

X Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos

Valencia, 13 - 15 de Septiembre de 2006



X INTERNATIONAL CONGRESS
ON PROJECT ENGINEERING

X CONGRESO INTERNACIONAL
DE INGENIERÍA DE PROYECTOS

Situación actual del Teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información ACTI

Cristian Salazar C. Académico Universidad Austral de Chile



Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información

- Fundada en 1984
- ACTI incluye todos los subsectores TI de la industria: hardware, software, e-learning, sistemas de integración, Internet, servicios).
- 137 miembros
- Ventas de Chile 2005: MMUS\$ 1,342.
- Empleo*:
 - ◆ Comercio TI: 11,684
 - ◆ Servicio TI: 24,912

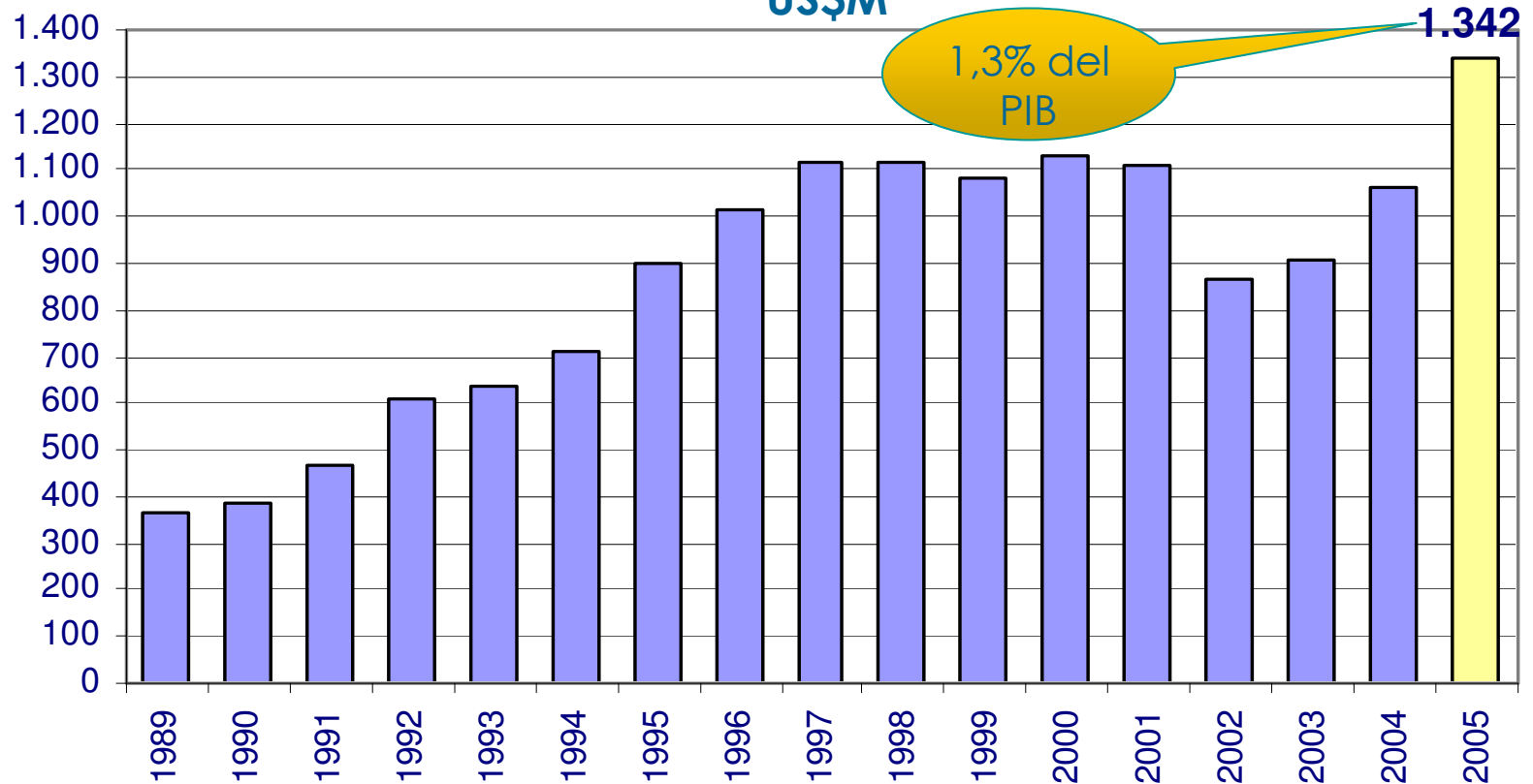
* Fuente: Ministerio de Economía e INE.




Índice de Actividad de la Industria

Para el año 2006 se estima un crecimiento de 6% respecto al 2005 (US\$1.420 millones)

Ventas de TI en Chile
US\$M

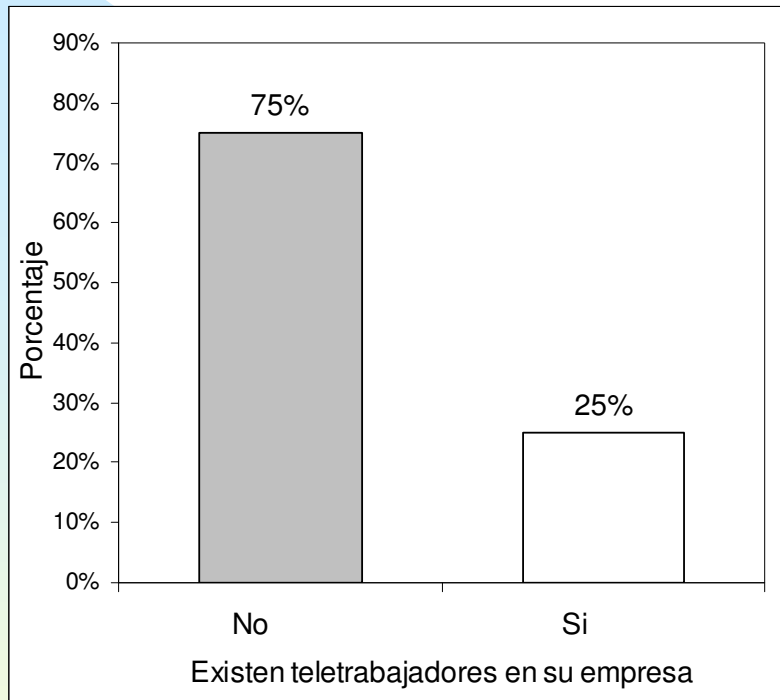


Objetivos del Estudio

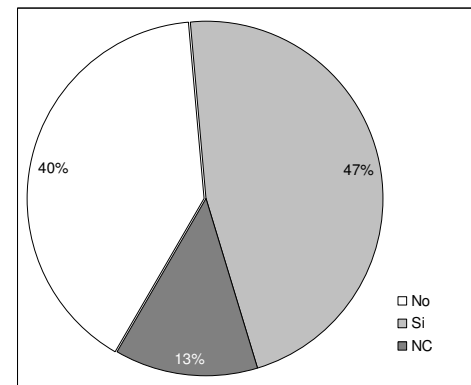
- Describir la magnitud del teletrabajo a través del análisis de las experiencias de empresas de tecnologías chilenas que han adoptado esta modalidad de trabajo.
- Dimensionar el impacto del Teletrabajo en el comportamiento organizacional y la gestión de recursos humanos.
- Determinar la experiencia de empresas que han utilizado el Teletrabajo.



Existencia de TT en las empresas



Adopción del teletrabajo en el futuro



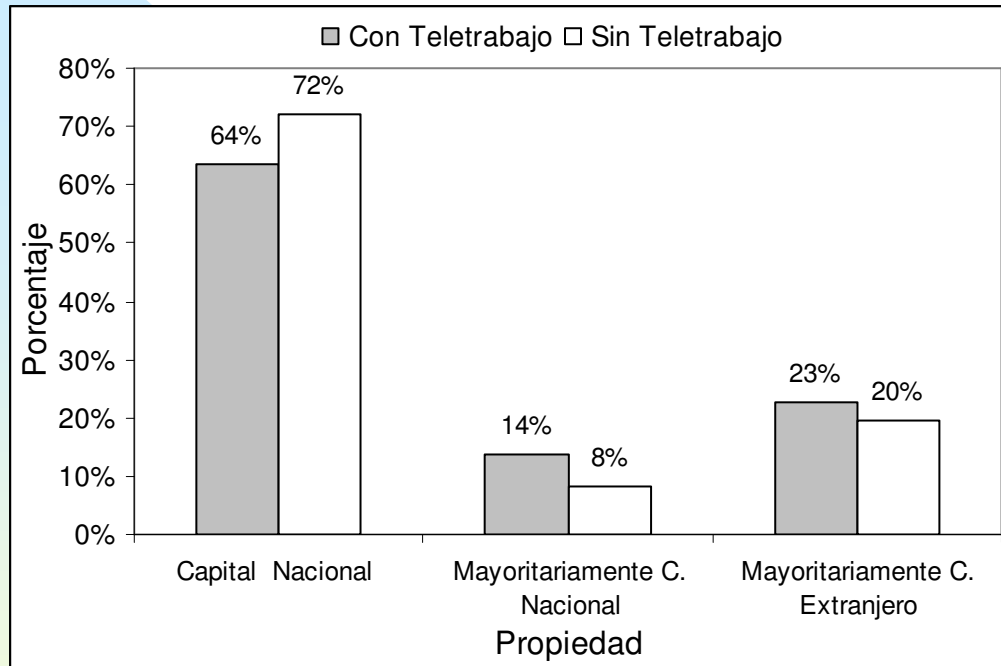
El desconocimiento de esta modalidad, la cultura organizacional y el estilo de control y supervisión basada en la desconfianza, influyen en la adopción de esta modalidad en Chile.

El 25 % de las empresas pertenecientes a la ACTI declaran que en su empresa tienen teletrabajadores.

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.



Propiedades de las empresas

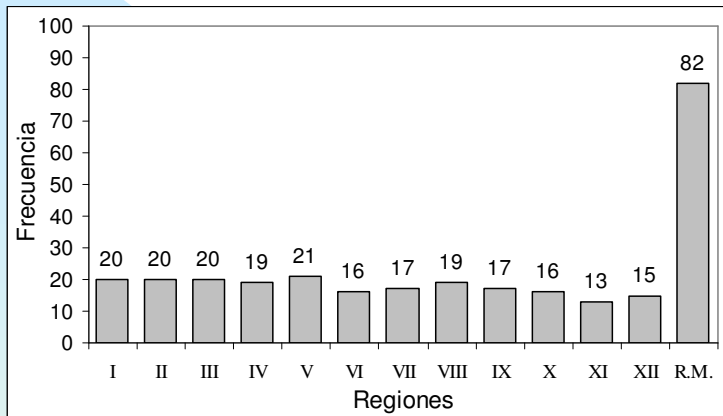


Existe un ligero cambio del patrón de propiedad frente a las empresas que no tienen TT, lo cual podría indicar que **el componente extranjero en las empresas podría favorecer la aplicación del TT,**

Situación que se evidencia en las empresas que sólo tienen capitales nacionales, las cuales presentan una menor proporción de empresas sin teletrabajo.

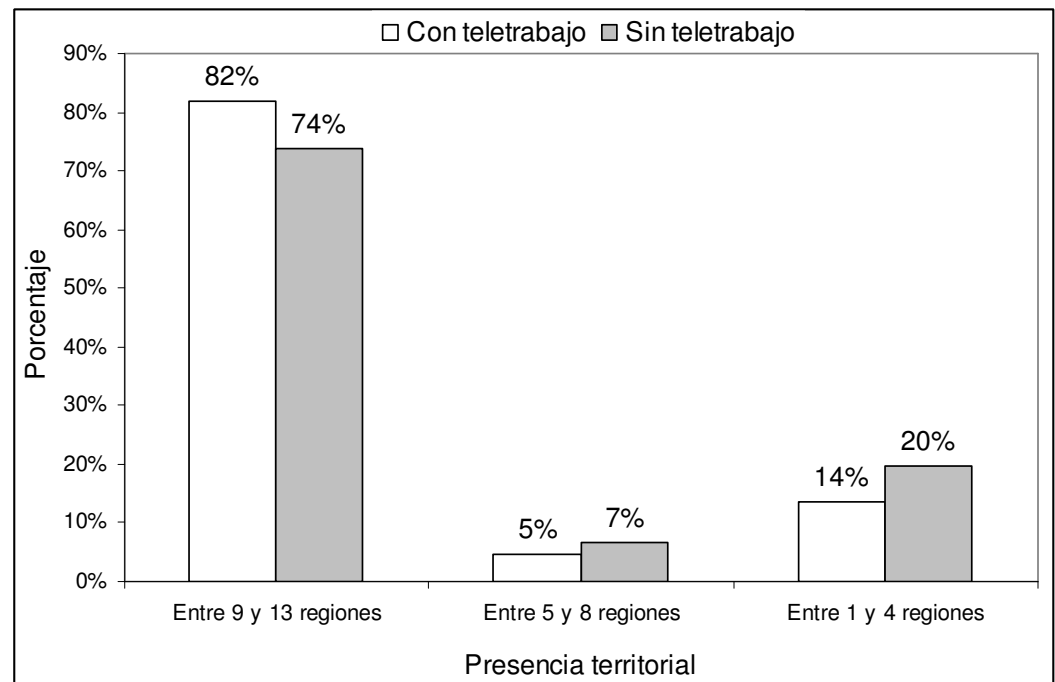


Presencia territorial de las empresas



Las empresas encuestadas se encuentran presentes en todas las regiones de Chile.

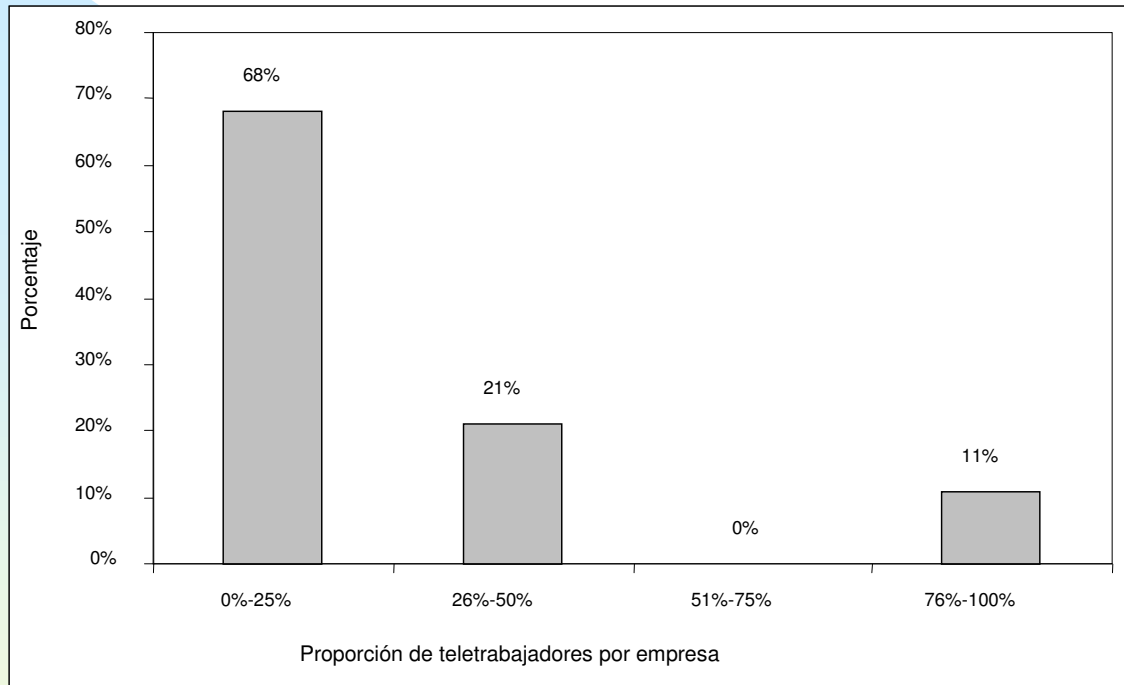
Presencia territorial de las empresas que utilizan teletrabajo.



No existen diferencias significativas para sostener que la presencia regional está determinada por la presencia de teletrabajo



Porcentaje trabajadores V/S Teletrabajadores



El 68% de las empresas que utilizan esta modalidad la cantidad de teletrabajadores es entre 0% y 25% del total de sus trabajadores, cabe destacar que el 11% de las empresas tienen entre 76% y 100% del total de sus trabajadores que son teletrabajadores.

De acuerdo a los análisis se excluye la posibilidad de que el número de trabajadores incida en la existencia de teletrabajo.



Tiempo de utilización de TT en empresas

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

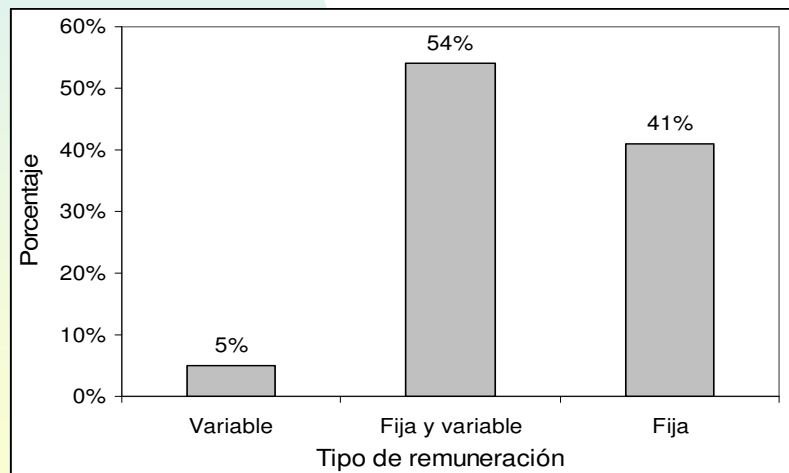
La incidencia de este modo de trabajar ha tendido al aumento, resultando en una relación directa, significativa aun cuando el último año exista un leve descenso en la cantidad de empresas que ha implementado esta modalidad laboral.



Tipo de Contrato y Remuneración de los TeleTrabajadores

79,8% Contrato Indefinido
19,3% Contrato Honorarios
7,9% Salario mediante otra modalidad

No se considera a los teletrabajadores como mano de obra provisoria



En su mayoría los teletrabajadores laboran con metas de producción

La contratación, acorde a la ley, supone la vinculación del trabajador con la empresa y existen distintas modalidades de contrato, que varían según la ley chilena laboral vigente.



Beneficios de los Teletrabajadores

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

Los TeleTrabajadores son considerados como cualquier empleado de la compañía sin distinción por su condición de trabajo a distancia.



Frecuencia y Modalidad de Contacto

- **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**

Modalidad de contacto	
Cara a cara	14,7%
Videoconferencia	4,0%
Correo electrónico	28,0%
News groups	9,3%
Teléfono	28,0%
Chat	16,0%

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.



Áreas y/o Dptos. Donde existen TT

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

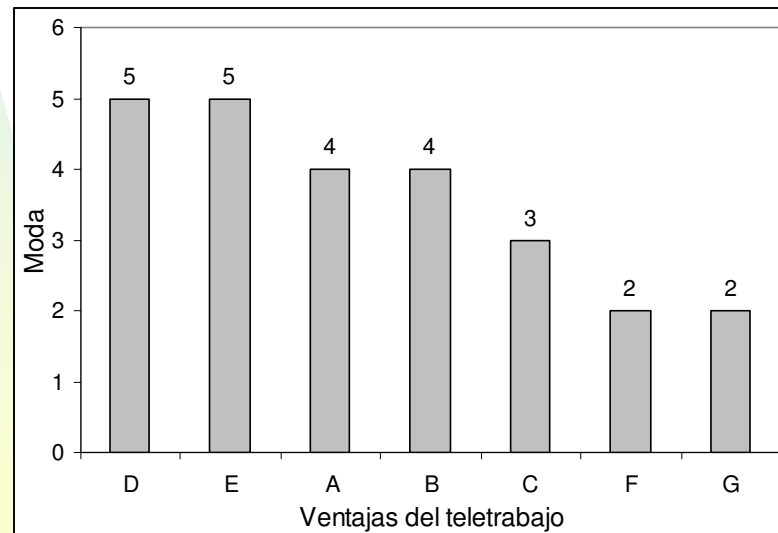
El 50% de las empresas encuestadas posee teletrabajadores en sus departamentos de informática, y se muestran también extremos en RRHH departamento en el cual casi no existen teletrabajadores.

(*)Corresponde a soporte logístico, investigación, área comercial, Proyectos y operaciones con un 17,9 %



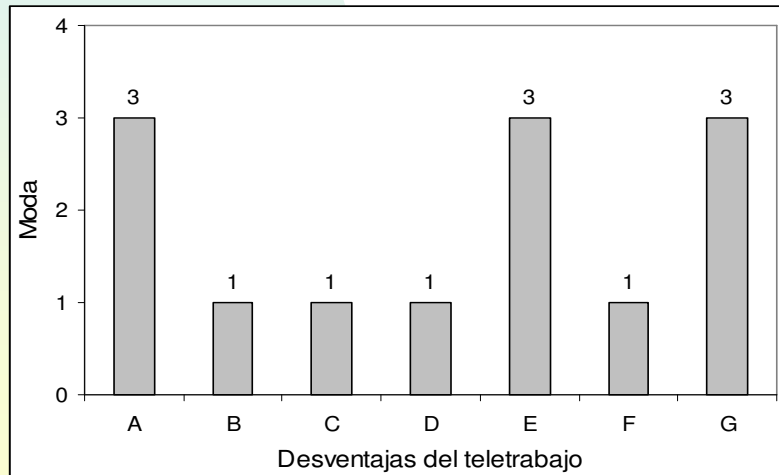
Ventajas del TT

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



Desventajas del TT

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



Llama la atención 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.



Fuentes de Reclutamiento

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%

Existe 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.



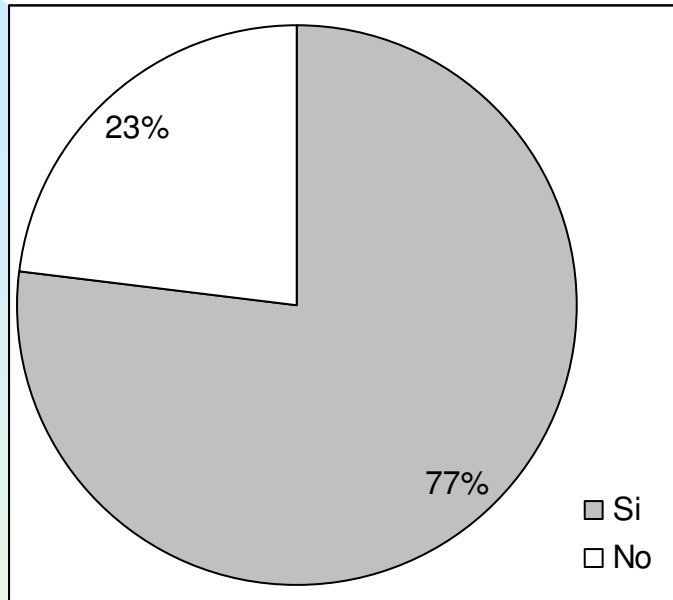
Competencias y habilidades de los TT

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%

**Llama la atención que la tolerancia a la soledad.
Sea la variable que menos se aprecia como habilidad.**



Proceso de inducción



Esta situación no está relacionada con el origen de los capitales de las empresas.

Es interesante este elevado porcentaje ya que este subproceso es necesario para facilitar la incorporación de las personas a sus puestos de trabajo y la pronta adaptación en el ambiente laboral, implica una interiorización de las normas de la organización y de las características de sus compañeros.



Selección de Teletrabajadores

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

Es interesante que el énfasis en la selección de un teletrabajador esté relacionado más en sus competencias.

Las empresas no dan mayor importancia a lo relacionado con el entorno familiar .



Políticas de Inversión asociadas al TT

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%

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.



Presencia de personas con discapacidad

- Los resultados de la encuesta revelan que ninguna de las empresas que posee teletrabajo cuenta con trabajadores de este tipo.



- 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 Chile.
- De las empresas encuestadas sólo un 7% de éstas, poseen sindicatos, tal vez esta situación esté determinada por el mínimo de trabajadores que constituyen la plantilla, en consideración con la legislación laboral vigente establecida en el Código del Trabajo de Chile en los artículos 221 al 230.



Conclusiones

- 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 trabajo a través de esta modalidad, generando nuevas formas de empleo y mejores expectativas de ocupación para estas personas



Conclusiones

- No todas estas empresas cuentan con una gerencia de RRHH, por lo que se tuvo que dirigir el instrumento de consulta hacia administrativos idóneos, en varios casos ellos desconocen los beneficios de esta modalidad.
- 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.
- 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 ha empresas y al no existir una red de teletrabajadores en Chile es difícil conocer como realizan su trabajo.



- Cristian Salazar C. cristiansalazar@uach.cl

