

# Encuesta Teletrabajo Asociación de Industriales A.G.



## Contenido

Introducción.....	3
Metodología .....	4
Conclusión .....	13
Anexo 1: Gran Grupo Ocupacional CIUO 08 CL .....	14

## Tabla de gráficos

<b>Gráfico 1 Empresas participantes según sector económico .....</b>	<b>6</b>
<b>Gráfico 2 Distribución de las empresas participantes según número de trabajadores .....</b>	<b>6</b>
<b>Gráfico 3 En su empresa ¿Hay personas trabajando mediante la modalidad de teletrabajo? .....</b>	<b>7</b>
<b>Gráfico 4 ¿En qué grupo ubicaría a quienes trabajan bajo la modalidad de teletrabajo en su empresa? .....</b>	<b>7</b>
<b>Gráfico 5 A nivel de empresa ¿A través de la modalidad teletrabajo ha podido coordinar con normalidad tareas con los/as demás trabajadores/as? .....</b>	<b>8</b>
<b>Gráfico 6 ¿Qué tipo de plataforma utiliza para realizar reuniones con los/as otros/as trabajadores/as bajo la modalidad de teletrabajo? .....</b>	<b>8</b>
<b>Gráfico 7 ¿Qué otros medios están utilizando para coordinar y planificar tareas entre los/as otros/as trabajadores/as? .....</b>	<b>9</b>
<b>Gráfico 8 A nivel de empresa ¿Se ha debido realizar compras de insumo de oficina para que los trabajadores/as puedan realizar sus tareas desde sus hogares? .....</b>	<b>9</b>
<b>Gráfico 9 ¿Considera que los/as trabajadores/as de la empresa se han adaptado de forma general a realizar sus labores desde la modalidad de teletrabajo? .....</b>	<b>10</b>
<b>Gráfico 10 ¿Se ha debido capacitar a los/as trabajadores para realizar sus tareas mediante la modalidad de teletrabajo? específicamente ¿en qué áreas? .....</b>	<b>11</b>
<b>Gráfico 11 Antes de la contingencia (pandemia) ¿su empresa tenía a algún trabajador realizando labores bajo la modalidad de teletrabajo? .....</b>	<b>11</b>
<b>Gráfico 12 A nivel de empresa y posterior a la pandemia ¿Piensa continuar con trabajadores en la modalidad de teletrabajo? .....</b>	<b>12</b>
<b>Gráfico 13 Con la modificación del código de trabajo en materia de trabajo a distancia ¿Tiene conocimiento cómo la empresa tomará medidas o cambios en su política organizacional? ¿cuáles serían? .....</b>	<b>12</b>

## Introducción

Como Observatorio Laboral de Tarapacá (OLT) pertenecemos a la red nacional de Observatorios Laborales desarrollada por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). En la región, el OLT es ejecutado por la Universidad Arturo Prat (UNAP) y cuenta con el apoyo de la OTIC SOFOFA Capital Humano.

Nuestra misión como OLT es, en términos generales, producir conocimiento sobre las brechas existentes entre oferta y demanda de ocupaciones en el mercado del trabajo, y avanzar hacia la anticipación de las brechas futuras. Es motivo de lo anterior que, a través de este cuestionario, nos interesa dar una mirada amplia a la situación de los trabajadores que actualmente se encuentran realizando sus labores a distancia mediante la modalidad de "teletrabajo".

El cuestionario fue aplicado entre los días 22 de abril y 04 de mayo del 2020 a las empresas agrupadas en la Asociación de Industriales A.G.



## Situación del teletrabajo a nivel regional

### Encuesta online para diagnosticar la realidad del teletrabajo en la Región de Tarapacá



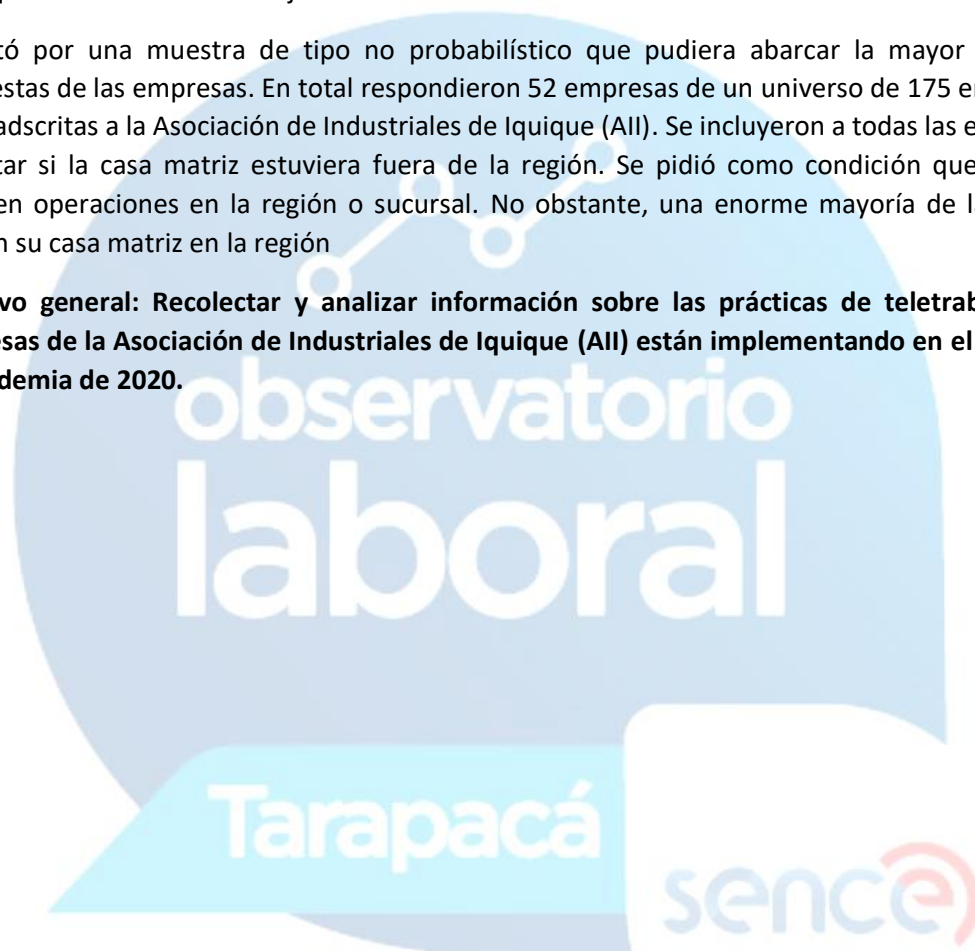
## Metodología

La población objetivo del estudio son las empresas pertenecientes a la Asociación de Industriales de Iquique. El informante idóneo para captar el dato de cada una de las empresas se definió como: aquella persona que tuviese el cargo ya sea de dueño, gerente general, subgerente o gerente de recursos humanos de las empresas.

La modalidad de la encuesta fue online a través de correo electrónico. Se elaboró un cuestionario con preguntas mayormente cerradas y una de tipo abierta. Para ello se utilizó la plataforma Google Forms, dado que es más fácil de manejar.

Se optó por una muestra de tipo no probabilístico que pudiera abarcar la mayor cantidad de respuestas de las empresas. En total respondieron 52 empresas de un universo de 175 empresas que están adscritas a la Asociación de Industriales de Iquique (AII). Se incluyeron a todas las empresas, sin importar si la casa matriz estuviera fuera de la región. Se pidió como condición que la empresa tuviesen operaciones en la región o sucursal. No obstante, una enorme mayoría de las empresas poseen su casa matriz en la región

**Objetivo general: Recolectar y analizar información sobre las prácticas de teletrabajo que las empresas de la Asociación de Industriales de Iquique (AII) están implementando en el contexto de la pandemia de 2020.**



# Definiciones y Modalidades de Teletrabajo



## Definiciones de Teletrabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define el teletrabajo como:

- Trabajo que se realiza en una ubicación alejada de la oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina.
- La nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación". (Martino, 2004, p. 4 citado en Camacho y Vera, 2018).



El Convenio sobre Teletrabajo de la Unión Europea lo define como "aquel trabajo en el que se utilizan las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y se lleva a cabo de manera habitual fuera de las instalaciones físicas de la empresa" (Sánchez, 2012 citado en Camacho y Vera, 2018).

### En resumen...

- El teletrabajo es un acuerdo empleador/colaborador para trabajar fuera de una oficina o instalación establecida, siendo aplicado en cualquier momento o lugar según disponibilidad del trabajador y recursos de la empresa.
- Las TICs son indispensables para la ejecución de las funciones del colaborador bajo una modalidad de teletrabajo;

Bibliografía: Camacho, C. M. V., & Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una Revisión Teórica sobre sus Ventajas y Desventajas. INVESTIGATION RESEARCH REVIEW, (10), 41-53.

## Modalidades de teletrabajo



Trabajo en Domicilio

Trabajo realizado desde el domicilio del empleado, implicando, generalmente, el uso de Tecnologías de información y comunicación. Esta modalidad implica la utilización de los recursos del domicilio del empleador (luz, internet, etc.), pudiendo o no estar estos a cargo del empleador, según sea acordado contractualmente.



Trabajo en Telecentro

Un telecentro es una oficina de recursos compartidos que dispone de instalaciones de telecomunicaciones y equipos informáticos necesarios para desarrollar actividades laborales. Por lo tanto, el trabajo se realiza en una oficina habilitada por la empresa distinta a la oficina central.

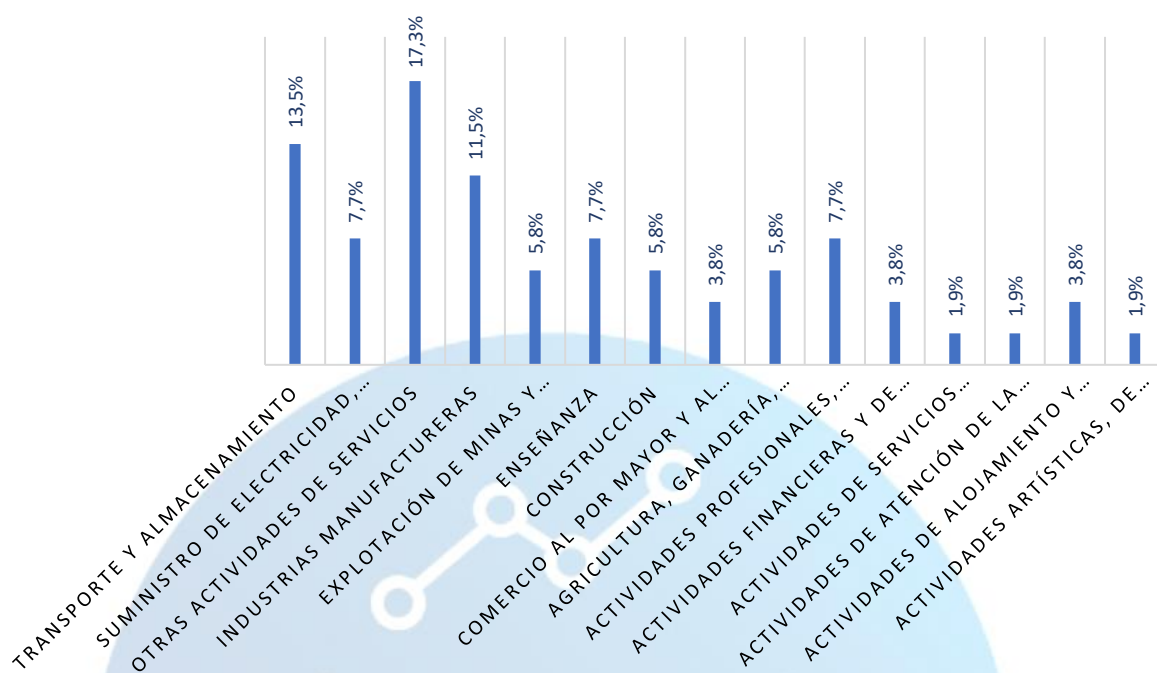


Trabajo móvil

Esta modalidad implica el uso de redes telefónicas y radiofónicas para la realización de las actividades laborales. Permite un teletrabajo "itinerante" de las personas ligadas a lugares fijos de trabajo, ya que están equipados con teléfonos móviles, ordenadores portátiles y buscapersonas, sin perder el contacto con la empresa y su familia.

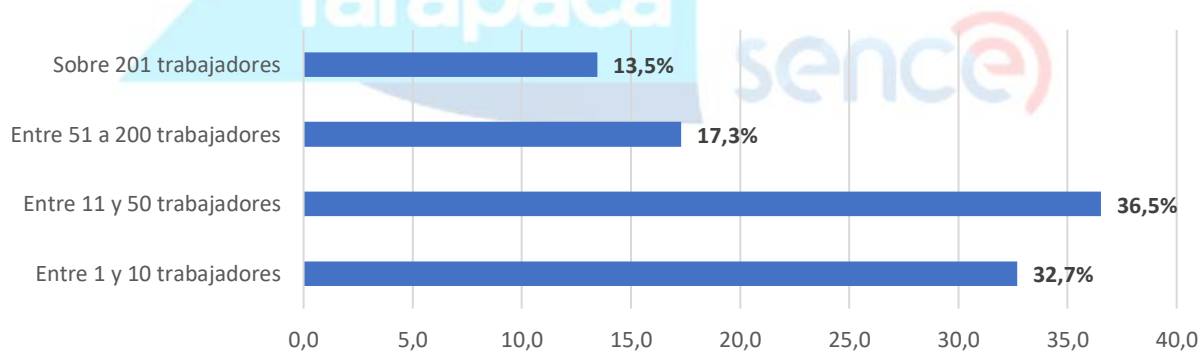
Fuente: Modalidades de trabajo, s.f., recuperado de: <https://chile.trabajos.com/informacion/index.php?n=9&s=3>

**Gráfico 1 Empresas participantes según sector económico**



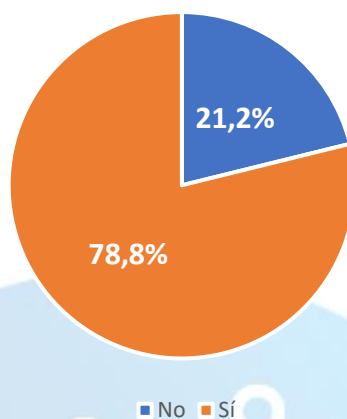
Las empresas que contestaron la encuesta de teletrabajo son principalmente, con un 17,3% del sector económico Otras Actividades de Servicios, le sigue con un 13,5% Transporte y Almacenamiento, luego, con un 11,5% Industrias Manufactureras, con un 7,7% Enseñanza y Suministro de Electricidad, Gas, Vapor y Aire Acondicionado, respectivamente, con un 5,8% Construcción, Explotación de Minas y Canteras y Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca, respectivamente, con un 3,8% Comercio Al Por Mayor y Al Por Menor, Actividades Financieras y de Seguros y Actividades de Alojamiento y de Servicio de Comidas, respectivamente. Por último, con un 1,9% se encuentran las empresas de Actividades de Servicios administrativos y de Apoyo, Actividades de Atención de la Salud Humana y de Asistencia Social y Actividades Artísticas de Entretenimiento y Recreativas, respectivamente.

**Gráfico 2 Distribución de las empresas participantes según número de trabajadores**



El tamaño de las empresas que contestaron la encuesta principalmente es pequeño (entre 11 y 50 trabajadores) con un 36,5%, seguida con un 32,7% por las Micro (entre 1 y 10 trabajadores). Luego con un 17,3% las empresas Medianas (entre 51 y 200 trabajadores), y, por último, con un 13,5% las Grandes (sobre 201 trabajadores).

**Gráfico 3 En su empresa ¿Hay personas trabajando mediante la modalidad de teletrabajo?**



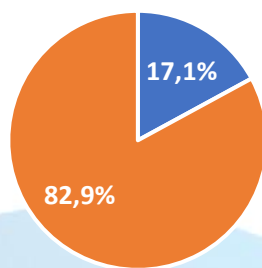
Un 78,8% de las empresas declaró tener a trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo desde que inició la pandemia en el país. Por otra parte, un 21,2% declaró no tener trabajadores bajo esta modalidad.

**Gráfico 4 ¿En qué grupo ubicaría a quienes trabajan bajo la modalidad de teletrabajo en su empresa?**



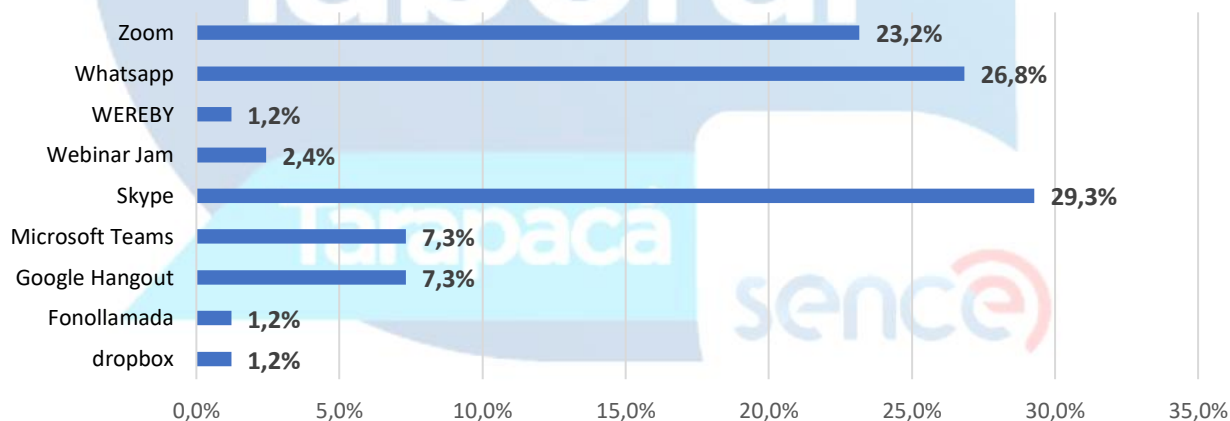
Las empresas declararon tener a los siguientes trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo: con un 26,1% a Personal de Oficina y Administrativo, seguido en un 25,2% por Directivos y Gerentes, luego con un 22,7% Profesionales, con un 13,4% Personal de Comercio, Ventas y Servicios, con un 10,1% a Técnicos, y, por último, con un 1,7% a trabajadores de Oficios.

**Gráfico 5 A nivel de empresa ¿A través de la modalidad teletrabajo ha podido coordinar con normalidad tareas con los/as demás trabajadores/as?**



Respecto a la modalidad de teletrabajo, un 82,9% de las empresas declararon que se ha podido coordinar con normalidad las tareas entre los trabajadores, mientras que un 17,1% declaró que no ha podido coordinar con normalidad sus tareas.

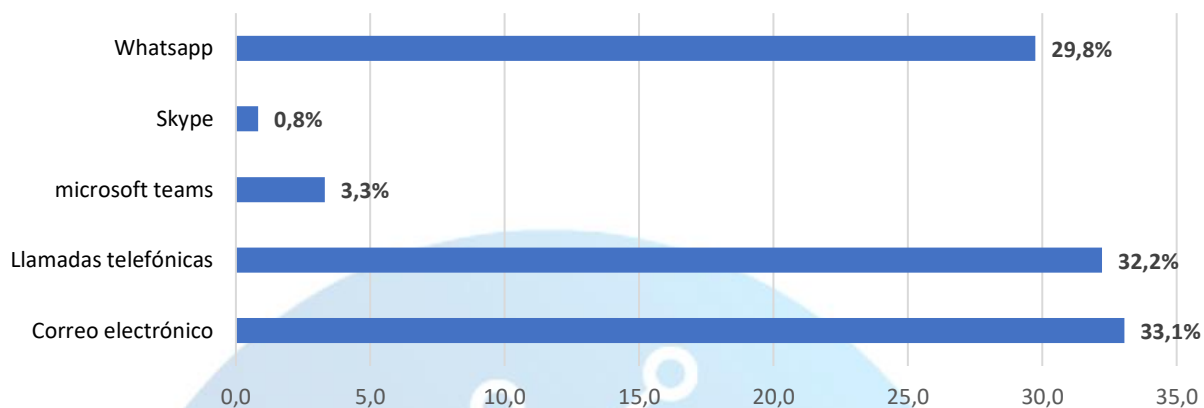
**Gráfico 6 ¿Qué tipo de plataforma utiliza para realizar reuniones con los/as otros/as trabajadores/as bajo la modalidad de teletrabajo?**



Respecto a las empresas que poseen personas en la modalidad de teletrabajo, un 29,3% indica utilizar Skype como la principal plataforma para realizar reuniones con los trabajadores, seguida de WhatsApp con un 26,8% y Zoom con un 23,2%. Respecto a las plataformas menos predilectas, se encuentran Microsoft Teams y Google Hangout amabas con un 7,3%, Webinar Jam con 2,4% y, finalmente, WEREBY, Fonollamada y Dropbox con 1,2% de preferencia.

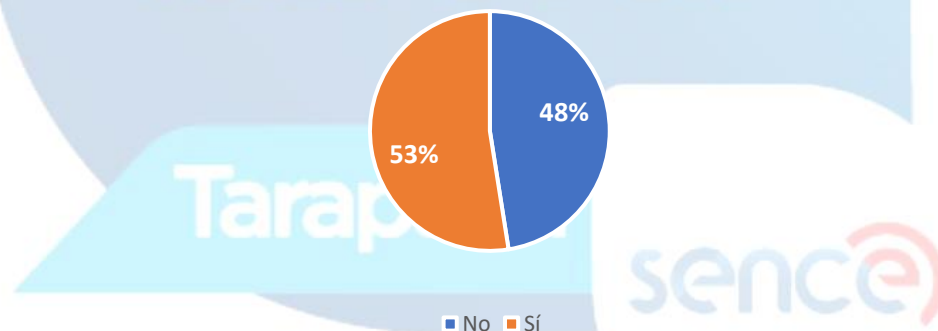


### Gráfico 7 ¿Qué otros medios están utilizando para coordinar y planificar tareas entre los/as otros/as trabajadores/as?



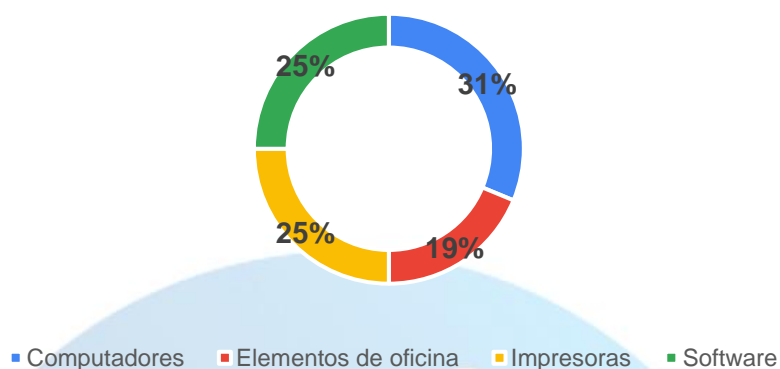
En cuanto a otros medios que se están utilizando para coordinar y planificar las tareas entre los trabajadores, las empresas indican que la modalidad preferida es el correo electrónico, con un 33,1%, seguido por las llamadas telefónicas con un 32,2% de las preferencias. A esto le sigue WhatsApp con un 29,8%, Microsoft Teams con 3,3% y finalmente, Skype con 0,8%.

### Gráfico 8 A nivel de empresa ¿Se ha debido realizar compras de insumo de oficina para que los trabajadores/as puedan realizar sus tareas desde sus hogares?



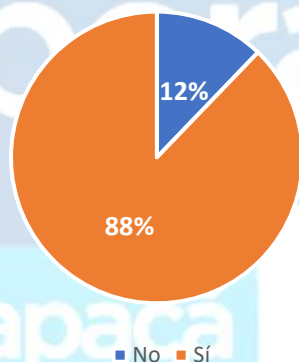
Las empresas indicaron que, debido al cambio de modalidad a teletrabajo, un 53% de ellas ha debido incurrir en la compra de insumos de oficina para que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones desde sus hogares, mientras que el 48% restante no debió realizar compra alguna para adaptarse.

Quienes respondieron “Sí” en la pregunta anterior, ¿cuáles?



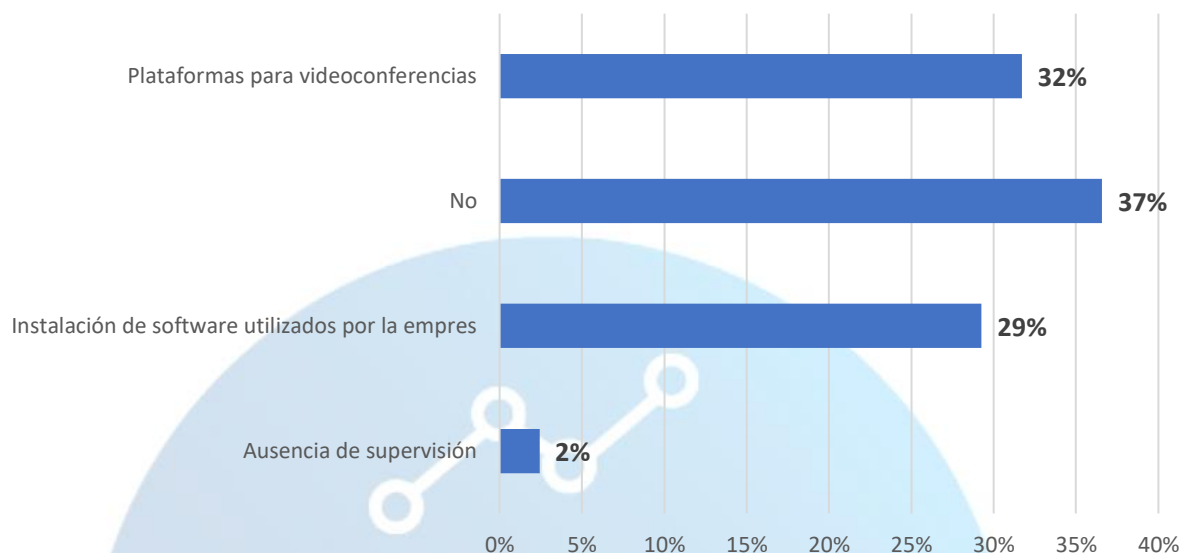
Respecto a las empresas que debieron incurrir en compras para adaptar sus funciones remotas, un 31% indica que debieron adquirir computadores, un 25% softwares e impresoras, respectivamente y el 19% restante, elementos de oficina.

**Gráfico 9 ¿Considera que los/as trabajadores/as de la empresa se han adaptado de forma general a realizar sus labores desde la modalidad de teletrabajo?**



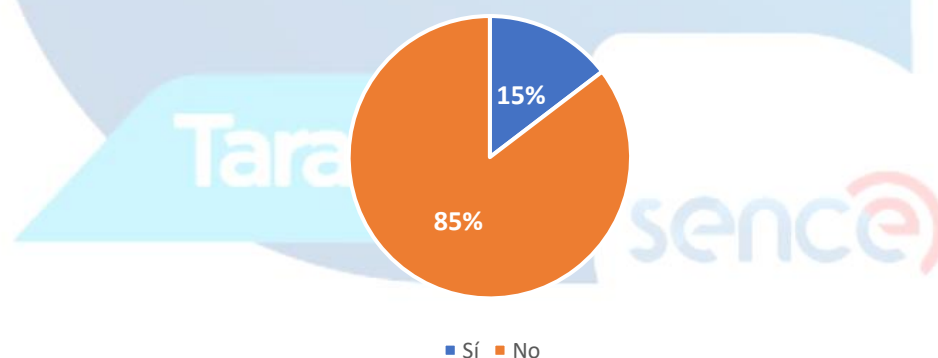
Las empresas declaran con un 88% que los/as trabajadores/as se han adaptado de forma general a realizar sus labores desde la modalidad de teletrabajo, mientras que un 12% declara que no.

**Gráfico 10 ¿Se ha debido capacitar a los/as trabajadores para realizar sus tareas mediante la modalidad de teletrabajo? específicamente ¿en qué áreas?**



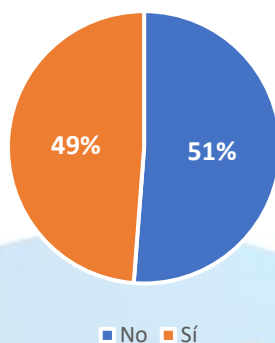
Las empresas declararon en un 37% que no han debido capacitar a sus trabajadores para realizar sus tareas mediante la modalidad de teletrabajo, un 32% declaró que debieron capacitar a sus trabajadores en plataformas para videoconferencias, un 29% en instalación de software utilizados por la empresa, y, por último, con un 2% en ausencia de supervisión.

**Gráfico 11 Antes de la contingencia (pandemia) ¿su empresa tenía a algún trabajador realizando labores bajo la modalidad de teletrabajo?**



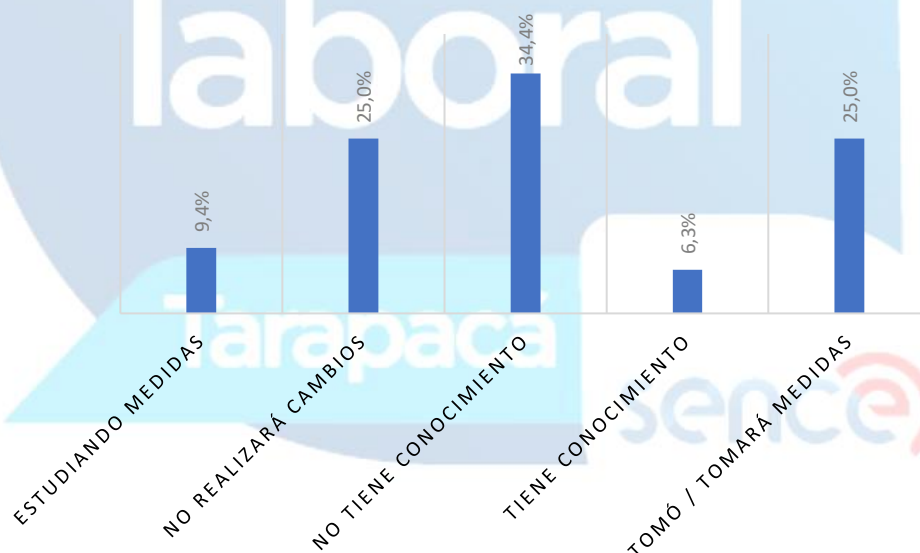
Las empresas respecto a la modalidad de teletrabajo, con un 85% declararon no contar con trabajadores realizando labores bajo esta modalidad antes de la pandemia, mientras que un 15% sí contaba.

**Gráfico 12 A nivel de empresa y posterior a la pandemia ¿Piensa continuar con trabajadores en la modalidad de teletrabajo?**



Respecto a la continuidad de la modalidad de teletrabajo por parte de las empresas una vez finalizada la pandemia, se indica que un 51% de estas no estaría interesada en continuar trabajando bajo esta modalidad, mientras que el 49% restante contempla la continuidad del modelo.

**Gráfico 13 Con la modificación del código de trabajo en materia de trabajo a distancia ¿Tiene conocimiento cómo la empresa tomará medidas o cambios en su política organizacional? ¿cuáles serían?**



Las empresas que indican actualmente realizar todas o algunas de sus labores mediante teletrabajo, mencionan, en un 34,4% de los casos, no tener conocimiento de cómo la empresa tomará medidas o cambios en su política organizacional tomando en cuenta las modificaciones que se realizaron al código del trabajo en materia de teletrabajo, en tanto que un 25% indica que su empresa no realizará cambios, al igual que otro 25% que indica que no tomó ni tomará medidas al respecto. Por otro lado, un 9,4% de las empresas menciona que su empresa se encuentra estudiando medidas para adaptarse a las modificaciones de la ley y un 6,3% indica que tiene conocimiento de las implicancias de los cambios en el código laboral.

## Conclusión

Hoy en día, en un mundo que se enfrenta a variados desafíos en cuanto a cambios tecnológicos, sociales, crisis económicas, pandemias como es el caso del COVID-19, entre otros, la idea de transitar del trabajo presencial al teletrabajo es un punto fundamental para las organizaciones (sector público-privado) como para los trabajadores debido a la protección de la salud humana en estos momentos.

En la encuesta de teletrabajo realizada a empresas asociadas a la Asociación de Industriales de Iquique (AII), antes de la pandemia un 85% de las empresas no tenían a ningún trabajador/a realizando sus tareas en la modalidad de teletrabajo, por lo que muchas debieron adoptar esta modalidad. Además, un 78,8% se acogieron al teletrabajo, principalmente con un 26,1% el personal de oficina y administración, un 25,2% directivos y gerentes, y, por último, con un 22,7% profesionales. Para la realización de las tareas, las empresas debieron capacitar en un 61% a sus trabajadores/as en uso de plataformas para videoconferencias e instalación de software utilizados por estas.

Si bien se ha visto que las empresas deben incurrir en gastos adicionales para implementar esta modalidad, se puede pensar en transitar de forma gradual en ciertas ocupaciones claves para las organizaciones dado que el contexto lo exige. Algo positivo a destacar es que en la gran mayoría de los grupos de ocupaciones mencionados anteriormente se han adaptado muy bien a la forma remota de trabajo.

Asimismo, antes de que empezara la contingencia del Covid-19, solamente un 15% de las empresas tenía personal realizando teletrabajo. Si bien un 51% de las organizaciones no cree seguir trabajando bajo esta modalidad una vez pasada la pandemia, un 88% de las empresas encuestadas declaró que pudo adaptarse al teletrabajo. Este es un buen indicio, es un camino a seguir.

Otro punto clave es que se hace necesaria la implementación de asesorías o capacitaciones a las empresas en materia de los cambios generados en el código del trabajo, debido a que la mayoría menciona no conocer las implicancias que esos cambios en la ley generarían en su empresa. Los entes públicos y privados necesariamente deberán apoyar y guiar a las organizaciones.

En suma, una vez pasada la contingencia, las empresas y entes estatales podrán revisar la situación más a fondo para apoyar la instalación progresiva del teletrabajo para sus funcionarios.

## Anexo 1: Gran Grupo Ocupacional CIUO 08 CL

<b>Directivos y gerentes</b> Dueños y socios sin remuneración fija que trabajen en la empresa 15 horas o más a la semana. Gerentes, subgerentes y otro personal remunerado, cuya función es administrar, planear, organizar, controlar y dirigir las actividades de la empresa.
<b>Profesionales</b> Son profesionales universitarios desempeñándose de acuerdo con sus estudios: análisis, investigación, aplicación de conceptos y métodos, y prestación de servicios profesionales.
<b>Técnicos</b> Técnicos con educación superior en Institutos Profesionales o Centros de Formación Técnica, de diversas áreas, tales como informática, electrónica, ingeniería, salud, operaciones financieras y administrativas, educación, entre otras. Incluye supervisores de otros técnicos
<b>Personal de oficina y administrativo</b> Trabajadores administrativos, oficinistas y empleados en trato directo con el público, <b>excluidos vendedores</b> . Personal encargado de ejecutar labores de registro contable y estadístico, entrada y procesamiento de datos, servicios de secretaría, atención al cliente en materia de pagos, cobros y otras operaciones de caja, etc.
<b>Personal de comercio, ventas y servicios</b> Personal dedicado a la venta de los productos de la empresa, ya sea que realicen sus labores dentro o fuera del establecimiento. También incluye a personal de seguridad, de servicios a personas (como cocineros, garzones, conserjes, peluqueros, entre otros) y call center de ventas de productos o servicios.
<b>Oficios</b> Oficios que no requieren una carrera técnica o profesional en una institución de educación superior, como los oficios de la construcción, mantenedores mecánicos, mecánicos en electricidad y electrónica, instaladores y reparados en tecnología de la información; oficios de colegios técnico-profesionales, <b>que no operan plantas o máquinas</b>
<b>Operadores de planta y de máquinas</b> Operadores de instalaciones fijas y móviles, conductores de vehículos, operadores de maquinaria de distintas industrias, embaladores.
<b>Ocupaciones elementales/ trabajadores no cualificados</b> Personal que realiza tareas sencillas y rutinarias, puede utilizar herramientas manuales y/o realizar esfuerzo físico (obreros de las distintas industrias, personal de limpieza, reponedores).