Central
- ☐ Departamento de Gestión
- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo
- ☐ Subdirección Nacional de Inspección General de Trabajo

Salta a la pregunta 32

Dirección Gral. de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)

26. Departamento o Unidad de la Dirección Gral. de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF) en el cual labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Departamento de Gestión
- ☐ Departamento de Presupuesto
- ☐ Departamento de Gestión de Cobro
- ☐ Departamento de Evaluación, Control y Seguimiento
- ☐ Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)
- ☐ SubDirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)

Salta a la pregunta 32

Dirección de Asuntos Jurídicos

27. Seleccione el Departamento o Unidad de la Dirección de Asuntos Jurídicos donde labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Interna y Resoluciones
- ☐ Departamento de Asesoría Externa y Reglamento
- ☐ Departamento de Asuntos Internacionales
- ☐ Dirección de Asuntos Jurídicos
- ☐ Subdirección de Asuntos Jurídicos

Salta a la pregunta 32

Dirección de Asuntos Laborales

28. Seleccione el Departamento de la Dirección de Asuntos Laborales donde labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Relaciones de trabajo      Salta a la pregunta 29
- ☐ Departamento de Organizaciones Sociales
- ☐ Departamento de Evaluación y Análisis
- ☐ Departamento de Coordinación Técnica
- ☐ Dirección de Asuntos Laborales
- ☐ Subdirección de Asuntos Laborales

Salta a la pregunta 32

Departamento de Relaciones de trabajo

29. Seleccione la Unidad del Departamento de Relaciones de trabajo donde labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos San José
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Alajuela
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Cartago
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Heredia
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Liberia
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Limón
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Puntarenas
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Pérez Zeledón
- ☐ Departamento de Relaciones de Trabajo

Salta a la pregunta 32

Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social

30. Seleccione el Departamento o Unidad de la Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social donde labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Unidad de Políticas - Proyectos y Programas
- ☐ Departamento PRONAMYPE y Movilidad Social
- ☐ Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social
- ☐ SubDirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social

Salta a la pregunta 32

Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor

31. Seleccione el Departamento de la Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor donde labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos
- ☐ Departamento de Servicios Generales
- ☐ Departamento de Proveduría
- ☐ Departamento de Archivo Central
- ☐ Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor

Salta a la pregunta 32

Sobre usted

32. MEDIO DE TRANSPORTE: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Automóvil
- ☐ Autobús
- ☐ Motocicleta
- ☐ Tren
- ☐ Bicicleta
- ☐ Caminando

33. NIVEL DE ESTUDIO \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Educación Media
- ☐ Técnico
- ☐ Bachiller
- ☐ Licenciado
- ☐ Grado superior a Licenciatura

34. SEXO \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ Intersex

35. EDAD \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ 15 -20
- ☐ 21-30
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61-80

36. ¿TIENE CARGO DE JEFATURA? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
- ☐ No

37. ¿CUENTA CON FIRMA DIGITAL? \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
- ☐ No

II. IMPLICACIONES DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO





38. DESDE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTA MODALIDAD, HA NOTADO UN AHORRO MENSUAL (combustible, comidas, entre otros) \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí Salta a la pregunta 39  
☐ No Salta a la pregunta 40

## II. IMPLICACIONES DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

39. INDIQUE EL MONTO DE AHORRO APROXIMADO QUE HA TENIDO MENSUALMENTE (combustible, comidas, entre otros) \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Entre 0 y 50.999 mil colones  
☐ Entre 51.000 mil colones y 100.999 mil colones  
☐ Entre 101.000 mil colones y 200.999 mil colones  
☐ 201.000 mil colones o más

## II. IMPLICACIONES DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

40. HABILIDADES QUE REQUIERE MEJORAR O FORTALECER PARA TELETRABAJAR (Puede seleccionar varias opciones) \*

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Comunicación  
☐ Compromiso  
☐ Constancia  
☐ Responsabilidad  
☐ Organización y Planificación  
☐ Ninguna

Otro: ☐ \_\_\_\_\_

41. INDIQUE SU CONDICIÓN DE RENDIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD COMO TELETRABAJADOR \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Ha disminuido  
☐ Permanece igual  
☐ Ha aumentado  
☐ Ha aumentado considerablemente

42. SELECCIONE LAS VENTAJAS OBTENIDAS CON LA APLICACIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO (Puede seleccionar varias opciones) \*

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Hobbies (ejemplo: lectura, deporte, videojuegos, televisión)  
☐ Mayor descanso por traslado  
☐ Mejora en la conciliación de la vida personal y laboral. (Ejemplo incremento de interacción con la familia)  
☐ Reducción en gastos (ejemplo: combustible, tiempo de transporte y otros).  
☐ Flexibilidad para realizar otras actividades u obligaciones (tareas con los hijos, compras de supermercado)  
☐ Aumento en la productividad  
☐ Ninguna

43. SELECCIONE LAS DESVENTAJAS OBTENIDAS CON LA APLICACIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO (Puede seleccionar varias opciones) \*

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Problemas frecuentes con conexión de internet  
☐ Imposibilidad de acceder a los sistemas informáticos de la institución, durante la jornada y que le impide laborar  
☐ Dificultad en la adaptación inicial de la modalidad  
☐ No le brindan los suministros de información suficientes para realizar sus funciones  
☐ Dificultad para el trabajo en equipo  
☐ Aislamiento o Desvinculación emocional con el equipo de trabajo  
☐ Ninguna

## III. ASIGNACIÓN DE TAREAS, SUPERVISIÓN Y COMUNICACIÓN

44. **INDIQUE LA MANERA EN QUE LE ASIGNAN LAS LABORES (Puede seleccionar varias opciones) \***

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ Sistema de gestión  
☐ Correo institucional  
☐ Chat del correo institucional

Otro: ☐ \_\_\_\_\_

45. **TIPO DE SUPERVISIÓN \***

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Directa: Su jefatura se ha enfocado más en su conectividad y cumplimiento de horario sentados frente a su computador y que cumplan un horario estricto.  
☐ Indirecta: a su jefatura le ha interesado un resultado o un producto resultante del desarrollo de sus funciones o cumplimiento de metas.  
☐ Las dos anteriores

46. **FRECUENCIA DE LA SUPERVISIÓN \***

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Nula  
☐ Regular  
☐ Frecuente

47. **MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES SE HA EJERCIDO LA SUPERVISIÓN DE LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA EN TELETRABAJO (Puede seleccionar varias opciones) \***

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ Chat del correo institucional  
☐ Remisión de correos electrónicos  
☐ Envío de mensajes de texto o whatsapp  
☐ Llamada telefónica

Otro: ☐ \_\_\_\_\_

48. **SEÑALE LA MANERA EN QUE SE SU JEFATURA O COORDINADOR LE SUPERVISA LAS FUNCIONES (Puede seleccionar varias opciones) \***

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ Solicitud de elaboración de Informe de labores realizadas diariamente  
☐ Solicitud de elaboración de Informe de labores realizadas semanalmente  
☐ Solicitud de remisión de productos esperados semanalmente  
☐ Cotejo de labores asignadas y entregadas

Otro: ☐ \_\_\_\_\_

49. **SE LE EVALÚA LAS FUNCIONES DESARROLLADAS DURANTE LA MODALIDAD \***

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Sí *Salta a la pregunta 50*  
☐ No *Salta a la pregunta 51*  
☐ No sé *Salta a la pregunta 51*

50. **Indique el método de evaluación \***

\_\_\_\_\_

51. **LE HAN CONVOCADO A REUNIONES DE EQUIPO (DIRECCIÓN / DEPARTAMENTO/ UNIDAD) VIRTUALES \***

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Sí *Salta a la pregunta 52*  
☐ No *Salta a la pregunta 54*

PLATAFORMA DIGITAL UTILIZADA



52. QUÉ PLATAFORMA DIGITAL UTILIZADA? (PUEDE SELECCIONAR VARIAS OPCIONES) \*

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Meet  
☐ Hangouts meet  
☐ Zoom  
☐ Skype  
☐ WhatsApp

Otro: ☐ \_\_\_\_\_

53. DURANTE LA SESIÓN HA LOGRADO UNA COMUNICACIÓN FLUIDA \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si  
☐ No

54. HA PARTICIPADO EN REUNIONES VIRTUALES CON PERSONAS AJENAS A SU EQUIPO DE TRABAJO (OTROS DEPARTAMENTOS, INSTITUCIONES, ETC) \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si Salta a la pregunta 55  
☐ No Salta a la pregunta 57

PLATAFORMA DIGITAL UTILIZADA

55. QUÉ PLATAFORMA DIGITAL HA UTILIZADO? (PUEDE SELECCIONAR VARIAS OPCIONES) \*

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Meet  
☐ Hangouts meet  
☐ Zoom  
☐ Skype  
☐ WhatsApp

Otro: ☐ \_\_\_\_\_

56. DURANTE LA SESIÓN HA LOGRADO UNA COMUNICACIÓN FLUIDA \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si  
☐ No

57. COMO ES LA COMUNICACIÓN DIRECTA CON LA JEFATURA \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Ha mejorado Salta a la pregunta 59  
☐ Permanece igual  
☐ Ha empeorado Salta a la pregunta 59

58. La comunicación que permanece igual es:

Marca solo un óvalo.

- ☐ Buena  
☐ Deficiente

IV. SATISFACCIÓN CON LA EJECUCIÓN DE LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

59. ES LA PRIMERA VEZ QUE LABORA BAJO LA MODALIDAD DE TELETRABAJO \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si  
☐ No

**60. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL \***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Ninguna  
☐ Poco satisfecha  
☐ Algo Satisfecha  
☐ Bastante satisfecha

**61. UNA VEZ FINALIZADA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO POR LA MEDIDA SANITARIA, LE GUSTARÍA CONTINUAR LABORANDO CON LA MODALIDAD? \***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí  
☐ No

**62. GRADO DE CONCILIACIÓN (relación familiar, unión familiar) ENTRE SU VIDA FAMILIAR VERSUS ESTA MODALIDAD DE TRABAJO \***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Ninguna  
☐ Poca  
☐ Bastante

**RELACION FAMILIAR****63. TIENE HIJOS QUE SEAN MENORES DE EDAD Y/O CON ALGUNA CAPACIDAD DIFERENCIADA O A CARGO EL CUIDO DE ADULTOS MAYORES \***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí  
☐ No

**RELACION FAMILIAR****64. ¿COMO HA SIDO SU EXPERIENCIA? \***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Buena  
☐ Regular  
☐ Mala

**TELETRABAJO****65. LE GUSTARÍA CONTINUAR EN TELETRABAJO UNA VEZ LEVANTADA LA MEDIDA SANITARIA (Ejemplo: Una vez que los Colegios, Escuelas y Kinder trabajan con normalidad, las personas que les ayudan a ustedes en el cuidado de niños o adultos mayores retornan a su labor, o cualquier condición previa a la emergencia) \***

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí  
☐ No

**TELETRABAJO****66. ¿POR QUÉ NO LE GUSTARÍA CONTINUAR EN TELETRABAJO UNA VEZ LEVANTADA LA MEDIDA SANITARIA? \***

## Anexo 4. Formulario de contrato de Teletrabajo del MTSS

### Respuestas de Formulario para Contrato de Teletrabajo

DATOS DE LA PERSONA FUNCIONARIA (Persona funcionaria que aplica al teletrabajo)  
**\*Obligatorio**

1. Dirección de correo electrónico \*

---

2. Nombre completo de la persona funcionaria: \*

---

3. Edad (años cumplidos): \*

---

4. Sexo: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Mujer  
☐ Hombre  
☐ Intersex

5. Profesión: \*

6. Número de cédula: \*

---

7. Provincia: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ San José    Ir a la pregunta 8  
☐ Alajuela    Ir a la pregunta 12  
☐ Cartago    Ir a la pregunta 32  
☐ Heredia    Ir a la pregunta 16  
☐ Guanacaste    Ir a la pregunta 28  
☐ Puntarenas    Ir a la pregunta 20  
☐ Limón    Ir a la pregunta 24

Cantones y Distritos de San Jose

**8. Cantones San José: \****Marca solo un óvalo.*

- ☐ San José
- ☐ Escazu
- ☐ Desamparados
- ☐ Puriscal
- ☐ Tarrazu
- ☐ Aserrí
- ☐ Mora
- ☐ Goicoechea
- ☐ Santa Ana
- ☐ Alajuelita
- ☐ Vasquez de Coronado
- ☐ Acosta
- ☐ Tibas
- ☐ Moravia
- ☐ Montes de Oca
- ☐ Turubares
- ☐ Dota
- ☐ Curridabat
- ☐ Perez Zeledon
- ☐ León Cortes Castro

**9. Distrito San José: \****Digite el distrito de su residencia*

---

**10. Indique la dirección exacta en el cual va a realizar el teletrabajo \*****11. Indique la modalidad bajo la cual va a realizar el teletrabajo según Artículo N° 3 inciso c, d y e de la Ley para Regular Teletrabajo – Decreto Legislativo N°9738 \****Marca solo un óvalo.*

- ☐ Telecentro
- ☐ Teletrabajo domiciliario
- ☐ Teletrabajo móvil

*Ir a la pregunta 36***Cantones y Distritos de Alajuela****12. Cantones Alajuela: \****Marca solo un óvalo.*

- ☐ Alajuela
- ☐ San Ramón
- ☐ Grecia
- ☐ San Mateo
- ☐ Atenas
- ☐ Naranjo
- ☐ Palmares
- ☐ Poas
- ☐ Orotina
- ☐ San Carlos
- ☐ Zarcero
- ☐ Valverde Vega
- ☐ Upala
- ☐ Los Chiles
- ☐ Guatuso

**13. Distrito Alajuela: \***

Digite el distrito de su residencia

---

**14. Indique la dirección exacta en el cual va a realizar el teletrabajo \***

---

**15. Indique la modalidad bajo la cual va a realizar el teletrabajo según Artículo N°3 inciso c, d y e de la Ley para Regular Teletrabajo - Decreto Legislativo N°9738 \****Marca solo un óvalo.*

- ☐ Telecentro
- ☐ Teletrabajo domiciliario
- ☐ Teletrabajo móvil

*Ir a la pregunta 36***Cantones y Distritos de Heredia****16. Cantones Heredia: \****Marca solo un óvalo.*

- ☐ Heredia
- ☐ Barva
- ☐ Santo Domingo
- ☐ Santa Barbara
- ☐ San Rafael
- ☐ San Isidro
- ☐ Belén
- ☐ Flores
- ☐ San Pablo
- ☐ Sarapiquí

**17. Distrito Heredia: \***

Digite el distrito de su residencia

---

**18. Indique la dirección exacta en el cual va a realizar el teletrabajo \***

---

**19. Indique la modalidad bajo la cual va a realizar el teletrabajo según Artículo N°3 inciso c, d y e de la Ley para Regular Teletrabajo - Decreto Legislativo N°9738 \****Marca solo un óvalo.*

- ☐ Telecentro
- ☐ Teletrabajo domiciliario
- ☐ Teletrabajo móvil

*Ir a la pregunta 36*

Cantones y Distritos de Puntarenas

20. Cantones Puntarenas: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Puntarenas
- ☐ Esparza
- ☐ Buenos Aires
- ☐ Montes de Oro
- ☐ Osa
- ☐ Aguirre
- ☐ Golfito
- ☐ Coto Brus
- ☐ Parrita
- ☐ Corredores
- ☐ Garabito

21. Distrito Puntarenas: \*

Digite el distrito de su residencia

---

22. Indique la dirección exacta en el cual va a realizar el teletrabajo \*

Digite el distrito de su residencia

---

23. Indique la modalidad bajo la cual va a realizar el teletrabajo según Artículo N°3 inciso c, d y e de la Ley para Regular Teletrabajo - Decreto Legislativo N°9738 \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Telecentro
- ☐ Teletrabajo domiciliario
- ☐ Teletrabajo móvil

Ir a la pregunta 36

Cantones y Distritos de Limón

24. Cantones Limón: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Limón
- ☐ Pococí
- ☐ Siquirres
- ☐ Talamanca
- ☐ Matina
- ☐ Guacimo

25. Distrito Limón: \*

Digite el distrito de su residencia

---

26. Indique la dirección exacta en el cual va a realizar el teletrabajo \*





27. Indique la modalidad bajo la cual va a realizar el teletrabajo según Artículo N°3 inciso c, d y e de la Ley para Regular Teletrabajo – Decreto Legislativo N°9738 \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Telecentro  
☐ Telecentro domiciliario  
☐ Teletrabajo móvil

Ir a la pregunta 36

#### Cantones y Distritos de Guanacaste

28. Cantones Guanacaste: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Liberia  
☐ Nicoya  
☐ Santa Cruz  
☐ Bagaces  
☐ Carrillo  
☐ Cañas  
☐ Abangares  
☐ Tilarán  
☐ Nandayure  
☐ La Cruz  
☐ Hojancha

29. Distrito Guanacaste: \*

Digite el distrito de su residencia

30. Indique la dirección exacta en el cual va a realizar el teletrabajo \*

Digite el distrito de su residencia

31. Indique la modalidad bajo la cual va a realizar el teletrabajo según Artículo N°3 inciso c, d y e de la Ley para Regular Teletrabajo – Decreto Legislativo N°9738 \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Telecentro  
☐ Teletrabajo domiciliario  
☐ Teletrabajo móvil

Ir a la pregunta 36

#### Cantones y Distritos de Cartago

32. Cantones de Cartago: \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Cartago  
☐ Paraiso  
☐ La Unión  
☐ Jiménez  
☐ Turrialba  
☐ Alvarado  
☐ Oreamuno  
☐ El Guarco

33. Distrito Cartago: \*

Digite el distrito de su residencia

34. Indique la dirección exacta en el cual va a realizar el teletrabajo \*

---

35. Indique la modalidad bajo la cual va a realizar el teletrabajo según Artículo N°3 inciso c, d y e de la Ley para Regular Teletrabajo - Decreto Legislativo N°9738 \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Telecentro
- ☐ Teletrabajo domiciliario
- ☐ Teletrabajo móvil

#### DATOS LABORALES

36. Dirección institucional en la cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Despacho de Ministra *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Despacho de ViceMinistro Área Social *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Despacho de ViceMinistro Área Social Solidaria *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Despacho de ViceMinistro Área Laboral *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Dirección General de Auditoría *Ir a la pregunta 37*
- ☐ Unidad de Género *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Contraloría de Servicios *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Dirección de Asuntos Jurídicos *Ir a la pregunta 46*
- ☐ Unidad Asesora de Prensa *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Departamento de Tecnología de Información y Comunicación *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Dirección General de Planificación de Trabajo *Ir a la pregunta 38*
- ☐ Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo *Ir a la pregunta 44*
- ☐ Dirección de Asuntos Laborales *Ir a la pregunta 47*
- ☐ Dirección Nacional de Empleo *Ir a la pregunta 39*
- ☐ Dirección Nacional de Seguridad Social *Ir a la pregunta 40*
- ☐ Dirección General Administrativa y oficialía mayor *Ir a la pregunta 50*
- ☐ Dirección Financiera *Ir a la pregunta 41*
- ☐ Dirección Nacional de Pensiones *Ir a la pregunta 42*
- ☐ Dirección Gral. de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF) *Ir a la pregunta 45*
- ☐ Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social *Ir a la pregunta 49*
- ☐ Órganos Desconcentrados *Ir a la pregunta 43*
- ☐ Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS) *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Consejo Superior de Trabajo *Ir a la pregunta 51*
- ☐ Consejo de Intermediación de Empleo (staff) *Ir a la pregunta 51*

Dirección General de Auditoría

37. Departamento o Unidad de la Dirección General de Auditoría en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Auditoría DESAF-FODESAF
- ☐ Departamento de Auditoría Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- ☐ Departamento de Auditoría Transferencias y Órganos Adscritos
- ☐ Departamento Auditoría Seguimiento y Recomendaciones
- ☐ Dirección General de Auditoría (staff)
- ☐ SubDirección General de auditoría

Ir a la pregunta 51

Dirección General de Planificación de Trabajo

38. Departamento o Unidad de la Dirección General de Planificación de Trabajo en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Investigación de Mercado Laboral (DIMEL)
- ☐ Departamento de Estudios Socioeconómicos
- ☐ Departamento de Desarrollo Organizacional
- ☐ Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno
- ☐ Dirección General de Planificación de Trabajo

Ir a la pregunta 51

Dirección Nacional de Empleo

39. Departamento o Unidad de la Dirección Nacional de Empleo en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo
- ☐ Departamento de Migraciones Laborales
- ☐ Departamento de Generación de Empleo
- ☐ Dirección Nacional de Empleo

Ir a la pregunta 51

Dirección Nacional de Seguridad Social

40. Departamento o Unidad de la Dirección Nacional de Seguridad Social en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Protección Especial al Trabajador
- ☐ Departamento de Equiparación e Igualdad de Oportunidades para la Persona con Discapacidad
- ☐ Departamento de Recreación Laboral
- ☐ Dirección Nacional de Seguridad Social

Ir a la pregunta 40

Dirección Financiera

41. Departamento o Unidad de la Dirección Financiera en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Presupuesto
- ☐ Departamento de Tesorería
- ☐ Departamento de Contabilidad
- ☐ Departamento de Transferencias
- ☐ Dirección Financiera
- ☐ Subdirección Financiera

Ir a la pregunta 51

Dirección Nacional de Pensiones

42. Departamento o Unidad de la Dirección Nacional de Pensiones en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Departamento de Asesoría Económica Actuarial
- ☐ Departamento de Declaración de Derechos
- ☐ Departamento de Gestión de Pagos
- ☐ Departamento de Investigación y Desarrollo
- ☐ Departamento de Gestión de la Información
- ☐ Dirección Nacional de Pensiones
- ☐ SubDirección Nacional de Pensiones

Ir a la pregunta 51

Órganos Desconcentrados

43. Departamento o Unidad en el cual labora (Órganos Desconcentrados) \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Consejo Nacional de Salarios
- ☐ Departamento de Salarios Mínimos
- ☐ Consejo de Salud Ocupacional

Ir a la pregunta 51

Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo

44. Departamento o Unidad de la Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo en el cual labora \*

Marca solo un óvalo.

- ☐ Región central
- ☐ Región Huasteca Norte
- ☐ Región Huasteca Caribe
- ☐ Región Chortega
- ☐ Región Branca
- ☐ Región Pacífico Central
- ☐ Departamento de Gestión
- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Dirección Nacional de Inspección General de Trabajo
- ☐ Subdirección Nacional de Inspección General de Trabajo

Ir a la pregunta 51

Dirección Gral. de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)

45. Departamento o Unidad de la Dirección Gral. de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF) en el cual labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Legal
- ☐ Departamento de Gestión
- ☐ Departamento de Presupuesto
- ☐ Departamento de Gestión de Cobro
- ☐ Departamento de Evaluación, Control y Seguimiento
- ☐ Dirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)
- ☐ Subdirección de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (DESAF)

Ir a la pregunta 51

Dirección de Asuntos Jurídicos

46. Seleccione el Departamento o Unidad de la Dirección de Asuntos Jurídicos donde labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Asesoría Interna y Resoluciones
- ☐ Departamento de Asesoría Externa y Reglamento
- ☐ Departamento de Asuntos Internacionales
- ☐ Dirección de Asuntos Jurídicos
- ☐ Subdirección de Asuntos Jurídicos

Ir a la pregunta 51

Dirección de Asuntos Laborales

47. Seleccione el Departamento de la Dirección de Asuntos Laborales donde labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Relaciones de trabajo Ir a la pregunta 48
- ☐ Departamento de Organizaciones Sociales Ir a la pregunta 51
- ☐ Departamento de Evaluación y Análisis Ir a la pregunta 51
- ☐ Departamento de Coordinación Técnica Ir a la pregunta 51
- ☐ Dirección de Asuntos Laborales Ir a la pregunta 51
- ☐ Subdirección de Asuntos Laborales Ir a la pregunta 51
- ☐ Subjefe del Departamento de Relaciones de trabajo Ir a la pregunta 51
- ☐ Subjefe del Departamento de Organizaciones Sociales Ir a la pregunta 51

Ir a la pregunta 51

Departamento de Relaciones de trabajo

48. Seleccione la Unidad del Departamento de Relaciones de trabajo donde labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos San José
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Alajuela
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Cartago
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Heredia
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Liberia
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Limón
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Puntarenas
- ☐ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos Pérez Zeledón
- ☐ Departamento de Relaciones de Trabajo

Ir a la pregunta 51

Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social



49. Seleccione el Departamento o Unidad de la Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social donde labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Unidad de Políticas - Proyectos y Programas  
☐ Departamento PRONAMYPE y Movilidad Social  
☐ Dirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social  
☐ SubDirección de Economía Social Solidaria y Movilidad Social

Ir a la pregunta 51

Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor

50. Seleccione el Departamento de la Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor donde labora

Marca solo un óvalo.

- ☐ Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos  
☐ Departamento de Servicios Generales  
☐ Departamento de Proveeduría  
☐ Departamento de Archivo Central  
☐ Dirección General Administrativa y Oficialía Mayor

Ir a la pregunta 51

DATOS DE LAS JEFATURAS

51. Nombre de la jefatura inmediata \*

\_\_\_\_\_

52. Cargo de la jefatura inmediata \*

CONDICIONES DE  
TELETRABAJO

La hora de ingreso y la hora de salida se debe indicar según el sistema horario de 24 horas.

53. Horario de ingreso en el que labora \*

Ejemplo: 8:30 a. m.

54. Horario de salida en el que labora \*

Ejemplo: 8:30 a. m.

55. Indique un número de teléfono al cual pueda ser contacto durante su tiempo en teletrabajo \*

\_\_\_\_\_

56. Otro número de teléfono

\_\_\_\_\_

57. Señale detalladamente los labores que va a realizar en la modalidad de teletrabajo \*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

58. Señale los días en los que va estar en teletrabajo (Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes) \*

59. Fecha de Inicio del teletrabajo \*

---

Ejemplo: 7 de enero de 2019

60. Fecha de Fin del teletrabajo \*

---

Ejemplo: 7 de enero de 2019

61. Adicionalmente las partes acuerdan: (Observaciones)

En caso de incluir observaciones, iniciar la oración con la siguiente frase: Adicionalmente las partes acuerdan

---

---

---

---

62. Ciudad en la que se firma el contrato \*

Ejemplo: San Carlos, Guápiles, Turrialba

---

63. Fecha de firma \*

---

Ejemplo: 7 de enero de 2019

64. Hora de firma \*