



Forum Empresarial

ISSN: 1541-8561

forum.empresarial@upr.edu

Centro de Investigaciones Comerciales e  
Iniciativas Académicas  
Puerto Rico

Bustamante U., Miguel A.; Donoso D., Sebastián; Villarreal Navarrete, Patricia  
Conocimiento y disposición a usar el teletrabajo en organizaciones de servicio de la  
Región del Maule, Chile

Forum Empresarial, vol. 13, núm. 1, mayo, 2008, pp. 37-78  
Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas  
San Juan, Puerto Rico

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63111252001>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



## Conocimiento y disposición a usar el teletrabajo en organizaciones de servicio de la Región del Maule, Chile

*Dr. Miguel A. Bustamante U.\**

Universidad de Talca

*Dr. Sebastián Donoso D.\*\**

Universidad de Talca

*Ing. Patricia Villarreal Navarrete\*\*\**

Universidad de Talca

Recibido: 10 de diciembre de 2007

Aceptado: 26 de marzo de 2008

---

### Resumen

El artículo identifica el grado de conocimiento respecto del teletrabajo que existe en directivos y ejecutivos de empresas medianas y grandes, y determina el grado de utilización de esta modalidad laboral por organizaciones orientadas al sector de servicios localizados en una zona geográfica central de Chile (Región del Maule), que tiene una población cercana al millón de habitantes. La información proviene tanto de un cuestionario como

---

\* Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, Ingeniero Comercial, MBA, Director del Centro de Gestión de Instituciones de Salud de la Facultad de Ciencias Empresariales, e-mail: [mabu@utalca.cl](mailto:mabu@utalca.cl)

\*\* Doctor en Educación, Educador, Académico del Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional de la misma universidad, e-mail: [sdonoso@utalca.cl](mailto:sdonoso@utalca.cl)

\*\*\* Ingeniero Comercial, U. de Talca, [paty\\_villarreal74@hotmail.com](mailto:paty_villarreal74@hotmail.com)

de grupos focalizados. El universo de instituciones estuvo conformado por 195 entidades de servicio de tamaño mediano y grande, localizadas en las principales ciudades del territorio (Talca, Curicó y Linares) constituyéndose una muestra de 143 casos. Se empleó un procedimiento muestral probabilístico, aleatorio y estratificado proporcional de acuerdo con los criterios de ventas anuales, localización geográfica y sector de actividad económica. Los datos fueron analizados estadísticamente con pruebas de significación. Los principales resultados muestran que en más del 50% de las organizaciones, las variables socioculturales y humanas son importantes para cualquier forma de trabajo y que la falta de tecnologías y medios de transporte de información y comunicación para teletrabajar, lo hacen imposible. Destaca una alta disposición para utilizarlo. En las organizaciones, los niveles jerárquicos con mayor conocimiento del tema fueron los ejecutivos superiores. Señalándose diferencias significativas entre las organizaciones que aplican o no el teletrabajo en estos niveles de desempeño.

**Palabras clave:** organización del teletrabajo, trabajo a distancia, tecnologías de trabajo.

#### Abstract

The article identifies the degree of knowledge possessed by in directors and executives of medium and big companies, regarding to telework and it determines the degree of utilization of this labor modality for organizations oriented to the service sector located in a central geographic area of Chile (Region of the Maule) that has a population close to one million of inhabitants. The information comes from a questionnaire and focus groups. The universe of institutions was composed by 195 service entities, of medium and big size, located in the main cities of the territory, Talca, Curico and Linares, constituting a sample of 143 cases. A probability sampling procedure, random and proportionally stratified was implemented according to the criteria of annual sales, geographic location and economic activity sector. The data was statistically analyzed with significance tests. The main results show that in more than 50% of the organizations, the cultural and human variables are important for any way of work and that the lack of technologies and means of information transport and communication to telework, make it impossible. It emphasizes a high disposition to use it. In the organizations, the hierarchical levels with bigger knowledge of the topic were the superior executives. Pointing out significant differences among the organizations that apply or not the telework in these performance levels.

**Key words:** telework organization, work at distance, work technologies.

## 1. Estado del arte

Para la transición de una sociedad industrial hacia una sociedad de información, el teletrabajo es un modo de organización y gestión (Abdallah et al. 2004) que tiene el potencial de contribuir sustancialmente a mejorar la calidad de vida, debido al desarrollo de prácticas de trabajo sostenibles y a la igualdad de participación de los ciudadanos, en tanto y en cuanto compartan esta modalidad virtual y posean las habilidades asociadas a su gestión: responsabilidad y competencia (Hallado 2003). En el caso de Chile, se proyecta que para el final del primer decenio del presente siglo unas 300,000 personas trabajarán bajo esta modalidad laboral (Rivadeneira 2004). Por su parte, el gobierno chileno ha modificado el artículo N° 22 del Código del Trabajo, y no establece límites de horas al teletrabajador.

Como se observa en el Cuadro 1, la inversión en tecnologías de información (TI) puede ser un buen indicador de las oportunidades que las economías pueden generar al implantar el teletrabajo. Por ejemplo, dicha inversión es significativa en términos absolutos en países como China y Japón, mientras continúa siendo baja en países como Hungría y Chile.

**Cuadro 1**  
**Inversión y Tasa de Crecimiento en TI (US\$ Millones Corrientes)**

País	2002	2003	%	2004	%	2005	%
China	22,609.90	24,394.40	7.90	27,436.80	12.5	30,849.80	12.40
India	4,667.40	5,781.30	23.90	7,189.60	24.4	8,752.60	21.70
Japón	89,669.90	94,985.20	5.90	97,475.20	2.6	99,644.20	2.20
República Checa	2,187.40	2,422.70	10.80	2,665.70	10.0	2,845.40	6.70
Hungría	1,598.70	1,834.90	14.80	2,024.50	10.3	2,205.00	8.90
Polonia	3,149.20	3,528.60	12.00	3,966.00	12.4	4,493.90	13.30
Chile	1,064.30	1,080.20	1.50	1,177.90	9.0	1,247.10	5.90
América Latina	-	23,164.50	-	26,427.10	14.1	28,666.40	8.50

Fuente: Internacional Data Corporation Chile (IDC Chile) y Departamento de estudios CNC

La tasa de crecimiento en tecnologías de información es un mejor indicador del comportamiento de las organizaciones en los distintos países bajo estudio. La tasa de crecimiento más alta corresponde a India, ésta supera el 23% entre 2003 y 2005. Le sigue China con una creciente tasa de 7.9% hasta 12.4% durante el período y, en tercer lugar, se ubican países que han mantenido un nivel estable pero se espera aumentar, superando el 10%, entre los que se encuentran la República Checa, Hungría y Polonia. Chile experimentó en un 9.0% y 5.9% de crecimiento en los últimos dos años de la serie.

La Internet es la herramienta fundamental del teletrabajo. De acuerdo con esto, su integración en América Latina ha sido fundamental para el desarrollo y masificación de esta nueva modalidad laboral. Entre los países latinoamericanos en el año 2006, Chile muestra el más alto porcentaje de integración, lo que demuestra que su población tiene un mayor acceso a la red y que existe una brecha importante en relación con el resto de los países de la región como se puede observar en el Cuadro 2.

**Cuadro 2**  
**Integración de Internet en América Latina al año 2006.**

País	%	País	%
Chile	42.80	El Salvador	9.70
Argentina	26.40	Colombia	8.30
Puerto Rico	25.20	Guatemala	5.90
Costa Rica	22.70	Bolivia	5.20
Uruguay	20.80	Ecuador	5.10
México	17.70	Paraguay	3.60
Perú	16.00	Honduras	3.30
Brasil	14.10	Nicaragua	2.50
Venezuela	12.00	Cuba	1.70
Rep. Dominicana	10.30		

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de N-Economía Panorama TIC en América Latina.

Tradicionalmente, la investigación sobre materia organizacional de las empresas se ha supeditado al desarrollo de teorías y conceptos en directa relación con los nuevos avances empresariales, de información y de tecnología. Al presente, un 13% del total del esfuerzo laboral en la Unión Europea practica el teletrabajo en sus diferentes modalidades. Se estima que en América Latina el teletrabajo crecerá un 400% en un lapso de diez años, entendiéndose que la base inicial es aún pequeña (Marolla 2004). En Estados Unidos el teletrabajo ocupa a 9 millones de trabajadores correspondiente a un 6.5 % de la población activa. Más de 560,000 personas en el Reino Unido, 150,000 en Alemania, 100,000 en España trabajan bajo esa modalidad. En Irlanda hay más de 32,000, lo que representa el 3.8% de la población activa (Tessler 1999). Se entiende que estos teletrabajadores están conformando un segmento profesional que merece mayor consideración por el importante crecimiento potencial que ofrece a la economía de sus respectivos países.

Algunas empresas que han utilizado el teletrabajo son IBM y Teleseguros del Grupo Pelayo, Mutua de seguros de España (Rincón 1999; [www.alcampo.es](http://www.alcampo.es); [www.pelayo.com](http://www.pelayo.com)). IBM se ha caracterizado por haber establecido una estrategia de teletrabajo en el ámbito mundial, que fue precedida por un proyecto piloto de seis meses que en el año 1996 contó con 25,000 teletrabajadores en Europa. De estos, unos 3,000 trabajan para aumentar la satisfacción de los clientes, la motivación de los trabajadores y la productividad en un 20%, y eliminar el ausentismo laboral (Seminario: El Teletrabajo 2003; Patiño 2004).

En la actualidad Chile presenta una de las tasas de integración de las tecnologías de información más altas de América Latina. En su programa "Apostando por el desarrollo tecnológico de Chile: la Agenda Digital 2005-2010", la Asociación Chilena de Tecnologías de Información (ACTI), indica que el desafío es encaminar al país a su desarrollo para transformarlo en una sociedad de la información. "Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) constituyen una herramienta fundamental para incrementar la productividad de las empresas y, por esa vía, la competitividad del país" (Grupo de Acción Digital 2006).

Para cumplir esta tarea, ACTI identifica cinco ejes estructurantes de la agenda: (1) consolidar el *gobierno electrónico* mediante el

desarrollo de una plataforma integrada de servicios del Estado; (2) impulsar la *educación* a través de diversos métodos tales como las campañas de alfabetización digital; (3) fomentar y promover un desarrollo de la industria de las TIC para que éstas representen al menos el 2,5% del Producto Interno Bruto (PIB) al año 2010; (4) incentivar el *uso de las TIC en las empresas* como misión evangelizadora para aquellas grandes empresas analfabetas respecto a los beneficios de las tecnologías; e (5) invertir y mejorar las *formas de acceso a las TIC* mediante supercarreteras digitales para el gobierno y banda ancha para el recurso humano, lo que contribuirá al teletrabajo, apostando por un equilibrio entre productividad y bienestar de las personas.

La Región del Maule en Chile, posee una población cercana al millón de persona. En el año 2005 ésta presenta una participación del (PIB) regionalizado que alcanzó el 4%. Para ese mismo año la evolución del PIB fue de 8,4%. Además, la región registró una tasa de crecimiento promedio anual de productividad de 3,89% en el periodo 1997-2004 (Banco Central de Chile, Estudios Económicos Estadísticos N 52).

En términos tecnológicos, Talca, la capital de la región, cuenta con un alto nivel de TIC que incluye la red inalámbrica, fibra óptica y otros servicios, tales como: Servicios 600, Servicio 800, Súper Links, un entronque de 2 Mbps, con capacidad de 30 circuitos; STB, Número Único, RDSI Básico, Multilíneas y Teléfonos Públicos de Interior (Telefónica Empresas CTC Chile S.A. 2004).

## 2. Discusión de los antecedentes teóricos

El teletrabajo es una modalidad laboral flexible, asociada a una organización, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin tener la necesidad de trasladarse de forma permanente al lugar donde físicamente se encuentra la empresa. De esta forma, permite funcionar en forma remota empleando la opción tecnológica.

Se entiende que las organizaciones persiguen objetivos comunes (Chiavenato 2002) y que trabajan sistemáticamente para alcanzar sus metas, mediante un arreglo de regular recursos para obtener el propósito (Robbins 1999). No existe un diseño único de organización, sino que depende de factores contingentes (Stoner

y Gilbert 1996). Como entidades formales "son unidades sociales o agrupaciones humanas, construidas en forma deliberada" (Arévalo 1999), correspondiendo a "sistemas consistentemente coordinados de actividades o fuerzas" (Daft y Steers 1992), que enfocan, como factor clave, ya sea en las personas o en otras actividades.

En tal condición se tratan como "sistemas sociales de naturaleza singular que nacen como resultado de las eternas e incesantes interrelaciones entre las personas y de éstas con los sub-sistemas sociales de los que son parte, y de los que no son parte, pero que tienen sus límites" (Luhmann et al. 1993; Luhmann 1997). Se clasifican en organizaciones manufactureras y de servicios (Robbins, 1999) que brindan un conjunto de prestaciones (Salazar, 2000) que transfieren valor a sus clientes (Sallenave 1991).

El teletrabajo es "trabajo a distancia" (Shomali 2000), que implica las condiciones de autonomía y autorregulación, brindando la opción de administrar el tiempo. Se sostiene que esta modalidad facilita la exportación, la apertura de nuevos mercados y la consolidación de los existentes (Revista de Comercio N. 8.878, 2003), implicando el uso de nuevas tecnologías que permiten la independencia como a su vez facilitan la comunicación (Velasco, 2004).

Esta nueva opción de trabajo requiere autodisciplina, exactitud, independencia, autonomía, eficacia, honradez, confianza en sí mismo, tolerancia a la frustración, autocontrol, equilibrio personal, dinamismo práctico, perseverancia, operatividad y resistencia física (Rivadeneira 2003). Estas actitudes insertan en la organización transformaciones y cambios significativos (Faria y Achiles, 1995) que se traducen en rediseños organizacionales (Stoner y Gilbert, J. 1996) y de desempeño laboral sobre la base de las tecnologías (Robbins 2005). Se apoya en *oficinas virtuales* (Pumarino 2003), a las que se incorporan medios tradicionales, tales como: teléfono, fax, correo electrónico, videoconferencia y redes computacionales (Gajardo 2004).

La demanda del teletrabajo, en la perspectiva de las actitudes que genera, corresponde a una predisposición requerida. En este caso deberá aprenderse como respuesta coherente y favorable a un determinado objeto, descrito como "estados mentales usados por los individuos para estructurar la forma como perciben su medio

Cuadro 3  
Ventajas y desventajas del Teletrabajo

VENTAJAS			
Rincón, 1999	Patillón, 2004	Marolla, 2004	Rivadeneira, 2003
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación a las demandas del trabajo</li> <li>Aumento de concentración</li> <li>Control de horas, flexibilidad, desempeño y productividad</li> <li>Calidad de vida</li> <li>Satisfacción personal, disminución del estrés, autonomía</li> <li>Disminución del centralismo</li> <li>Independencia</li> <li>Menos dificultades y gastos de transporte</li> <li>Generación de nuevos negocios</li> <li>Generación de empleos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro de espacio</li> <li>Flexibilidad del horario</li><li>Mejora de rendimiento</li> <li>Incremento de productividad</li> <li>Organización personal</li> <li>Teletrabajo autónomo</li> <li>Competitividad en términos económicos</li> <li>Reduce desplazamientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro de espacio</li> <li>Resultados concretos</li> <li>Aumento de productividad</li> <li>Beneficios a discapacitados</li> <li>Relaciones más horizontales</li> <li>Descentralización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro de espacio</li> <li>Reduce desplazamientos</li> <li>Flexibilidad del horario laboral</li> <li>Mejora de rendimiento</li> <li>Incremento de productividad</li> <li>Oportunidad de empleo a discapacitados, personas de la tercera edad, enfermos y mujeres con hijos menores.</li> <li>Teletrabajo autónomo</li> <li>Más relaciones horizontales</li> <li>Reduce costos de transporte</li> </ul>
DESVENTAJAS			
Rincón, 1999	Marolla, 2004		
<ul style="list-style-type: none"> <li>La complejidad de administrar la comunicación y las relaciones sociales</li> <li>Necesidad de automatizarse</li> <li>Capacitación en comunicación electrónica</li> <li>Crear y mantener intercambios con compañeros</li> <li>Delimitar horario de trabajo</li> <li>Delimitar el entorno</li> <li>Distribuir tiempos y recursos</li> <li>Eficiente uso de herramienta</li> <li>Enfrentar toma de decisiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No adecuado para todos</li> <li>No trabaja en equipo</li> <li>Demanda de autocontrol</li> <li>Demanda de autoexigencia</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No es adecuado para todos</li> <li>Possibilidad de surgir elementos adicionales de distracción.</li> <li>Delimitar horarios de trabajo</li> <li>El aislamiento del trabajador</li> </ul>		

Fuente: Elaboración basada en los autores citados

ambiente y para dirigir la forma como responden a él" (Aaker & Day 1996).

La escuela de "componentes múltiples" sostiene que la estructura de las actitudes está formada por los siguientes componentes: cognoscitivo, afectivo y de comportamiento. El *cognoscitivo* representa la información sobre un objeto, la que incluye conocer de la existencia del objeto, los juicios y creencias acerca de éste, considerando la importancia relativa de los atributos. El *componente afectivo*, sintetiza los sentimientos en general hacia el objeto, situación o persona. A través de éste se intenta capturar el *gusto -disgusto, favorable- desfavorable* hacia una determinada situación o aspecto a considerar en la investigación. El *componente conductual o de comportamiento* se refiere a actuar con intención respecto de algo es decir, cómo me comporto al interactuar con la situación y/o el objeto (Robbins 2005). Las actitudes y percepciones se miden generalmente por escalas nominales y ordinales (Likert 1932) o por medio de la escala Thurstone la que examina si los valores escalares de los estímulos responden a una escala de intervalos asimilable a una distribución normal. Esta distribución, que no es directamente observable, recibe el nombre de "distribución discriminativa" (Barbero 1993; Meliá 1990; Stanley et al. 1999).

Las principales ventajas y desventajas de esta modalidad de trabajo han sido mencionadas por diferentes autores como se muestra en el Cuadro 3.

Como se observa en el Cuadro 3, las ventajas se relacionan principalmente con beneficios que pueden ser percibidos por las propias personas en términos de calidad de vida y por las organizaciones, en la forma de ahorro de recursos. Por el contrario, las desventajas son, evidencia de nuevas exigencias y requisitos que la implementación de este tipo de trabajo exige a las personas y a las organizaciones en término de nuevos aprendizajes, esfuerzos de coordinación y control, entre otras relacionadas con las tecnologías y los recursos financieros que implicaría su implementación.

### 3. Objetivos y metodología

La finalidad de esta investigación fue identificar el grado de conocimiento y uso del teletrabajo por organizaciones de servicio localizadas en las principales ciudades de la Región del Maule, Chile.



La fase exploratoria se basó en fuentes de información primaria y secundaria. La descriptiva, que conllevó la medición de actitudes, se realizó mediante la administración de un cuestionario estructurado (Daft y Steers 1992; Kaplan 1964; González 1997). También se emplearon grupos focales con propietarios, directores generales, jefaturas de departamento y subordinados de las organizaciones de servicio. El cuestionario piloto se realizó con 10 organizaciones elegidas por conveniencia. La aplicación del mismo fue presencial y el coeficiente alfa fue de 0.78 alcanzando la categoría de confiable (Crombach 1982; Hernández et al. 1998; Kinnear & Taylor 2000).

La población consistió de organizaciones de servicio clasificadas según el valor de sus ventas brutas anuales localizadas en las tres ciudades más importantes de la Región, obtenidas de los registros públicos de empresas. Las organizaciones medianas se ubican entre US\$ 900,000 - US\$ 3,500,000 y las grandes por encima de los US\$ 3,500.00.

El método de muestreo utilizado fue aleatorio y estratificado proporcionalmente. La población se estratificó de acuerdo con los criterios de ventas anuales, localización geográfica y sector económico. Se identificaron 195 organizaciones de servicios y se muestreó a 143 de ellas.

#### 4. Presentación de resultados

Inicialmente se analizó el grado de conocimiento del teletrabajo y la identificación del tipo de organizaciones que lo emplea. Luego se analizó el grado de conocimiento y propensión a ocupar este tipo de trabajo, y el conocimiento y ocupación del teletrabajo con relación a la clasificación de las organizaciones. Posteriormente, se identificaron las razones por las cuales no se utiliza teletrabajo; además, se analizó el conocimiento del tema, utilizando las variables; edad, educación y género. Finalmente, se identificó la percepción del impacto respecto de la productividad según el género, y la evaluación del teletrabajo para la organización.

#### 4.1 Variables claves en la implementación del teletrabajo

En los grupos focales, la opinión generalizada es que el teletrabajo es aceptable a nivel gerencial y no es muy recomendable para los subordinados, debido a que exige un alto grado de compromiso con la organización. Además requiere "contar con una alta capacidad de autocontrol" así como capacidad para fijarse y cumplir objetivos y metas. Se destaca que el teletrabajo es parte de un proceso gradual que está en función del cambio. Ciertamente, la aplicación o no de esta modalidad dependerá del tipo de negocio, del nivel tecnológico y del poder económico con el que cuente la organización.

Todos los participantes del grupo focal informaron tener conocimiento del teletrabajo. Sin embargo, el 57% no lo utiliza. Las variables que influyen en la decisión de incorporar esta modalidad se agruparon bajo los siguientes renglones: tecnológicas, humanas, socioculturales y empresariales.

Las variables tecnológicas son el requisito indispensables para llevar a cabo el teletrabajo, ya que permiten la comunicación entre los actores. Las más importantes son conexión a la Internet, tecnología inalámbrica, comunicación electrónica y soporte del sistema. Las variables humanas enfatizan la aptitud e idoneidad de las personas para este tipo de trabajo, la actitud adecuada y las competencias necesarias para funcionar en un contexto de trabajo combinando y movilizandolos recursos necesarios para el logro de un resultado de excelencia. En resumen, implica compromiso, capacidad de comunicación, proactividad, confianza y responsabilidad. Las variables socioculturales son: cultura virtual, tradiciones, resistencia al cambio, clima organizacional, cultura e imagen de la empresa.

Por su parte, las variables empresariales consideran el diseño organizacional que se requiere para implantar esta modalidad de trabajo. Implica reconocer los riesgos, la seguridad y los impactos financieros y presupuestarios que conlleva. Además, implica contar con objetivos claros y compartidos, políticas efectivas, medidas de control, recursos económico y con un ambiente de confianza y apoyo de la empresa. De acuerdo con las variables socioculturales, la incorporación del teletrabajo a la organización ocurrirá a medida que se invierta en los aspectos técnicos, en la formación adecuada y

en la resistencia cultural a los cambios y en la gestión de esta nueva forma de trabajo.

En Chile son muchas las áreas en las que se puede teletrabajar. Entre las más relevantes se encuentran diseño gráfico, traducción, contabilidad, programación, tareas administrativas y financieras, estudios de mercado y opinión pública, educación y formación, consultoría, periodismo, tecnología y comunicación, atención a clientes, desarrollos informáticos, salud, arquitectura, derecho y secretariado (Rivadeneira 2003). Éstas se pueden clasificar en dos categorías: *según su naturaleza o según su localización*. La primera incluye a especialistas y profesionales, trabajadores profesionales de apoyo, trabajadores itinerantes, especialistas en tecnología y trabajadores de soporte clásicos. La segunda categoría incluye teletrabajo en el hogar, empleados, autoempleados o independientes, informales o ilícitos, y empresarios (Ibáñez 2000).

En general, el teletrabajo fue calificado como un tema asociado a las tecnologías duras y eminentemente técnico, superponiéndose a las bondades que ofrece a las personas. Sin embargo, se reconoce que desplaza el trabajo del mundo real al virtual y en consecuencia, los compromisos dejan de ser directos y personales, es decir, pasan a depender en gran medida de la naturaleza misma del trabajo.

#### 4.2 Conocimiento y ocupación de teletrabajo

Respecto al *conocimiento*, sobre el teletrabajo como se muestra en el Cuadro 4, la situación evidenciada por las organizaciones es que la situación entre ellas es bastante disímil. En la ciudad de Talca, de 56 empresas, el 48.2% equivalente a 20.28% de la muestra total, poseer el conocimiento sobre el teletrabajo. En tanto que, en la ciudad de Curicó, de 52 organizaciones, el 31%, que equivale a 11.19% de la muestra total, sabe en qué consiste el teletrabajo. Finalmente, en la ciudad de Linares, de 35 organizaciones, el 28% equivalente a un 7% de la muestra total informa saber del teletrabajo.

Estos datos ponen de manifiesto que las organizaciones de la ciudad de Talca, evidencian un mayor grado de conocimiento sobre el tema, lo que puede ser explicado por la influencia de las empresas nacionales y extranjeras allí localizadas.

**Cuadro 4**  
**Conocimiento del teletrabajo**

¿Sabe en qué consiste el teletrabajo?	Sí		No		Acumulado	
	N°	%	N°	%	N°	%
Talca	29	20.28	27	18.88	56	39.16
Curicó	16	11.19	36	25.17	52	36.36
Linares	10	7.00	25	17.48	35	24.48
Región Maule	55	38.50	88	61.50	143	100

¿Sabe en qué consiste el teletrabajo?	Talca		Curicó		Linares	
	N°	%	N°	%	N°	%
Sí	29	51.78	16	30.8	10	28.6
No	27	48.22	36	69.2	25	71.4
Total	56	100	52	100	35	100

Del análisis surge una importante proporción, ésto es el 61.5% de las organizaciones consultadas de la Región señalan no saber en qué consiste el teletrabajo. Sin embargo, un análisis por ciudad pone de manifiesto que un destacable 51.78% de las organizaciones localizadas en Talca indican saber acerca del teletrabajo. Por el contrario la tasa de desconocimiento más alta se presenta entre las organizaciones localizadas en la ciudad de Linares con un 71.4% de la sub-muestra.

Contrastando los datos estadísticamente ( $\chi^2$ ), con un 95% de confianza, sobre la base de los 143 casos analizados, en atención a que  $\chi^2_{c=}$  7.6;  $\chi^2_{(5\%,1)} = 3.84$  y dado que  $\chi^2_c > \chi^2_{c=}$  se rechaza  $H_0$ , y se confirma que existe una diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que tienen y no tienen conocimiento sobre el teletrabajo, lo que implica que no pueden ser tratadas como un universo equivalente.

Respecto de la *ocupación* de teletrabajo, es evidente la escasa comprensión que existe sobre este tipo de modalidad en las organizaciones consultadas. Como se pone en evidencia del Cuadro 5, el 60.84% de los entrevistados no respondió a esta pregunta. Los consultados que menos respondieron a esta pregunta fueron los



de la ciudad de Linares 71.4%, en tanto que los más dispuestos a responder fueron los de la ciudad de Talca con tan sólo un 46.5% de no respuesta.

En general, el análisis inferencial de los 143 casos analizados de la región del Maule, permite confirmar que no existe diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que ocupan o no el teletrabajo.

**Cuadro 5**  
**Ocupación del teletrabajo**

Su organización, ¿ocupa teletrabajo?	No responde		Sí		No		Acumulado	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Talca	26	18.2	18	1.6	12	8.4	56	39.16
Curicó	36	25.2	8	5.6	8	5.6	52	36.36
Linares	25	17.5	4	2.8	6	4.2	35	24.48
Región Maule	87	60.9	30	21	26	18.2	143	100

Su organización, ¿ocupa teletrabajo?	Talca		Curicó		Linares	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No responde	26	46.5%	36	69.2%	25	71.4%
Sí	18	32.1%	8	15.4%	4	11.4%
No	12	21.4%	8	15.4%	6	17.1%
Total	56	100%	52	100%	35	100%

El análisis por ciudad indica que en la ciudad de Talca, un 32.1% señala ocupar en su organización el teletrabajo, en tanto que entre quienes señalan no utilizarlo (21.4%), presumiblemente por el hecho de que no lo emplean con frecuencia, sumándose al 46.5% que no responde. En Curicó, la mitad de las 16 organizaciones que accedieron a responder esta pregunta lo aplican, en tanto que la ciudad de Linares, sólo 4 de 10 organizaciones indicaron ocuparlo, confirmando con ello que es ésta la de menor tasa de conocimiento y ocupación de la metodología de teletrabajo.

En términos generales en la Región del Maule, de 55 organizaciones que conocen sobre el tema, 30 señalan utilizarlo. La variación de

uso de teletrabajo se puede asociar con el índice de ruralidad en el que se inserta la ciudad. Por ejemplo, la ciudad de Talca es, en su mayor proporción, de características urbanas, en tanto que las ciudades de Curicó y especialmente Linares, presentan índices de mayor ruralidad y, lo que puede ello explicar el menor conocimiento y uso de teletrabajo.

Respecto de la relación *Conocimiento de teletrabajo y Clasificación del puesto de trabajo*, para las 143 organizaciones localizadas en la Región del Maule, los niveles jerárquicos que evidencian el mayor conocimiento son los segmentos intermedios tales como *Gerente Funcional - Director Departamento* los niveles de *Jefe sección - Unidad - Proyecto*.

Con relación al *grado de conocimiento y la ocupación de teletrabajo* respecto de las características distintivas de las organizaciones consultadas, un 87.3% de las organizaciones privadas tienen conocimiento y un porcentaje similar utiliza la opción de teletrabajo. Entre las organizaciones públicas el conocimiento llega a tan sólo 12.7% y alrededor de un 13% lo ocupa, con lo cual parece razonable suponer que quienes aplican esta opción laboral parecen no tener conciencia clara del tipo de desempeño que realizan. Un comportamiento similar se observa en las tres ciudades estudiadas. Sin embargo, el análisis inferencial y con un 95% de confianza, se pudo verificar además que no existe dependencia entre el conocimiento de teletrabajo y la clasificación mediante propiedad de las organizaciones.

Entre las razones más relevantes para no usar esta modalidad de trabajo se destacan: (i) la ausencia de una legislación laboral adecuada (escasa y/o poco clara), (ii) el desinterés de la organización en el tema, (iii) el desconocimiento de las tecnologías que dan soporte al teletrabajo, (iv) falta de una plataforma tecnológica adecuada, (v) la falta de información sobre el tema, sus implicaciones, limitaciones y proyecciones y, (vi) la ausencia de recursos para implementarla. Estas razones son independientes del tipo de empresa y de su localización, de manera que se puede afirmar que son transversales a cualquier tipo de organización y localización.

Al analizar *Conocimiento de teletrabajo - Rango de edad*, se identificó el grupo etéreo entre 31 a 50 años (71%) como el de mayor conocimiento de la temática, en las tres ciudades.

Con respecto de la relación *Conocimiento de teletrabajo - Nivel de estudio*, se verificó que, entre quienes señalan el nivel universitario completo, éste alcanza un 41% con mayor dominio temático. La asociación entre *Conocimiento de teletrabajo - Género* es mayor entre el masculino (67%) que en el segmento femenino (32.2%).

### 4.3 Percepción de aplicabilidad de teletrabajo según el puesto de trabajo

En esta sección se consultó la totalidad de las organizaciones, alcanzándose una tasa de respuesta de 100%. Se realizó un análisis de percepción de la aplicabilidad de teletrabajo por tipo de puestos identificando los siguientes: (i) nivel superior, *Dueño y/o Directores, Gerente general y Directores de servicios*; (ii) nivel intermedio, *Gerente funcional y Directores de departamentos y Jefe de sección o de Unidad o de Proyectos*, y (iii) nivel operativo, *Subordinados*. Las respuestas fueron clasificadas de acuerdo a la localización de las organizaciones en las tres ciudades.

El Cuadro 6, muestra el grado de aplicabilidad de la opción de teletrabajo a nivel de la Región del Maule. Las percepciones resultantes son bastante contrapuestas. Por ejemplo, parece "Aplicable" y "Muy aplicable" a nivel de *Dueños - Directorios* alcanzando un 77.65%, seguido de *Gerentes y Directores de servicios* con un 72.73%. Sin embargo, resulta "Nada aplicable" o "Poco aplicable" a nivel de *Subordinados* con un 63.64%.

Un análisis por ciudad demuestra que las mayores frecuencias de percepción de aplicabilidad del teletrabajo se observan en la ciudad de Linares, donde alcanzó 91.43% (equivalente a 32 organizaciones) y 80% (representando a 28 organizaciones) en las opciones "Aplicable" y "Muy aplicable" para los segmentos *Dueños y Directorios*, y *Gerente general y Directores de servicios*, respectivamente. Sin embargo, en esta misma, se dan las frecuencias opuestas más altas tanto en las categorías "Nada aplicable" como en "Poco aplicables" logrando 71.42% (equivalente a 38 organizaciones) en el caso de los *Subordinados*, y 62.86% para los *Jefes de sección - Unidad Proyectos* (equivalente a 24 organizaciones).

Las frecuencias observadas entre las organizaciones localizadas en la ciudad de Curicó muestran también diferencias notables. Así,

**Cuadro 6**  
**Aplicabilidad de teletrabajo según tipo de puestos de trabajo**

Región del Maule										
	Dueño - Directorio		Gerente General - Director Servicios		Gerente Funcional - Director Departamentos		Jefe sección - Unidad - Proyectos		Subordinados	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nada aplicable	3	3.50	6	4.20	3	2.50	23	15.38	75	52.45
Poco aplicable	16	11.19	16	11.19	22	15.38	39	27.27	16	11.19
Ni muy ni poco aplicable	11	7.09	17	11.09	47	31.47	27	18.88	13	9.09
Aplicable	63	43.43	60	41.96	43	31.47	32	22.58	21	14.68
Muy aplicable	46	32.17	44	30.77	28	19.58	23	16.08	18	12.59
Total	143	100	143	100	143	100	143	100	143	100
Talca										
Nada aplicable	5	8.93	3	8.93	2	5.57	3	6.93	18	32.14
Poco aplicable	8	14.29	7	12.50	7	12.50	10	17.86	10	17.86
Ni muy ni poco aplicable	8	14.29	9	16.07	17	30.56	15	26.79	7	8.93
Aplicable	18	32.14	21	37.50	20	35.71	14	25.00	12	21.43
Muy aplicable	17	30.56	14	25.00	10	17.86	12	21.43	11	19.64
Total	56	100	56	100	56	100	56	100	56	100
Curicó										
Nada aplicable	0	0.00	0	0.00	0	0.00	12	23.08	14	65.38
Poco aplicable	6	11.54	5	9.62	9	17.31	12	23.08	4	7.69
Ni muy ni poco aplicable	2	3.85	6	11.54	15	28.85	9	17.31	5	9.62
Aplicable	22	42.31	20	38.46	16	30.77	12	23.08	5	9.62
Muy aplicable	22	42.31	21	40.58	12	23.08	7	13.46	4	7.69
Total	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100
Linares										
Nada aplicable	0	0.00	1	2.86	1	2.86	5	14.29	25	65.71
Poco aplicable	2	5.71	4	11.43	6	17.14	17	48.57	2	5.71
Ni muy ni poco aplicable	1	2.86	2	5.71	13	37.14	3	8.57	3	8.57
Aplicable	25	71.43	19	54.29	9	25.71	6	17.14	4	11.43
Muy aplicable	7	20.00	8	25.71	6	17.14	4	11.43	3	8.57
Total	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100

por ejemplo, con un 84.62% resulta percibida en las categorías de "Aplicable" y "Muy aplicable" el teletrabajo en el segmento *Dueños y Directorios*, y con un 78.84% para las mismas opciones entre *Gerente general y Directores de servicios*. Por el contrario, las opciones "Nada aplicable" y "Poco aplicable" son asignadas al segmento de *Subordinados* alcanzando en total un 73.07%.

Finalmente, en el caso de Talca, la situación resulta similar, aunque con diferencias porcentuales menos extremas. La percepción de "Aplicable" y "Muy aplicable" alcanza en conjunto a un 62.5% al segmento *Dueños y Directorios* y al de *Gerente general y Directores de servicios* aunque en proporciones levemente inferiores. Una vez más, la percepción de aplicabilidad más baja es para el segmento

*Subordinados* para quienes se califica, con un acumulado de 50%, los grados de "Nada aplicable" y "Poco aplicable".

Al parecer, los entrevistados relacionan el grado de aplicabilidad de la alternativa teletrabajo con el grado de compromiso, capacidad de autonomía y responsabilidad que ella implica, lo que puede afectar precisamente a los *Subordinados*, respecto de los cuales se piensa estas características evidenciarían una falencia que a través de la aplicación de la encuesta fue ratificada confirmando la percepción inicial que fue señalada en el grupo foco inicial de este trabajo.

En síntesis, se percibe al nivel jerárquico de *Dueños y Directorios* como quienes pudieran ser el segmento en el que puede ser más aplicable la opción de teletrabajo, seguido de *Gerente general y Directores de servicio* y, con menos frecuencia, en el segmento de *Gerentes funcional y Directores de departamentos*.

En las antípodas se ubica como "Nada" y "Poco aplicables" el teletrabajo en el segmento *Subordinados* el cual es calificado, por la totalidad de las organizaciones consultadas, como el menos adaptable a este tipo de desempeño laboral. Las razones de esta baja frecuencia en términos de aplicabilidad de teletrabajo en este segmento *Subordinados* resulta ser el producto de una constelación de características personales –tales como autonomía, responsabilidad y compromiso– cuya ausencia o baja presencia, se supone, atentarían contra la eficacia y efectividad de este tipo de desempeño.

Al respecto se puede afirmar, basado en el análisis inferencial de los datos con  $n = 143$ , con un número de muestras igual a 1 y un tipo de escala ordinal, el estadístico K&S muestra que  $K\&S\ t < K\&S\ c$ : por lo tanto, se rechaza  $H_0$ , en consecuencia, existe diferencia significativa entre el grado en que piensa que es aplicable el Teletrabajo para los *Dueños y Directorios* ( $K\&S\ tabla\ (5\%) = ((valor\ tabla)/\sqrt{n}) = 1.36/\sqrt{56} = 0.18$ ;  $K\&S\ calculado = 0.376$ ;  $K\&S\ t < K\&S\ c$ ), *Gerentes generales y Directores de servicios* ( $K\&S\ tabla\ (5\%) = ((valor\ tabla)/\sqrt{n}) = 1.36/\sqrt{56} = 0.18$ ;  $K\&S\ calculado = 0.327$ ;  $K\&S\ t < K\&S\ c$ ), *Gerente funcional y Director de departamento* ( $K\&S\ tabla\ (5\%) = ((valor\ tabla)/\sqrt{n}) = 1.36/\sqrt{56} = 0.18$ ;  $K\&S\ calculado = 0.225$ ;  $K\&S\ t < K\&S\ c$ ). Sin embargo, utilizando la misma prueba de inferencia, se acepta la hipótesis para los *Jefes de sección –Unidad– Proyecto* y para los *Subordinados*. En consecuencia se piensa que no es aplicable el teletrabajo en estos dos niveles jerárquicos.

#### 4.4 Uso efectivo de teletrabajo según tipo de puesto de trabajo

En esta fase de la investigación se logró recoger las respuestas de 29 organizaciones (equivalentes a una discreta tasa de 20.28% del total de entrevistados) que dicen utilizar el teletrabajo. Sin perjuicio de ello, en todos los casos, la prueba de hipótesis pertinente para frecuencias con un 95% de confianza y dado que

$2_c < 2_t$  se acepta  $H_0$ , se confirma que no existe diferencia significativa entre los puestos de trabajo que aplican o no aplican teletrabajo.

En general, del Cuadro 7 se observa que el grado de utilización efectivo de teletrabajo es escaso; corresponde a una baja proporción de las organizaciones que dieron respuesta a esta pregunta. Sin embargo, de entre éstas, la tasa de uso parece promisoría alcanzando un destacable 62% la opción de respuesta *si aplica en este nivel* para los puestos *Gerente General - Director Servicios, Gerente Funcional - Director Departamento, Jefe sección - Unidad - Proyecto* y *Subordinados*. Contrario a lo previsible, producto de la percepción de aplicabilidad, el segmento de *Dueño - Directorio* muestra alta frecuencia en la opción *no aplica en este nivel* alcanzando un 59%.

El análisis por ciudad permite afirmar que, por ejemplo, en la ciudad capital de Talca la opción *si aplica a este nivel* alcanza tasas iguales o superiores a 50% en los niveles jerárquicos de *Gerente General - Director Servicios* además de *Gerente Funcional - Director Departamento* y *Subordinados*. Por el contrario, y con frecuencias altas por encima del 55% en la opción *no aplica a este nivel*, resultaron los puestos *Dueño - Directorio*, además de *Jefe sección - Unidad - Proyecto*.

Una dispersión similar respecto al grado de utilización efectiva de teletrabajo se observa entre las organizaciones de la ciudad de Linares en la cual la opción *No aplica a este nivel* alcanza frecuencias de 75% en los puestos *Dueño - directorio* y *Subordinados*, en tanto que, la opción *Si aplica a este nivel* alcanza igual ponderación (75%) en el caso de los puestos *Gerente general - Director de servicio, Gerente funcional - Director de departamento* y *Jefe de sección -Unidad- Proyecto*.

Por último, las organizaciones de la ciudad de Curicó, en general, coincidieron en la opción *Si aplica a este nivel* otorgándole frecuencias que fueron entre 57.14% a 100% en todos los puestos de trabajo.

Sintetizando, se puede afirmar que los rangos jerárquicos de *Gerente General y Director de Servicios* además de *Gerente funcional -*

Cuadro 7  
Uso de teletrabajo por tipo de puesto

Región	Dueño - Directorio		Gerente General - Director Servicios		Gerente Funcional - Director Departamento		Jefe sección - Unidad - Proyecto		Subordinados	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>I. Región del Maule</b>										
si aplica en este nivel	12	41.40	18	0.62	18	0.62	18	0.62	16	0.55
no aplica en este nivel	17	0.59	11	0.38	11	0.38	11	0.38	13	0.45
Total	29	1.00	29	1.00	29	1.00	29	1.00	29	1.00
<b>II. Talca</b>										
si aplica en este nivel	6	33.33	10	55.56	9	50.00	8	44.44	11	61.11
no aplica en este nivel	12	66.67	8	44.44	9	50.00	10	55.56	7	38.89
Total	18	100.00	18	100.00	18	100.00	18	100.00	18	100.00
<b>III. Curicó</b>										
si aplica en este nivel	5	71.43	5	71.43	6	85.71	7	100.00	4	57.14
no aplica en este nivel	2	28.57	2	28.57	1	14.29		0.00	3	42.86
Total	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
<b>IV. Linares</b>										
si aplica en este nivel	1	25.00	3	75.00	3	75.00	3	75.00	1	25.00
no aplica en este nivel	3	75.00	1	25.00	1	25.00	1	25.00	3	75.00
Total	4	100.00	4	100.00	4	100.00	4	100.00	4	100.00

*Director de departamento* parecen ser los que más aplican teletrabajo, situación que se observa en las tres ciudades analizadas. Al respecto es posible afirmar que son justamente los niveles ejecutivos superiores e intermedios los más proclives a la incorporación de este tipo de opciones laborales, por una parte a causa de sus propios desempeños profesionales y por otra a que son quienes están en posición de percibir los beneficios que el teletrabajo conlleva a las organizaciones.

No se puede decir lo mismo respecto de los puestos *Dueño - Directorio*, *Jefe de sección - Proyecto* y *Subordinados* entre quienes no se confirmó la utilización efectiva de teletrabajo. Dada la naturaleza de las actividades del segmento *Dueño - Directorio*, parece factible afirmar que sus acciones vinculadas al teletrabajo pueden no ser conocidas por una organización en particular, tal vez porque en general las mismas guardan relación con una diversidad de entidades que se ubican fuera del espectro de control de una organización en particular. Por otra, los puestos intermedios y operativos de la jerarquía, tales como *Jefe de sección - Proyecto* y *Subordinados*, acarrean con ciertas cargas sociales producto de percepciones que se contraponen con el uso de teletrabajo. Entre éstas se mencionan la necesidad de disponer de ciertos conocimientos mínimos necesarios, establecer lazos de confianza y evidenciar responsabilidad en el desempeño de trabajos en condiciones de autonomía. Todas estas características se consideran esenciales a la hora de implementar adecuadamente el teletrabajo en las organizaciones.

Sobre la base del análisis inferencial de los datos con  $n = 29$ , con un número de muestras igual a 1 y un tipo de escala ordinal y dado que  $\chi^2_e < \chi^2_c$ ; se acepta  $H_0$ , se llega a la conclusión que no existe diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que aplican y no aplican el teletrabajo en los niveles jerárquicos *Dueños y Directorios*, *Gerentes generales y Directores de servicio*, *Gerentes funcionales y Directores de departamento*, *Jefes de sección - Unidad - Proyecto* y *Subordinados*.

#### 4.5 Beneficios del teletrabajo

Como se observa del Cuadro 8, los beneficios estimados del teletrabajo son diversos. Sin embargo, todos ellos giran en torno

a los efectos, más bien prosaicos, del mismo sobre la persona y la organización.

El análisis de *Productividad por Género* indica que en la ciudad de Talca, 15 de 17 organizaciones que utilizan teletrabajo ponderan este factor con valores positivos, pero sin diferencias de género. Una situación análoga, aunque en porcentajes levemente inferiores también ocurre entre las organizaciones localizadas en las ciudades de Linares y Curicó.

En referencia al *Teletrabajo como aporte positivo para la empresa*, en todas las organizaciones los valores se sitúan entre el 83% y 89% como referente positivo. Sin embargo, las limitaciones que presentan las variables humanas así como también las tecnológicas y financieras han impedido o, a lo menos retardado, el impulso a implementar este tipo de trabajo a distancia.

**Cuadro 8**  
**Beneficios organizacionales del teletrabajo**

Ciudades	Aporte positivo	Ahorro espacio	Mayor productividad	Beneficios sociales	Genera nuevos negocios	Se adapta a las demandas de trabajo	Disminución de costos fijos
Talca	89,3 %	64,3 %	89,3 %	67,8 %	51,8 %	71,4 %	80,3 %
Curicó	82,7 %	65 %	53,9 %	53,8 %	48,1 %	46,1 %	59,6 %
Linares	87,5 %	51,4 %	71,5 %	54,3 %	40 %	62,9 %	51,4 %

Mediante prueba de hipótesis se obtuvo que  $\chi^2_{c-40}$ ;  $\chi^2_{t(5\%,1)} = 3.84$  de manera que  $\chi^2_c > \chi^2_{t(5\%,1)}$ , en consecuencia se rechaza  $H_0$ . Por lo tanto, existe una diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que creen que el teletrabajo es un aporte positivo para la empresa.

La evaluación del aporte que hace el teletrabajo a la organización fue medida a través de una escala ordinal de siete puntos, siendo 1 la más baja y 7 la más alta y, ratificada por medio del estadístico K&S aplicado a las 143 organizaciones de la muestra, (K&S tabla (5%) = ((valor tabla) /  $\sqrt{n}$ ) =  $1.36 / \sqrt{56} = 0.18$ ; K&S calculado = 0.416 y dado que K&S  $t <$  K&S  $c$ : se rechaza  $H_0$ ). Se confirma que existe diferencia significativa entre la evaluación que las organizaciones le dan a la variable *Ahorro de espacio*. Sin embargo, una mayoría de las

organizaciones (53%) confirma que el teletrabajo representa una ventaja, la que fue ponderada como *muy buena o relevante*, asignándole el valor máximo.

Respecto de la *Mayor productividad* se observa que esta opción fue calificada también en rangos positivos próximos a la anterior, lo que fue ratificado, por la prueba de hipótesis pertinente (K&S tabla (5%) = (valor tabla) /  $\sqrt{n}$ ) =  $1.36 / \sqrt{56} = 0.18$ ; K&S calculado = 0.321 de manera que K&S  $t <$  K&S  $c$ : en consecuencia se rechaza  $H_0$ ). Por esta razón, la opción *Otorga beneficios sociales* es positiva pero con rangos menores. El resto de las dimensiones también muestra valores muy positivos. Entonces las dudas se plantean en término de las opciones: *habiendo tan buena predisposición y reconocimiento del aporte que representa el teletrabajo y qué medidas se podrían adoptar para su mejor incorporación*. Las eventuales dudas podrían ser explicadas al incorporar en el análisis la percepción de limitaciones provenientes de la incorporación de la variable tecnológica, valorada como muy importante pero que, al parecer, puede ser relativamente más fácil de superar en atención a qué se adquiere, instala y opera. Las debilidades mayores vendrían entonces dadas por las actitudes de las personas y la cultura de las organizaciones.

## 5. Debate final y conclusiones

Se identificaron 130 variables para el análisis de la incorporación de teletrabajo en las organizaciones. Éstas se clasifican en cuatro áreas: tecnológico (34 variables), humano (48 variables), sociocultural (22 variables) y empresarial (26 variables).

El 61.5% de las personas encuestadas no saben en qué consiste el teletrabajo. Esto puede explicarse, al menos inicialmente, por que algunas organizaciones no utilizan esta modalidad de desempeño laboral. Sin embargo, el análisis inferencial indica que no existe diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que ocupan o no el teletrabajo.

Al comparar el grado de conocimiento respecto al teletrabajo se encontró que las organizaciones localizadas en la ciudad capital regional de Talca son las que más conocen de esta modalidad de trabajo, ya que en términos relativos (52%) al total de la muestra



consultada sabe en que consiste. Este porcentaje es altamente significativo para la eventual incorporación, instalación y masificación de la opción de teletrabajo en dicha ciudad. El segundo lugar lo ocupa Curicó, con un 31% de organizaciones que conocen el teletrabajo. En el último lugar se sitúa Linares, donde tan sólo un 29% de organizaciones conocen sobre el tema.

En general, para las 143 organizaciones de servicios de la Región del Maule, los niveles jerárquicos que evidenciaron mayor conocimiento de teletrabajo son, en orden decreciente, los intermedios superiores: *Gerente Funcional – Director Departamento, Jefe sección – Unidad y de Proyecto*. Además, del análisis por tipo de empresas, se concluye que la mayoría (87%) que manifiestan conocer esta opción son privadas.

Complementariamente, para la determinación de los niveles jerárquicos que potencialmente podrían utilizar teletrabajo, se confirma que el nivel jerárquico de *Dueños y Directorios* es el que, evidencia la más alta propensión de uso, seguido de *Gerente general y Directores de servicio*, y levemente aplicable en el nivel de *Gerentes funcional y Directores de departamentos*. En posición opuesta queda la percepción de uso por parte de los *Subordinados* quienes son percibidos como el segmento menos adaptable a este tipo de modalidad laboral.

Del análisis por ciudad, se concluye que las organizaciones localizadas en Curicó prevén como posible el uso de teletrabajo en todos los niveles estructurales, pero con diferente orden de ponderación. En Linares y Talca, al igual que en Curicó, aplican esta modalidad de trabajo en todos los niveles estructurales, pero en algunos más que en otros.

Respecto del uso efectivo del teletrabajo por parte de las organizaciones, de la proporción que lo aplica (21%), lo hace principalmente a nivel de *Gerencia general – Directores de servicio* así como a nivel de *Gerente funcional y Director de departamento*, situación que se verifica en las tres ciudades analizadas. Al parecer, son los niveles ejecutivos quienes se muestran más adaptados a la opción de incorporar esta opción de desempeño, a causa de sus actividades habituales o porque son quienes están en una mayor posición de valorar los beneficios que el teletrabajo puede transferir a las organizaciones.

Sin embargo, tanto a nivel superior, representado por *Dueños - Directores*, como a nivel inferior, en el cual se ubican los *Subordinados*, se observa una brecha importante en términos del escaso grado de uso del teletrabajo. Respecto de los primeros, es evidente que sus desempeños vinculados al teletrabajo se desarrollan en relación a diversas entidades, se ubican fuera del espectro de observación de la empresa y pueden no ser conocida por la generalidad de los agentes con quienes se relacionan.

En el caso de los *Subordinados*, la baja utilización efectiva del teletrabajo, se explica por el hecho de ubicarse en jerarquías inferiores, llevando consigo, además, eventuales cargas sociales tales como escasos conocimientos, débiles lazos de confianza, reducidos espacios de autonomía y, en la percepción general, bajos niveles de responsabilidad en sus desempeños como para implementar adecuadamente el teletrabajo.

Independiente del tipo de empresa y de su localización, existen varias razones para no hacer el teletrabajo, entre éstas, se menciona la inexistencia de legislación laboral, debido a que a las organizaciones y a sus directivos no les interesa el tema ya que existe desconocimiento de las tecnologías que dan soporte. Entre éstas, se mencionan la plataforma tecnológica, la falta de información, así como proyecciones de falta de recursos humanos y económicos que limitarían su implementación.

En general, las organizaciones valoran en distinto grado las ventajas del teletrabajo, destacándose el *ahorro de espacio*, la *generación de nuevos negocios* y la *otorgación de beneficios sociales*, en tanto que la opción que presentó un menor número de respuestas positivas fue la alternativa de *aprovechamiento de los puestos de trabajo*, concluyéndose que existe disposición positiva para utilizarlo.

La implementación a nivel global del teletrabajo en las organizaciones implica diversas transformaciones, adecuaciones y cambios que pueden llegar a ser muy significativos, tales como rediseños organizacionales, reformulación de puestos, cargos y roles para el eficaz desempeño de las labores mediante el uso de tecnologías y redes humanas y virtuales de alta complejidad.

En síntesis, la opción del teletrabajo requiere la disposición de capacidades, talentos y competencias, relacionadas en lo operativo con

la eficacia, autodisciplina, perseverancia, resistencia física y exactitud, en tanto que, con relación a las cualidades directivas, requiere de independencia, honradez, confianza en sí mismo, tolerancia a la frustración, autocontrol, equilibrio personal y dinamismo.

## Referencias

- Aaker, D. & Day, G. 1996. Investigación de Mercados. Tercera Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Abdallah, A; Dana, M; Martín, M; Sánchez, N; Díaz, M. y Boidi, N. 2004. El teletrabajo viene teniendo avances pequeños y sostenidos. Paso a Paso, año 2 número 15.
- Arévalo, M. 1999. Nuevas formas de trabajo en las organizaciones en red. Disponible en <http://marevalo.net/creacion/organizaciones.html>. Consultado 07 de Octubre 2006.
- Banco Central, Estudios Económicos Estadísticos N 52. Banco Central de Chile.
- Barbero, M.I. 1993. Psicometría II: Métodos de Elaboración de Escalas. Madrid, UNED.
- Chiavenato, I. 2002. Administración de los nuevos tiempos. Colombia Editorial Mc Graw Hill.
- Crombach, Lee J., 1982, Designing evaluation of educational and social program. San Francisco: Jossey Bass.
- Daft, R. y Steers, R. 1992. Organizaciones: El comportamiento del individuo y de los grupos humanos. Primera Edición. Editorial Limusa. México.
- Faria, M. y Achiles, F. 1995. Desarrollo organizacional: Enfoque Integral. Cuarta Edición. México. Editorial Limusa. 11 P.
- Gajardo, M., 2004, "El teletrabajo: ¿Una Solución para Nuestros Tiempos?" <http://www.colegioabogados.cl/revista/21/articulo5.htm>, consultado el 6 de Noviembre de 2006.
- González, M. 1997. Metodología de la Investigación Social. Alicante, Editorial AGUACLARA. 16 P.
- Grupo de acción digital, Agenda Digital Chile 2004 – 2005. Consultado en <http://www.acti.cl>, octubre de 2006.
- Grupo de Seguros Pelayo, Alianza Seguros Alcampo, España, disponible en: Consultado en <http://www.pelayo.com>; [www.alcampo.es](http://www.alcampo.es).
- Hallado, J. 2003. El teletrabajo como nuevo método de trabajo. Disponible en <http://www.redtelework.com>. Consultado 03 de Mayo 2006.

- Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, P. 1998. Metodología de la Investigación. Segunda Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- <http://www.oit.or.cr/mdtsanjo/sst/enciclopedia/tomo3/99.pdf>. Consultado 10 de Octubre 2006.
- [http://www.rau.edu.uy/universidad/inst\\_derecho\\_del\\_trabajo/teletrabajo.doc](http://www.rau.edu.uy/universidad/inst_derecho_del_trabajo/teletrabajo.doc), Consultado el 28 de Octubre de 2006.
- Ibáñez, C. 2000. El teletrabajo, nueva organización social y empresarial del trabajo. Disponible en <http://lightning.prohosting.com>. Consultado 03 de Octubre, 2006.
- Kaplan, 1964, González, M. 1997, Metodología de la Investigación Social. Alicante, Editorial Aguacilar. 16 P.
- Kinnear, T. & Taylor, J. 2000. Investigación de Mercados, un enfoque aplicado. Quinta Edición. Santafé de Bogotá D.C., Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Likert R. 1932. A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology 140:1-55.
- Luhmann, Niklas, 1997, Sociedad y sistema: la ambición de la teoría, Editorial Paidós, Barcelona, España, p. 23.
- Luhmann, Niklas; De Giorgi, Raffaele, 1993, Teoría de la Sociedad, 1ª. Ed. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara/ Universidad Iberoamericana / Iteso.
- Marolla, K. 2004. Teletrabajo o teleempleo: Nuevo desafío para las organizaciones. Disponible en <http://www.mundoteletrabajo.com>. Consultado 03 de Mayo 2006.
- Meliá, J.L. 1990. Métodos de Escalamiento Unidimensional. Valencia. Cristóbal, Serrano. [http://www.todochile.cl/maule/antecedentes\\_geograficos.html](http://www.todochile.cl/maule/antecedentes_geograficos.html)
- Patino, A. 2004. El teletrabajo, un nuevo concepto de organización. Disponible en <http://www.servijob.com> . Consultado 20 de Abril 2006.
- Pumarino, A. 2003. Chile: Legislación laboral y Teletrabajo. Dirección de conferencia, DUOC UC. Santiago de Chile
- Revista de comercio N° 8.878 (2003) "Teletrabajo en Chile: Trabajadores sin fronteras" [http://www.ccs.cl/html/actualizar/Informe\\_Economico/revista/rev\\_antiguas/texto1180303.htm](http://www.ccs.cl/html/actualizar/Informe_Economico/revista/rev_antiguas/texto1180303.htm), consultado el 6 de Noviembre de 2006.
- Rincón, D. 1999. Nuevas oportunidades de negocios, Nuevas profesiones. Disponible en <http://www.ibit.org/jornades/jornada0/download/drincon.rtf>. Consultado 2 de Octubre 2006.
- Rivadeneira, P. 2003. Teletrabajo en Chile, Alineándose con prácticas laborales internacionales. IV Encuentro de Prácticas Laborales. Dirección de conferencia, Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Rivadeneira, P. 2004. Desafíos socio – culturales y organizacionales de una nueva práctica laboral.
- Robbins, S. 1999. Comportamiento Organizacional. Octava Edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- Robbins, S. 2005 "Administración" Octava Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Salazar, C. 2000. Teletrabajo. Revista Electrónica de Ingeniería Informática.
- Sallenave, J. 1991. Gerencia y planificación estratégica. Primera Edición. Barcelona. Editorial Norma. pp. 34 – 40.
- Seminario "El Teletrabajo" 2003.
- Shomalí, D. 2000. El Teletrabajo: Una Nueva Modalidad de Interacción Social.
- Stanley, C.; Lawrence, W.; James, E. (1999) Sensación y Percepción. Tercera Edición. Editorial Mc Graw-Hill.
- Stoner, Freeman y Gilbert, J. 1996. Administración. Cuarta Edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Telefónica empresas CTC Chile S.A. 2004. Tecnología. Disponible en [http://www.tempras.cl/voz/serviciotelefonía/stb/linea\\_telefonica/](http://www.tempras.cl/voz/serviciotelefonía/stb/linea_telefonica/). Consultado 15 de Mayo 2006.
- Tessler, J. 1999. Teletrabajo. Disponible en <http://www.ibit.org/jornades/jornada0/download/drincon.rtf>. Consultado 10 de Octubre de 2008.
- Velasco, P. 2004. Chile baja su promedio en Inversiones en TI. LYD Tech. Agosto-Septiembre 2004. N°26 pp.66-67.

# APÉNDICE ARTÍCULO: Conocimiento y disposición a usar el teletrabajo en organizaciones de servicio de la Región del Maule, Chile

## CUESTIONARIOS

### I.1. Cuestionario Piloto



Facultad de Ciencias Empresariales

## ACTITUD PARA APLICAR TELETRABAJO EN LA REGIÓN DEL MAULE

Buenos días/tardes, un equipo de investigadores de la Universidad de Talca se encuentra indagando acerca de la "Actitud para aplicar Teletrabajo en la Región del Maule". Por lo anterior es que pedimos su valiosa cooperación para dar cumplimiento a nuestros objetivos. Para esto es muy importante que responda el presente cuestionario lo que no tomará más de cinco minutos. No hay respuestas buenas ni malas, simplemente queremos saber su opinión. Las respuestas que nos brinde serán tratadas con absoluta confidencialidad y sólo serán usadas para fines de investigación. (Ley 17.374, Art. N°29 de 1970).

### I. DATOS GENERALES

1. ¿Sabe en qué consiste el Teletrabajo? Marque con una "X" su respuesta.

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es "Si", conteste las siguientes preguntas, de lo contrario pase a la pregunta N° 4.

2. Su organización, ¿Ocupa Teletrabajo? Marque con una "X" su respuesta.

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es "Si", conteste las siguientes preguntas, de lo contrario pase a la pregunta N° 4.

3. Dentro de su estructura organizacional, ¿En qué nivel jerárquico se aplica esta modalidad de trabajo? Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

Dueño - Directorio	
Gerente General- Director de servicios	
Gerente Funcional- Director de departamento	
Jefe sección - Unidad - Proyecto	
Subordinado	

4. Dado que Teletrabajo es "Una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones". ¿En qué nivel estructural piensa que es aplicable? Marque con una "X" sus respuestas.

	Nada Aplicable	Poco Aplicable	Ni mucho, ni poco Aplicable	Aplicable	Muy Aplicable
Dueño - Directorio					
Gerente General- Director de servicios					
Gerente Funcional- Director de Dpto.					
Jefe sección- Unidad - Proyecto					
Subordinado					

### II. DATOS ESPECÍFICOS. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

5. Evalúe de uno (1) a siete (7), las siguientes ventajas de Teletrabajo de acuerdo al aporte que entrega a la organización. Siendo (7) la evaluación más alta y (1) la más baja.

Ahorro de espacio	1	2	3	4	5	6	7
Mayor productividad	1	2	3	4	5	6	7
Otorgar beneficios sociales	1	2	3	4	5	6	7
Generación nuevos negocios	1	2	3	4	5	6	7
Adaptación a las demandas de trabajo	1	2	3	4	5	6	7

6. Clasifique la intensidad de las siguientes variables humanas, para la persona que aplica Teletrabajo.

	Nada Intenso	Poco Intenso	Ni mucho, ni poco Intenso	Intenso	Muy Intenso
Compromisos					
Capacidad de comunicación					
Competencias					
Proactivo					
Confianza					
Responsabilidad					

7. Clasifique las siguientes variables socioculturales, según el grado en que favorece a la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni mucho, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Mundo virtual					
Resistencia al cambio					
Clima organizacional					
Tradiciones de la empresa					
Cultura					
Imagen de la empresa					

8. Clasifique la intensidad de las siguientes variables empresariales, para la gestión de la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Intenso	Poco Intenso	Ni mucho, ni poco Intenso	Intenso	Muy Intenso
Políticas Claras					
Objetivos reales					
Medidas de control					
Recursos económicos					
Ambiente de confianza					
Apoyo de la empresa					

9. Clasifique los siguientes grupos de variables, según el grado en que favorece a la Organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni mucho, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Variables Tecnológicas					
Variables Humanas					
Variables Socioculturales					
Variables Empresariales					

### III. DATOS TECNOLÓGICOS. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

10. Clasifique las siguientes variables tecnológicas, según el grado en que favorece a la Organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni mucho, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Conexión a Internet					
Comunicación electrónica					
Tecnología inalámbrica					
Soporte del sistema					

11. ¿Con cuál(es) variable(s) tecnológicas, cuenta su organización?

Conexión a Internet	
Comunicación electrónica	
Tecnología inalámbrica	
Soporte del sistema	

12. ¿Con qué frecuencia su organización invierte en tecnología?

Menos de 3 meses	
Entre 3 y 6 meses	
Entre 6 y 9 meses	
Entre 9 y 12 meses	
Más de un año	
No cuenta con la información	

13. ¿Cuál es el género de las personas que teletrabajan en su organización? Marque con una X la(s) respuesta(s).

Solo Femenino	
Solo Masculino	
Ambos Géneros	

14. Si su respuesta es ambos géneros. ¿Existe diferencia en cuanto a la productividad que presenta cada uno en su puesto de trabajo?

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es "Si", conteste la siguiente pregunta. Si su respuesta es "No" pase a la pregunta N° 16

15. ¿Cuál género de teletrabajadores es mas productivo?

Femenino	
Masculino	

16. Señale las principales ventajas que le ha aportado a su empresa el Teletrabajo. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

Reducción de los costos fijos de la empresa	
Posibilidad de modificar horarios de trabajo	
Mejora de las oportunidades de selección de personal	
Mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos	
Facilidad de expansión geográfica, mayor cobertura	
Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo	
Eliminación de ausentismo laboral	

17. Señale las principales desventajas que le ha acarreado a su empresa el aplicar Teletrabajo.

Riesgos para la seguridad de la información	
Aislamiento de los Teletrabajadores respecto de la cultura de la empresa	
Costos de implantación y montaje del programa de Teletrabajo	
Dificultades en la dirección de los Teletrabajadores	
Replanteamiento de la identidad y la cultura corporativa	
Pérdida de jerarquías en la estructura organizacional	
Problemas en la supervisión de los Teletrabajadores	

18. ¿La empresa mantiene una política de inversiones asociada al Teletrabajo? Indique cuáles

Computadores portátiles	
Internet	
Equipos móviles de transferencia de datos	
Acondicionamiento vivienda de Teletrabajadores	
Acceso remoto a Intranet	
Teléfono celular	



19. ¿Ocupa Teletrabajo?

Sí ☐ No ☐

20. Si su respuesta es "No", enumere con un 1 la razón mas relevante y con un 6 la menos relevante del por que su empresa no aplica esta modalidad de trabajo.

<input type="checkbox"/>	Desconocimiento de las tecnologías que apoyan al Teletrabajo
<input type="checkbox"/>	Falta de información sobre Teletrabajo
<input type="checkbox"/>	Falta de recursos para enfrentar esta nueva modalidad de trabajo
<input type="checkbox"/>	Legislación laboral pobre y poco clara con respecto a las implicancias en el Teletrabajo
<input type="checkbox"/>	La empresa no cuenta con una plataforma tecnológica para Teletrabajar
<input type="checkbox"/>	A la empresa no le interesa

21. ¿Cree usted que el Teletrabajo podría ser un aporte positivo en su empresa?

Sí ☐ No ☐

22. ¿Su empresa cuenta con departamento de informática?

Sí ☐ No ☐

23. ¿Usted posee conocimiento de las tecnologías que apoyan al Teletrabajo?

Sí ☐ No ☐

24. De los siguientes términos, ¿Sobre cuáles tiene conocimientos?

Tecnología inalámbrica	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>
Video conferencias	<input type="checkbox"/>
Intranet	<input type="checkbox"/>
Hot Spot	<input type="checkbox"/>
Plataformas Virtuales	<input type="checkbox"/>

25. De las siguientes tecnologías, ¿Con cuales cuenta su empresa?

Tecnología inalámbrica	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>
Video conferencias	<input type="checkbox"/>
Intranet	<input type="checkbox"/>
Hot Spot	<input type="checkbox"/>
Plataformas Virtuales	<input type="checkbox"/>

## IV. DATOS DEMOGRÁFICOS

Responda con una "X" las siguientes preguntas.

26. ¿En qué nivel clasificaría su puesto de trabajo?

Dueño - Directorio	<input type="checkbox"/>
Gerente General- Director de servicios	<input type="checkbox"/>
Gerente Funcional- Director de dpto.	<input type="checkbox"/>
Jefe sección - Unidad - Proyecto	<input type="checkbox"/>
Subordinado	<input type="checkbox"/>

27. ¿Entre que rangos se encuentra su edad?

menos a 30 años	<input type="checkbox"/>
31 - 40 años	<input type="checkbox"/>
41 - 50 años	<input type="checkbox"/>
51 - 60 años	<input type="checkbox"/>
61 o más años	<input type="checkbox"/>

28. ¿Cuál es su sexo?

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

29. ¿Cómo clasificaría su organización?

Privada	<input type="checkbox"/>
Pública	<input type="checkbox"/>
Mixta	<input type="checkbox"/>

30. ¿Cuál es su nivel de estudios?

Educación básica	<input type="checkbox"/>
Educación media	<input type="checkbox"/>
Superior técnica incompleta	<input type="checkbox"/>
Superior técnica completa	<input type="checkbox"/>
Superior Universitaria incompleta	<input type="checkbox"/>
Superior universitaria completa	<input type="checkbox"/>
Postgrado	<input type="checkbox"/>

"Gracias por su cooperación"

# APÉNDICE ARTÍCULO: Conocimiento y disposición a usar el teletrabajo en organizaciones de servicio de la Región del Maule, Chile

## CUESTIONARIOS

### 1.2. Cuestionario Final



Facultad de Ciencias Empresariales

## ACTITUD PARA APLICAR TELETRABAJO EN LA REGIÓN DEL MAULE

Buenos días/tardes, un equipo de investigadores de la Universidad de Talca se encuentra indagando acerca de la "Actitud para aplicar Teletrabajo en la Región del Maule". Por lo anterior es que pedimos su valiosa cooperación para dar cumplimiento a nuestros objetivos. Para esto es muy importante que responda el presente cuestionario lo que no tomará más de cinco minutos.

No hay respuestas buenas ni malas, simplemente queremos saber su opinión.

Las respuestas que nos brinde serán tratadas con absoluta confidencialidad y sólo serán usadas para fines de investigación. (Ley 17.374, Art. N°29 de 1970).

### I. DATOS GENERALES

1. ¿Sabe en qué consiste el Teletrabajo? Marque con una "X" su respuesta.

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es "Sí", conteste las siguientes preguntas, de lo contrario pase a la pregunta N° 8.

2. Su organización, ¿Ocupa Teletrabajo? Marque con una "X" su respuesta.

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es "No", conteste las siguientes preguntas y luego pase a la N° 8, de lo contrario pase a la pregunta N° 4.

3. Enumere con un 1 la razón más relevante y con un 6 la menos relevante del por qué su empresa no aplica esta modalidad de trabajo.

	Desconocimiento de las tecnologías que apoyan al Teletrabajo
	Falta de información sobre Teletrabajo
	Falta de recursos para enfrentar esta nueva modalidad de trabajo
	Legislación laboral pobre y poco clara con respecto a las implicancias en el Teletrabajo
	La empresa no cuenta con una plataforma tecnológica para Teletrabajar
	A la empresa no le interesa

Recuerde pasar a la pregunta N° 8

4. ¿Cuál es el género de las personas que teletrabajan en su organización? Marque con una X la(s) respuesta(s).

Solo Femenino	<input type="checkbox"/>
Solo Masculino	<input type="checkbox"/>
Ambos	<input type="checkbox"/>

5. Si su respuesta es ambos, ¿Existe diferencia en cuanto a la productividad que presenta cada uno en su puesto de trabajo?

Si ☐ No ☐

Si su respuesta es "Sí", conteste la siguiente pregunta. Si su respuesta es "No" pase a la pregunta N° 7.

6. ¿Cuál género de Teletrabajadores es más productivo?

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

7. Dentro de su estructura organizacional, ¿En qué nivel jerárquico se aplica esta modalidad de trabajo? Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

Dueño - Directorio	<input type="checkbox"/>
Gerente General- Director de servicios	<input type="checkbox"/>
Gerente Funcional- Director de departamento	<input type="checkbox"/>
Jefe sección - Unidad - Proyecto	<input type="checkbox"/>
Subordinado	<input type="checkbox"/>

8. Dado que Teletrabajo es "Una forma de trabajo a distancia, es decir, fuera de la estructura física de la empresa, ya sea por un día o más al mes, mediante el uso de telecomunicaciones, como por ejemplo, el uso de Internet, como medio de comunicación con la organización". ¿En qué nivel estructural piensa que es aplicable? Marque con una "X" sus respuestas.

	Nada Aplicable	Poco Aplicable	Ni muy, ni poco Aplicable	Aplicable	Muy Aplicable
Dueño - Directorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gerente General- Director de servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gerente Funcional- Director de Dpto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jefe sección - Unidad - Proyecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subordinado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cree usted que el Teletrabajo podría ser, o es, un aporte positivo en su empresa?

Si ☐ No ☐

**II. DATOS ESPECÍFICOS. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).**

10. Evalúe de uno (1) a siete (7), las siguientes ventajas de Teletrabajo de acuerdo al aporte que entrega a la organización. Siendo (7) la evaluación más alta y (1) la más baja.

	1	2	3	4	5	6	7
Ahorro de espacio							
Mayor productividad							
Otorgar beneficios sociales							
Generación nuevos negocios							
Adaptación a las demandas de trabajo							
Reducción de los costos fijos de la empresa							
Posibilidad de modificar horarios de trabajo							
Facilidad de expansión geográfica, mayor cobertura							
Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo							
Eliminación de ausentismo laboral							

11. Señale las principales desventajas que a su parecer acarrea el aplicar Teletrabajo, señalando con un 1 la desventaja más relevante y con un 7 la menos relevante.

Riesgos para la seguridad de la información	
Aislamiento de los Teletrabajadores respecto de la cultura de la empresa	
Costos de implantación y montaje del programa de Teletrabajo	
Dificultades en la dirección de los Teletrabajadores	
Replanteamiento de la identidad y la cultura corporativa	
Pérdida de jerarquías en la estructura organizacional	
Problemas en la supervisión o control de los Teletrabajadores	

12. Clasifique la intensidad de las siguientes variables humanas, que debiera tener la persona que realiza Teletrabajo.

	Nada Intenso	Poco Intenso	Ni muy, ni poco Intenso	Intenso	Muy Intenso
Compromiso					
Capacidad de comunicación					
Competencias					
Proactivo					
Confianza					
Responsabilidad					

13. Clasifique las siguientes variables socioculturales, según el grado en que favorece a la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni muy, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Mundo virtual					
Resistencia al cambio					
Clima organizacional					
Tradiciones de la empresa					
Cultura					
Imagen de la empresa					

14. Clasifique la intensidad de las siguientes variables empresariales, para la gestión de la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Intenso	Poco Intenso	Ni muy, ni poco Intenso	Intenso	Muy Intenso
Políticas Claras					
Objetivos reales					
Medidas de control					
Recursos económicos					
Ambiente de confianza					
Apoyo de la empresa					

15. Clasifique los siguientes grupos de variables, según el grado en que favorece a la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni muy, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Variables Tecnológicas					
Variables Humanas					
Variables Socioculturales					
Variables Empresariales					

**III. DATOS TECNOLÓGICOS. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).**

16. ¿Su empresa cuenta con departamento de informática?

Si ☐ No ☐

17. ¿Usted posee conocimiento de las tecnologías que apoyan al Teletrabajo?

Si ☐ No ☐ Solo de algunas ☐

18. De los siguientes términos, ¿Sobre cuáles tiene conocimientos?

Tecnología inalámbrica	
Internet	
Video conferencias	
Intranet	
Hot Spot	
Plataformas Virtuales	

19. De las siguientes tecnologías, ¿Con cuáles cuenta su empresa?

Tecnología inalámbrica	
Internet	
Video conferencias	
Intranet	
Plataformas Virtuales	

20. ¿Con cual(es) variable(s) tecnológicas, cuenta su organización?

Conexión a Internet	
Comunicación electrónica	
Tecnología inalámbrica	
Plataforma Comunicacional	
Intranet	

21. ¿La empresa mantiene una política de inversiones asociada al Teletrabajo? Indique cuáles.

Computadores portátiles	
Internet	
Equipos móviles de transferencia de datos	
Acondicionamiento vivienda de Teletrabajadores	
Acceso remoto a Intranet	
Teléfono celular	
No mantiene una política de inversión asociada al Teletrabajo	

22. ¿Con qué frecuencia su organización invierte en tecnología?

Menos de 3 meses	
Entre 3 y 6 meses	
Entre 6 y 9 meses	
Entre 9 y 12 meses	
Todos los años	
Cada dos años	
Cada tres años	
Más de tres años	
No cuenta con la información	

23. Clasifique las siguientes variables tecnológicas, según el grado en que favorece a que la Organización aplique Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni muy, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Conexión a Internet					
Comunicación electrónica					
Tecnología inalámbrica					
Soporte del sistema					
Intranet					

Responda con una "X" las siguientes preguntas.

24. ¿En qué nivel clasificaría su puesto de trabajo?

Dueño - Directorio	
Gerente General- Director de servicios	
Gerente Funcional- Director de Dpto.	
Jefe sección - Unidad - Proyecto	
Subordinado	

25. ¿Entre que rangos se encuentra su edad?

Menor a 30 años	
31 - 40 años	
41 - 50 años	
51 - 60 años	
61 o más años	

26. ¿Cuál es su sexo?

Masculino	
Femenino	

27. ¿Cómo clasificaría su organización?

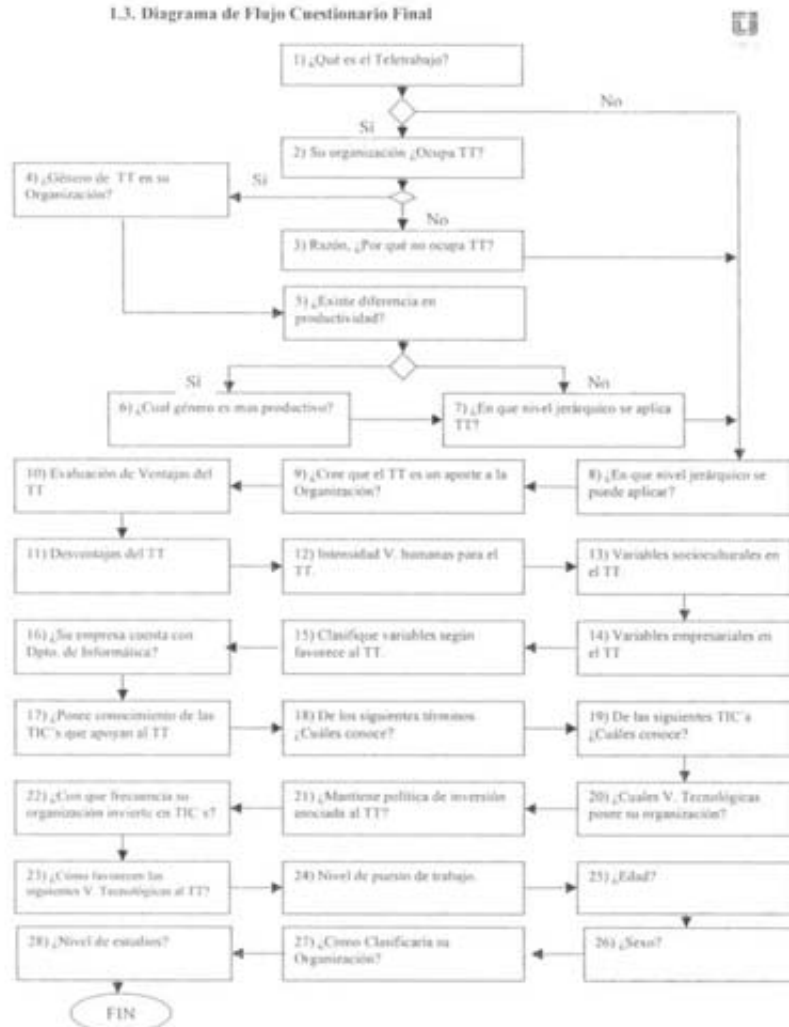
Privada	
Pública	
Mixta	

28. ¿Cuál es su nivel de estudios?

Educación básica	
Educación media	
Superior técnica incompleta	
Superior técnica completa	
Superior Universitaria incompleta	
Superior universitaria completa	
Postgrado	

"Gracias por su Cooperación"

1.3. Diagrama de Flujo Cuestionario Final



Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas  
Facultad de Administración de Empresas  
Universidad de Puerto Rico  
Recinto de Río Piedras



Revista *Forum Empresarial*

Hoja de suscripción

Nombre \_\_\_\_\_

Dirección Postal \_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_

Favor de Indicar:

☐ Estudiante \_\_\_\_\_

Número de Estudiante \_\_\_\_\_

Concentración \_\_\_\_\_

☐ Profesor /a \_\_\_\_\_

Facultad \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_

Institución \_\_\_\_\_

☐ Profesional \_\_\_\_\_

Título \_\_\_\_\_

Lugar donde trabaja (compañía, negocio, agencia, etc.) \_\_\_\_\_

Canje \_\_\_\_\_

Título de la publicación \_\_\_\_\_

Tarifas de Suscripción (2 números al año)

\$6.00 - estudiantes

\$8.00 - profesores /as

\$7.00 - volumen individual

\$10.00 - profesional

\$15.00 - instituciones

FAVOR ENVIAR SU CHEQUE O GIRO POSTAL A:

Revista *Forum Empresarial*

PO BOX 23332,

San Juan, PR 00931-3332