

TELETRABAJO EN CHILE: EL CASO DE LA ASOCIACIÓN CHILENA DE EMPRESAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, ACTI.

C. Salazar Concha¹, L. Pacheco Caro²

Estudio patrocinado por el Ministerio de del Trabajo y Previsión Social de Chile

¹ Académico Instituto de Administración; Facultad Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Austral de Chile; Valdivia. cristiansalazar@uach.cl

² Académico Instituto de Administración; Facultad Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Austral de Chile; Valdivia. leonardopacheco@uach.cl

Resumen

Un ámbito que resulta altamente sensible a las innovaciones de carácter tecnológico es el del trabajo. Es así como se ha ido incorporando en las organizaciones el teletrabajo como una modalidad que está incidiendo de manera importante en las formas de organizar y planificar los sistemas de trabajo y estructura de la organización en muchos países del mundo.

Dada la importancia que tiene el desarrollo del teletrabajo como modalidad de trabajo alternativa a la tradicional cabe preguntarse qué está sucediendo en la sociedad chilena a este respecto. Con esta mirada, se ha desarrollado una investigación, por parte de la Universidad Austral de Chile y con el patrocinio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social del Gobierno de Chile, a empresas pertenecientes a la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información (ACTI); la cual pretende, como objetivo central, realizar una evaluación del impacto del teletrabajo sobre factores relativos al comportamiento organizacional y de gestión de recursos humanos, en empresas chilenas.

El estudio refleja que el 25% de las empresas que conforman esta asociación de empresas utilizan teletrabajo, esta cifra es muy baja en relación a que estas empresas son líderes en tecnologías y, por lo tanto, la utilización de esta modalidad podría ser de un impacto mayor. Se plantea que el desconocimiento de los beneficios de esta modalidad, la cultura organizacional y el estilo de control y supervisión basada en la desconfianza, influyen en la adopción de esta modalidad en nuestro país.

Palabras clave: Empresa, proyectos, TIC,s, Teletrabajo ,teleworking ,teletrabajadores, ACTI

Aspectos Introductorios.

Trabajar desde el hogar históricamente había tenido una connotación poco atractiva, pues se le asociaba a labores realizadas en condiciones bastante precarias y con muy bajas remuneraciones. Hacia finales del siglo XX, esto gradualmente comenzó a cambiar y hoy, la situación es diametralmente distinta (Patrickson, 2002).

No existe un término comúnmente aceptado, o definición, para los acuerdos de trabajo remoto. Algunos pueden usar los términos telecommuting o teleworking, intercambiamente, para describir aquella situación en que los empleados trabajan fuera de una oficina, mientras que otros pueden definir telecommuting, más acotadamente, sólo como aquel trabajo que se realiza desde el hogar (Kowalsky y Swanson, 2005). La definición de teletrabajo proveída por US Office of Personnel Management, considera que el término teletrabajo es utilizado para describir todos los acuerdos laborales donde los empleados realizan la actividad para la cual fueron contratados fuera del lugar de trabajo primario. Si bien es cierto, esta definición parece, etimológicamente hablando, concisa y acertada, carece del reconocimiento que hoy en día debe dársele a las herramientas provenientes del desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) como fuentes facilitadoras del incremento en el uso de esta modalidad de trabajo. En este sentido, en los primeros años de desarrollo, el teletrabajo tendió a ser restringido al trabajo basado en el hogar, lo cual fue posible por el desarrollo de los vínculos entre las tecnologías de información y las telecomunicaciones. En años más recientes, la definición incluye a aquéllos que trabajan remotamente en telecentros, o trabajadores que se desplazan (por ejemplo, aquéllos que operan desde sus vehículos). La idea central detrás del teletrabajo, está basada en dos características: que el trabajo ha sido relocalizado, y que esto se ha conseguido gracias a las inherentes oportunidades en tecnología.

Entonces, el teletrabajo será visto como una forma alternativa para organizar el trabajo que involucra el uso parcial o completo de TICs para que los trabajadores realicen sus actividades laborales desde diferentes y remotas locaciones. Hay muchos ejemplos, en la literatura, de trabajos y tareas que son teletrabajadas dentro de las compañías sobre una base regular, tales como procesamiento de datos o telemarketing. Sin embargo, hay menos evidencia del uso de teletrabajo para desarrollar conocimiento, y trabajos tales como innovación y planificación estratégica. (Pérez et.al, 2002).

El teletrabajo ha inspirado la investigación en diversas disciplinas, desde el transporte a la planificación urbana, pasando por la ética, la ley, la sociología y los estudios organizacionales. Por el lado de las organizaciones, existe alguna pequeña evidencia acerca que el teletrabajo incrementa la satisfacción y la productividad. Desde otro punto de vista, esta práctica se ha erguido como una cura para diversas “enfermedades sociales y organizacionales”. En este sentido, la sociedad como un todo se beneficia del teletrabajo también, pues esta modalidad ayuda a reducir la polución y crea un medio ambiente más seguro con menos problemas de tráfico. También disminuye la necesidad por caminos y reduce el consumo de gasolina. El teletrabajo también tiene el potencial de cambiar los patrones de trabajo e impactar sobre la salud, la seguridad y la riqueza de los trabajadores involucrados. En resumen, el teletrabajo ayuda a las compañías a reducir sus costos, facilita a los empleados el logro de un equilibrio entre trabajo y familia, ofrece oportunidades de empleo a personas con movilidad reducida, y disminuye las congestiones de tráfico y polución del aire. (Bigley, 2005; Kowalsky y Swanson, 2005; Ruiz y Walling, 2005; Pérez et.al, 2004; Ndubisi y Kahraman, 2005).

La década pasada ha mostrado una gradual integración del teletrabajo. En los Estados Unidos, uno de cada cinco empleados participaba en algún tipo de teletrabajo. En la Unión Europea, las estadísticas indican que el 6,1% de los empleados eran teletrabajadores en el año 2001, pero había grandes diferencias entre países, por ejemplo, la tasa en zonas como Finlandia alcanzaban al 16,7, mientras que en España sólo ascendían al 2,8%. (Pérez et.al, 2004).

Según Pérez et. al (2004) y Tietze (2002), el teletrabajo tiene diversos beneficios y desventajas tanto para las compañías como para los empleados. Desde el punto de vista de la compañía, el teletrabajo, y como ya se ha mencionado, ayuda a reducir costos e incrementar la productividad de los empleados. Por otro lado, para los empleados, el teletrabajo les da mayor flexibilidad. Las principales desventajas o barreras del teletrabajo es acceder a las tecnologías y la integración del teletrabajo con la estrategia de la compañía y la estructura organizacional, así como con elementos asociados con la motivación y el control. Si nos concentramos en este último punto, notamos que el impacto del teletrabajo como práctica sobre los aspectos relativos al comportamiento organizacional en las empresas es innegable y merece una profunda atención, aquí subyace la principal motivación del desarrollo de este documento, en el análisis de este impacto en las empresas con presencia en una economía en vías de desarrollo como lo es la chilena.

Muchos estudios han cubierto ya los asuntos asociados con teletrabajo ampliamente. La mayoría de los estudios empíricos son exploratorios en naturaleza y, usualmente, emplean entrevistas no estructuradas o cuestionarios (Pérez et. al, 2003).

El objetivo de este trabajo es el de contribuir al conocimiento a través de caracterizar, a través de un estudio empírico, utilizando un cuestionario dirigido a empresas chilenas del rubro de las tecnologías de información y comunicaciones, al teletrabajador chileno y cómo esta modalidad de trabajo incide en algunos patrones asociados con el comportamiento organizacional. Un trabajo en la misma línea es el de Ruiz y Walling (2005), el cual pretendía caracterizar a los teletrabajadores en el Reino Unido, a través de conceptos como: edad, distribución geográfica y otros. Otro estudio similar, desarrollado por Pérez et. al (2003) fue desarrollado en España, donde las barreras para el teletrabajo son más altas que en otros países, y donde los factores culturales influyen el teletrabajo porque los empleados suelen socializar en el trabajo y los directivos valoran el hecho de enfrentar el tiempo de trabajo en las dependencias de la empresa. Los resultados de este estudio muestran que la percepción de los directivos de Recursos Humanos acerca de la adopción de teletrabajo está influenciado positivamente por el porcentaje de tareas susceptibles de ser teletrabajadas, los empleados involucrados en la programación de tareas, el porcentaje de personal de ventas en la fuerza de trabajo, el uso combinado de locaciones para teletrabajar, el uso de tecnologías de información y comunicaciones, y la capacidad de innovación de la compañía. Según Teitze (2002), el teletrabajo necesita ser administrado cuidadosamente dentro de la matriz que incorpora los aspectos organizacionales, institucionales y las contingencias culturales.

Se pretende entonces, analizar el tipo de cuestiones mencionadas en el párrafo precedente en este estudio, el cual tendrá la siguiente estructura: en el próximo punto se analizarán aspectos relativos a la metodología utilizada para, posteriormente, pasar a la exposición de los resultados de la investigación y a las conclusiones.

Metodología

Planteamiento del Problema.

Al analizar el impacto potencial del teletrabajo, dada la facilidad técnica para implantar esta modalidad de trabajo en una empresa, es sorprendente el poco uso de esta alternativa de trabajo en nuestro país, sobretodo considerando la geografía de Chile o los problemas con que cuenta una ciudad como Santiago.

En este estudio se explorará el teletrabajo a través de las empresas que conforman la ACTI, para saber si han implementado esta modalidad en sus trabajadores, además se analizarán las principales ventajas y desventajas que las empresas pioneras en el teletrabajo en Chile han afrontado.

Se ha considerado importante y necesario realizar un estudio referido al Teletrabajo en una sociedad como la chilena, que es percibida con un estilo de trabajo más bien paternalista, que depende de una supervisión directa y, por lo tanto, potencialmente más sensible a los cambios que puedan ocurrir al pasar desde una modalidad específica de trabajo hacia otra, como la que ofrece el trabajo a distancia. Así, se pretende que este estudio permita conocer, analizar y obtener conclusiones relevantes sobre el conocimiento y uso de esta modalidad de trabajo en Chile.

Objetivo General

Describir la magnitud del teletrabajo a través del análisis de las experiencias de empresas chilenas que han adoptado esta modalidad de trabajo, y dar a conocer durante el 2005 el primer estudio sobre teletrabajo en Chile, con el cual se permita dimensionar su impacto en el comportamiento organizacional y la gestión de recursos humanos.

Objetivos Específicos

A continuación, se detallan los objetivos que se persiguió satisfacer en este estudio:

- Conocer cuántas de estas empresas utilizan la modalidad del teletrabajo en sus operaciones habituales y desde hace cuánto tiempo.
- Conocer qué características deben poseer los trabajadores que utilizan esta modalidad de trabajo.

- Conocer las características de los teletrabajadores, que actualmente se desempeñan en estas organizaciones, referidas a género, edad, formación y otros.
- Conocer las ventajas y desventajas asociadas con la utilización de la modalidad del teletrabajo en las operaciones de estas empresas.
- Conocer la distribución geográfica de las actividades que se realizan a distancia en las organizaciones que aplican esta modalidad de trabajo.

VARIABLES.

- Empresa.
- Rubro de actividad económica de la empresa.
- Sexo: Del encargado de contestar la encuesta.
- Edad: Del encargado de contestar la encuesta.
- Formación académica: Del encargado de contestar la encuesta.
- Cargo: Del encargado de contestar la encuesta
- Tipo de contrato de los teletrabajadores.
- Tipo de remuneración de los teletrabajadores, entre otras.

Plan de Muestreo

Esta muestra se define aleatoria, con probabilidad de selección proporcional al tamaño de la población.

Instrumento

El instrumento posee las siguientes características:

- Utilización de la metodología de cuestionario a través de la elaboración de una encuesta estructurada.
- Es una encuesta vía Web y telefónica.
- La encuesta comienza con preguntas de identificación de la empresa y, posteriormente, de antecedentes personales de quien contestó la encuesta, (la encuesta estaba dirigida a directores, gerentes o encargados de recursos humanos de empresas pertenecientes a la ACTI), antes de plantear aquellas preguntas referidas al teletrabajo.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 10 minutos.

Trabajo de campo

La aplicación de la encuesta se realizó, en un primer período del 5 al 17 de enero de 2005, a través de vía Web y un segundo período del 30 de mayo hasta el 23 de junio de 2005, a través de vía Web y telefónica.

Definición del Tamaño de Muestra.

El total de la población encuestada, vale decir, las empresas adscritas a la ACTI, se encuentra compuesto por 116 empresas, localizadas en distintas ciudades del país, pero mayoritariamente en la Región Metropolitana. En un principio, la idea fue dirigir la encuesta a aquellos encargados administrativos del área de Recursos Humanos en estas organizaciones, sin embargo, tal como se mostrará en la presentación y discusión de los resultados, no todas contaban con este departamento implementado, por lo que se tuvo que dirigir el instrumento de consulta hacia administrativos idóneos. Los que finalmente accedieron a contestar fueron, principalmente, encargados del área financiera como, por ejemplo, contadores o jefes administrativos, los cuales poseían una visión acabada como para responder de manera óptima a las consultas contenidas en la encuesta.

La determinación de la muestra se realizó en base a muestreo aleatorio simple, para una población infinita con corrección para una población finita. Para estimar el tamaño de la muestra n , se consideró un error de muestreo máximo de 5% y un coeficiente de confianza de 95%.

Como no se tienen antecedentes anteriores de este estudio o alguno semejante en Chile, se utilizó el producto $PO=0,025$. Entonces, el tamaño más desfavorable que asume la muestra es $n_0 = Z^2 / 4d^2$ luego, se determinó el valor de la fracción n_0/N . Si ella es despreciable (menor del 5%), n_0 es una aproximación satisfactoria de n , si no es así, se determina n .

$$n = \frac{n_0}{1 + n_0} \quad (1)$$

$$n_0 = \frac{(1,96)^2}{4(0,05)^2} = 384,16 \quad ; \text{ Como es } \frac{n_0}{N} \text{ es mayor que 5\%, entonces. (2)}$$

$$n_0 = \frac{384,1}{1 + (384,16/116)} = 89 \quad (3)$$

Por lo anterior en la investigación se encuestaron 89 empresas pertenecientes a la ACTI de un total de 116.

Resultados

Caracterización de las empresas con y sin teletrabajo

En un intento por caracterizar a los dos grupos de empresas presentes en el estudio, y a falta de una definición clara de las variables que permitiera la elección de metodologías multivariadas para discriminar a los dos grupos en cuestión, se procedió a docimar independientemente a las variables comunes a los dos grupos y evaluar diferencias.

Rubro de actividad económica: Como puede observarse en la tabla1 cruzada de existencia de teletrabajo, estandarizada para el ítem recién mencionado, los porcentajes de los rubros de actividad económica considerados no presentan diferencias significativas, resultando en un 94% de probabilidad de que las diferencias observadas sean producto del azar.

Rubro económico		
Tipo de rubro	Existe teletrabajo	No existe teletrabajo
TIC	88,5%	90,9%
Comercio	4,9%	4,5%
Finanzas	4,9%	4,5%
Servicios comunales	1,6%	0,0%
Chi-Square	0,380	
Significación	0,944	

Tabla 1. Rubro económico

Propiedad de las empresas: Para el caso del origen del capital de las empresas [tabla 2], se observa el mismo comportamiento evaluado en el ítem anterior, en donde no existen diferencias significativas. De esta forma las discrepancias en los porcentajes son producto del azar.

Propiedad de las empresas v/s teletrabajo		
Tipo de propiedad	Existe teletrabajo	No existe teletrabajo
Capital Nacional	72,1%	63,6%
Mayoritariamente nacional	8,1%	13,6%
Capital extranjero	19,6%	22,7%
Chi-Square	0,737	
Significación	0,692	

Tabla 2. Propiedad de las empresa

Número de trabajadores: Luego de eliminar aquellas empresas que presentan una cantidad de trabajadores excesivamente alta, por considerar que afectan negativamente los resultados de los análisis, se procedió a realizar un Test de Mann-Whitney para contrastar si el numero de trabajadores afecta la presencia de teletrabajo. Como puede observarse a continuación [en la tabla 3], la presencia de una probabilidad asociada de 92.2% excluye la posibilidad de que el número de trabajadores incida en la existencia de teletrabajo.

Test de Mann-Whitney número de trabajadores		
Grupo	Conteo	Suma de rangos
No existe teletrabajo	56	2136
Existe teletrabajo	19	714
U de Mann-Whitney	540	
Significación	0,992	

Tabla 3. Test de Mann-Whitney

Presencia regional: En cuanto a la cobertura regional de las empresas escrutadas, se observa el mismo comportamiento del ítem anterior, en el cual no existen diferencias significativas para sostener que la presencia regional determine la presencia de teletrabajo.[ver tabla 4]

Test de Mann-Whitney presencia regional		
Grupo	Conteo	Suma de rangos
No existe teletrabajo	61	2589
Existe teletrabajo	22	897
U de Mann-Whitney		698
Significación		0,704

Tabla 4. Test de Mann-Whitney

Variables excluidas de los análisis:

A fin de sintetizar los resultados del estudio se excluyeron algunas variables debido a su relación con el problema en cuestión escasa o bien porque no presentan diferencias visibles que respalden algunas de las interrogantes a responder.

-Número de trabajadores en las empresas: El cálculo de un estadígrafo de posición está contraindicado debido al elevado monto de la varianza.

-Presencia de sindicatos: Solo un 7% de empresas con sindicatos no ayuda al modelamiento del problema.

-Presencia territorial: Los resultados muestran una escasa relación con el problema

-Ficha de antecedentes personales: Todo este apartado ha sido eliminado por considerar que la información relativa a las personas que respondieron las encuestas no refleja la realidad de los teletrabajadores, además no aporta a comprender la situación del teletrabajo en general.

Caracterización de las empresas que poseen teletrabajo

De acuerdo a las encuestas realizadas puede observarse que el 53,5% de las empresas pertenecientes a la ACTI poseen teletrabajo. Es interesante notar que en las empresas que aún no implementan el teletrabajo el interés por esta modalidad laboral no es diferente de su negativa, lo que puede interpretarse por un desconocimiento de los beneficios de esta modalidad de trabajo. Como puede observarse en la tabla adjunta no se observan tendencias significativas entre la pretensión de implementación o no de teletrabajo en el futuro.

Presencia de teletrabajo	
Existe teletrabajo	53,5%
No existe teletrabajo	46,5%
Chi-Square	0,599
Significación	0,276

Tabla 5. Presencia de teletrabajo

Por otra parte se evaluó la existencia de una relación entre la cantidad de teletrabajadores y el total de trabajadores de las empresas que cuentan con teletrabajo y se demuestra que no existen argumentos para creer en una relación, considerando un 66.7% de probabilidad de que la relación observada sea producto del azar.

Correlación entre el número de trabajadores	
Correlación	0,109
Significación	0,667

Tabla 6. Correlación entre el número de trabajadores

El tiempo de utilización del teletrabajo en las empresas encuestadas muestra que la incidencia de este modo de trabajar ha tendido al aumento, resultando en una relación directa, significativa aun cuando el último año exista un leve descenso en la cantidad de empresas que ha implementado esta modalidad laboral.

Años	Porcentaje
1	27,3%
2	31,8%
3	18,2%
4	9,1%
5	4,5%
6 o más	9,1%
Correlación	Significación
-0,883	0,020

Tabla 7. Años y%

El **tipo de contrato** que tienen los teletrabajadores encuestados, muestra que el 79,8% de los teletrabajadores posee un contrato indefinido, un 19,3% trabaja a honorarios y sólo el 7,9% percibe un salario mediante otra modalidad. Esta situación implica que las empresas que se han aventurado en este sistema laboral no consideran a los teletrabajadores como mano de obra provisoria. Sin embargo, el **tipo de remuneración** de los teletrabajadores muestra que el 41% posee un salario fijo, mientras que el 54% posee renta fija y variable y sólo el 4% tiene un salario variable, esta situación tiene que ver con que en su mayoría los teletrabajadores laboran con metas de producción.

Los **beneficios** que reciben los teletrabajadores son en general de buena cuantía, lo cual implica que los teletrabajadores son considerados como cualquier empleado de la compañía sin distinción por su condición de trabajo a distancia.

Beneficios de los trabajadores	
Reajuste de remuneraciones	17,8%
Políticas de sacenso y promeocion	21,1%
Capacitacion	22,2%
Actividades recreativas	20,0%
Relacion con el sindicato (Si existe)	5,6%
Bienestar	13,3%

Tabla 8. Beneficio de los trabajadores

Con relación a la **frecuencia de contacto** de los teletrabajadores, se puede decir que el 77% de las empresas prefiere el contacto diario, con un promedio de 2 eventos, por otra parte el 23% prefiere el contacto semanal, registrando un promedio de 2 eventos por semana.

La **modalidad de contacto** con los teletrabajadores muestra que el correo electrónico y el teléfono es usado por el 100% de las empresas que poseen teletrabajo, resultando que otras categorías muestren menores porcentajes de uso, es así como el uso de teleconferencia es el medio de comunicación con menos recurrencia, quizás debido a los costos de la tecnología implicada.

Modalidad de contacto	
Cara a cara	14,7%
Videconferencai	4,0%
Correo electronico	28,0%
News groups	9,3%
Telefono	28,0%
Chat	16,0%

Tabla 9. Modalidad de contacto

En cuanto a las **áreas donde existen teletrabajadores** puede observarse que el 50% de las empresas encuestadas posee teletrabajadores en sus departamentos de informática, y se muestran también extremos de 4,5% como el caso del departamento de Recursos Humanos, en el cual casi no existen teletrabajadores.

Áreas o Dep. donde existen teletrabajadores	
HR..	2,6%
Ventas	23,1%
Administración y finanzas	7,7%
Informática	28,2%
Publicidad y marketing	5,1%
Producción	15,4%
Otros	17,9%

Tabla 10.Áreas de Teletrabajadores

De acuerdo con la escala de medición, las principales **ventajas del teletrabajo** fueron ordenadas de acuerdo con su medida de resumen y se muestran en la tabla adjunta.

Ventajas del teletrabajo	Calificación
Reducción de los costos fijos de la empresa	De acuerdo
Posibilidad de modificar horarios de trabajo	De acuerdo
Mejora de las oportunidades de selección de personal	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
Mayor productividad	Muy de acuerdo
Facilidad de expansión geográfica	Muy de acuerdo
Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo	En desacuerdo
Eliminación del ausentismo laboral	En desacuerdo

Tabla 11.Ventajas del teletrabajo

Aun cuando para las empresas encuestadas existen **desventajas** con respecto al teletrabajo, en general no son de mucha valoración, donde los riesgos de la seguridad de información, la identidad de la empresa, y los problemas de supervisión, poseen solo una categoría intermedia de desventaja. Lo que llama la atención es el amplio desacuerdo en que la pérdida de jerarquía, el aislamiento de los trabajadores, los costos de implantación o las dificultades de dirección de los teletrabajadores sean considerados como desventajas.

Desventajas del teletrabajo	Calificación
Riesgos para la seguridad de la información	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
Aislamiento de los trabajadores respecto de la empresa	Muy en desacuerdo
Costos del programa de teletrabajo	Muy en desacuerdo
Dificultades en la dirección de los teletrabajadores	Muy en desacuerdo
Replanteamiento de la identidad y la cultura corporativa	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
Perdida de jerarquías en la estructura organizacional	Muy en desacuerdo
Problemas en la supervisión de los teletrabajadores	Ni en acuerdo ni en desacuerdo

Tabla 12.Desventajas del teletrabajo

En cuanto a las **fuentes de reclutamiento** de teletrabajadores puede observarse una buena tendencia a la reasignación de puestos, además del importante papel que desempeñan las recomendaciones y las referencias, por otra parte pareciera que las demás alternativas no tienen un peso real.

Reclutamiento de teletrabajadores	
Reasignación de trabajadores al teletrabajo	31,7%
Referencias y recomendaciones	26,8%
Anuncio en periódicos	9,8%
Anuncios en Internet	12,2%
Agencias de contratación	7,3%
Centros de educación y formación	12,2%

Tabla 13.Reclutamiento de teletrabajadores

Las **competencias o habilidades** más apreciadas de los teletrabajadores son en general apreciadas de manera conjunta. No existe una que supere significativamente a las demás, sólo destaca que la tolerancia a la soledad es la variable que menos se aprecia como habilidad.

Competencias o habilidades	
Responsabilidad y autonomía	24,1%
Hábitos laborales	22,9%
Capacidad de administrar el tiempo en casa	21,7%
Elevada necesidad de logro	19,3%
Tolerancia a la soledad	12,0%

Tabla 14. Competencias o habilidades

Es importante señalar que el 23% de las empresas encuestadas no realizan un **proceso de inducción**, situación que no está relacionada con el origen de los capitales de la empresa.

Para las empresas encuestadas, el **énfasis para la selección** de los teletrabajadores es puesto en sus competencias y en menor cuantía en la familia.

Énfasis en la selección	
Competencias laborales	52,8%
Características psicológicas	30,6%
Características del entorno familiar	16,7%

Tabla 15. Énfasis en la selección

Las **políticas de inversión** asociadas al teletrabajo, para las empresas estudiadas, indica que sólo las inversiones en Internet muestran una leve superioridad, debido probablemente a la comunicación que debe existir con la empresa, por otra parte la inversión en vivienda es prácticamente nula.

Política de inversión	
Computadores portátiles	16,0%
Acceso remoto a Internet	22,2%
Internet	25,9%
Teléfono celular	18,5%
Equipos móviles de transferencia de datos	16,0%
Acondicionamiento de la vivienda de los teletrabajadores	1,2%

Tabla 16. Política de inversión

En cuanto a la **presencia de discapacitados**, los resultados de la encuesta revelan que ninguna de las empresas que posee teletrabajo cuenta con trabajadores de este tipo.

Conclusiones

El estudio refleja que el 25% de las empresas que conforman la ACTI utilizan teletrabajo, esta cifra es muy baja en relación a que estas empresas son líderes en tecnologías y, por lo tanto, la utilización de esta modalidad podría ser de un impacto mayor. El desconocimiento de esta modalidad, la cultura organizacional y el estilo de control y supervisión basada en la desconfianza, influyen en la adopción de esta modalidad en nuestro país.

El Teletrabajo en Chile, aún está en su génesis, existen experiencias aisladas en muchas actividades económicas, también existen teletrabajadores independientes que prestan servicios desde sus hogares a empresas, y al no existir una red de teletrabajadores en Chile es difícil conocer cómo realizan su trabajo.

Aunque la supervisión de los trabajadores en Chile parece ser paternalista, directa y autoritaria, sería importante evolucionar a una cultura organizacional que permita una supervisión basada en la responsabilidad y confianza para que el teletrabajo pueda ser utilizado en mayor cantidad de empresas, certificando a los teletrabajadores en políticas de confidencialidad y ética.

Uno de los principales elementos del teletrabajo es la ausencia o disminución de los desplazamientos de los teletrabajadores, por lo que personas discapacitadas con restricciones graves de movilidad podrían incorporarse al mundo del teletrabajo a través de esta modalidad, generando nuevas formas de empleo y mejores expectativas de ocupación para estas personas, ya sea contratando a teletrabajadores discapacitados o creando centros de teletrabajo especialmente acondicionados para que puedan realizar su actividad. Además, esta modalidad puede mejorar la inserción laboral de personas discriminadas en el mundo laboral como son algunas minorías sexuales (travestis y transexuales) y la tercera edad.

Referencias

- Bigley, N. 2005. Teleworking: Is it right for your organization?. *Franchising World*. Vol. 37, N° 8, pg: 33.
- Kowalsky, K., y J. Swanson. 2005. Critical success factors in developing teleworking programs. *Benchmarking*, Vol. 12, N° 3, pg:236.
- Ndubisi, N., y C. Kahraman. 2005. Teleworking adoption decision-making processes. *Journal of Enterprise Information Management*. Vol. 18, pg: 150.
- Patrickson, M. 2002. Potential employment opportunities for older workers?. *International Journal of Manpower*. Vol. 23, N° 8, pg: 704.
- Pérez, M., A. Martínez, y M. de Luis Carnicer. 2002. Knowledge tasks and teleworking: A taxonomy modelo f feasibility adoption. *Journal of Knowledge Management*. Vol. 6, N° 3, pg: 272.
- Pérez, M., A. Martínez, y M. de Luis Carnicer. 2004. The environmental impacts of teleworking; a model of urban analysis. *Management of Environmental Quality*. Vol. 15, N° 6, pg: 656.
- Pérez, M., A. Martínez, y M. de Luis Carnicer. 2003. The organizational implications of human resources manager's perception of teleworking. *Personnel Review*. Vol. 32, N° 6, pg: 733.
- Pérez, M., A. Martínez, y M. de Luis Carnicer. 2005. The synergism of teleworkin and information and communication technologies. *Journal of Enterprise Information Management*. Vol. 18, pg: 95.
- Ruiz, Y., y A. Walling. 2005. Home-based working using communication technologies. *Labour Market Trends*. Vol. 113, N° 10, pg: 417.
- Tietze, S. 2002. When "work" comes "home": coping strategies of teleworkers and their families. *Journal of Business Ethics*. Vol. 41, N° 4, pg: 385.

Otras consultas.

- Alsina, M. 2001. Teorías de la Comunicación, Ámbitos, Métodos y Perspectivas.
- Centro de Estudios de Tecnologías de la Información. 2006.
- Castells, M. 1998. *La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura*. Vol. I y Vol. II, Segunda Reimpresión.
- Salazar, C. 2000. Teletrabajo. *Revista de Ingeniería Informática*. Edición 4. Disponible en Internet: <http://www.udec.cl>
- Subsecretaría de Comunicaciones de Chile. 2006.

Correspondencia (para más información contacte con):

¹ Académico Instituto de Administración; Facultad Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Austral de Chile; Valdivia. cristiansalazar@uach.cl

² Académico Instituto de Administración; Facultad Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Austral de Chile; Valdivia. leonardopacheco@uach.cl

Antecedentes de los Autores

Cristian Salazar Concha:

Académico Instituto de Administración, Universidad Austral de Chile

Título Profesional: Ingeniero Civil en Informática, Universidad del BíoBío.

Grados Académicos:

Licenciado en Ciencias de la Ingeniería Informática, Universidad del Bío-Bío.

Máster en Tecnologías de la Sociedad de la Información. Escuela de Organización Industrial, Madrid. España.

Actualmente es Doctorando en el Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento en la Universidad Obertas de Cataluña, España.

cristiansalazar@uach.cl

Leonardo Pacheco Caro:

Académico Instituto de Administración, Universidad Austral de Chile

Título Profesional: Contador Auditor, Universidad Austral de Chile.

Grados Académicos:

Licenciado en Control de Gestión, Universidad Austral de Chile.

Magíster en Administración de Empresas.

Actualmente es Doctorando en el Programa Nuevas Tendencias en Dirección de Empresas en la Universidad de Valladolid, España.

leonardopacheco@uach.cl