Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en tiempos de la pandemia COVID-19

Miguel A. Bustamante^{1,3*}, Roberto M. Campos² y María del C. Lapo³

(1) Escuela de Ingeniería Comercial de la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad de Talca, Dos Norte 685, Talca, Chile. (Correo-e: mabu@utalca.cl; miguel.bustamante@cu.ucsg.edu.ec)

(2) Escuela de Auditoría e Ingeniería en Control de Gestión, CIEC centro de investigación y estudios contables, de la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la Universidad de Talca, Dos Norte 685, Talca, Chile. (Correo-e: rcampos@utalca.cl)

(3) Sistema de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Av. Carlos Julio Arosemena Km. 1½ vía Daule, Guayaquil, Ecuador. (Correo-e: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec)

* Autor a quien debe ser dirigida la correspondencia

Recibido Jun. 9, 2021; Aceptado Ago. 10, 2021; Versión final Sep. 1, 2021, Publicado Feb. 2022

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo identificar las dimensiones relevantes para la implementación del teletrabajo en empresas a través de la recolección de percepciones y actitudes de los directivos y supervisores, dado el contexto de la pandemia COVID-19 causada por el virus Sars-CoV-2. Se desarrolla un estudio cuantitativo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de 317 empleados de empresas de la Región del Maule, Chile. Se elabora una base de datos que es analizada en dos fases: 1) fase descriptiva para los datos demográficos y 2) fase inferencial y de modelamiento para sintetizar las interpretaciones y determinar causalidades entre las variables estudiadas. Se logra determinar ocho factores. Se concluye que se percibe el trabajo remoto como un aporte para la empresa, que los entrevistados poseen una actitud positiva frente al trabajo a distancia y que las variables tecnológicas permiten la continuidad de las organizaciones.

Palabras clave: teletrabajo; percepciones; trabajo; distancia; pandemia; coronavirus; Sars-CoV-2

Perception of teleworking by company managers and supervisors from the Maule Region (Chile) in times of the COVID-19 pandemic

Abstract

The present work aims to identify relevant factors influencing the adoption of business teleworking by collecting the perceptions and attitudes of company managers and supervisors within the context of the COVID-19 pandemic, caused by the Sars-CoV-2 virus. A quantitative study is performed by applying a questionnaire to a sample of 317 employees working in companies from the Maule Region, Chile. A database is built and analyzed in two phases: 1) a descriptive phase for demographic data and 2) an inferential and modeling phase to synthesize employees' perceptions and to determine possible causalities between variables. The results show eight factors. It is concluded that remote work is perceived as a contribution to the company, that the interviewees have a positive attitude towards remote work, and that technological variables enhance business continuity.

Keywords: teleworking; perceptions; remote; work; coronavirus; pandemic; Sars-CoV-2

INTRODUCCIÓN

El teletrabajo, del término griego telos – a distancia – refiere a una labor realizada desde lejos, acuñando un concepto que aún no está totalmente delimitado (Filardi et al., 2020) y que hace referencia a una forma flexible de trabajar fuera del espacio habitual de desempeño (Hau y Todescat, 2018; Sánchez y Montenegro, 2019). En este contexto, ha sido la evidencia de la pandemia global, a causa del Coronavirus (Sars-Cov-2), que resulta claramente perceptible que personas, organizaciones y países, enfrentan un impacto, hasta ahora, de consecuencias imprevisible (He y Harris, 2020). Los efectos se han manifestado de variadas formas, en general a través de restricciones a la libre circulación de personas y bienes, pero que como se observa ha acelerado la discusión internacional de medidas destinadas implementar, por ejemplo, innovaciones informáticas que actúan como soporte al trabajo a distancia (Carbó y Rodríguez, 2020) precisamente para asegurar el empleo (Tapasco y Giraldo, 2020) y la funcionalidad de las economías (Cataldo et al., 2020).

Desde la perspectiva humana las percepciones, definidas como la capacidad de captar, procesar y dar sentido a la realidad (Ziv y Hadad, 2021), describen situaciones, opciones y lecciones como las actuales en tiempos de pandemia (Bolisani, et al., 2020). Así por ejemplo, las de aquellos directivos que ya han implementado el teletrabajo y de quienes aún no lo han hecho (Tapasco y Giraldo, 2020). De igual forma, hay quienes parecen optar por opciones divergentes, unos priorizan las necesidades de los personales en términos de capacitación, entrenamiento y habilitación en el uso de tecnologías informáticas para el trabajo remoto (He y Harris, 2020) en tanto que otros ponen su foco en la disponibilidad completa de los sistemas (Mancinas et al., 2020) lo que implica asegurar un cierto mínimo de continuidad operacional de equipamientos y conectividad (Hau y Todescat, 2018; Sánchez y Montenegro, 2019).

Desde la perspectiva legal, en Chile, la Ley N° 21.220 (2020) modifica del Código del Trabajo, en lo que respecta al trabajo a distancia, a través de los artículos 152 quáter G y quáter H, que explicitan el teletrabajo como forma alternativa de sostener la continuidad de los empleos en tiempos de pandemia (Carbó y Rodríguez, 2020; He y Harris, 2020). Complementariamente, las personas expresan su disposición hacia el teletrabajo y hacia el manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC, que aún muestran bajo nivel de desarrollo (Tapasco y Giraldo, 2020). Sin embargo, algunas de dichas tecnologías puedan ser consideradas precursores, como es el caso del almacenamiento en la nube, que ya se había generalizado (Tapasco y Giraldo, 2020), anticipando cómo estas innovaciones contribuyen a la productividad de las organizaciones (Sánchez y Montenegro, 2019).

En lo que respecta a la concreción del teletrabajo, las organizacionales enfrentan barreras (Tapasco y Giraldo, 2020) humanas y tecnológicas (Filardi et al., 2020; Hau y Todescat, 2018) que por sí mismas o en forma conjunta interfieren o retardan su implementación (Kazekami, 2020). Por una parte, desde la perspectiva tecnológica se requiere de redefiniciones actualizadas de las tareas, responsabilidades y horarios (Bolisani et al., 2020; Coenen y Kok, 2014), especialmente relevantes en posiciones de alto rango (Silva et al., 2019) quienes deben regular y supervisar el trabajo, cualquiera sea este frente a las nuevas formas de desempeño, restricciones de desplazamiento de personas y recursos. En general, se precisan terminales, redes y servidores que permitan mantener las relaciones de dependencia de los empleados respecto de sus empleadores, y que se traducen en mayor autonomía de las personas (Tapasco y Giraldo, 2020).

Desde la perspectiva humana se identifican tensiones por desconfianza e inseguridad de manejo y resguardo de procesos e información (Tapasco y Giraldo, 2020), buscando atenuar percepciones extremas (Ziv y Hadad, 2021) de agentes insertos en espacios de alta complejidad laboral que buscan la sostenibilidad de sus respectivas actividades (Contreras y Rozo, 2015). Algunas personas priorizan las capacitaciones en competencias informáticas en tanto que otras se ocupan de introducir tecnologías para el trabajo a distancia (Hau y Todescat, 2018). Resulta clave, en consecuencia identificar cuáles han sido las experiencias de quienes poseen conocimiento y uso de las tecnologías (Tapasco y Giraldo, 2020), así como de las evaluaciones positivas o negativas (Ziv y Hadad, 2021) respecto del impacto innovador (Coenen y Kok, 2014) sobre el desempeño y productividad de las organizaciones (Cataldo et al., 2020; Sánchez y Montenegro, 2019).

Los avances en las TIC han sido claves en la adopción e implementación del tele-trabajo debido a la pandemia (Tapasco y Giraldo, 2020), sin embargo, eso no quiere decir que sea un concepto nuevo. Los trabajadores lo venían utilizando desde hace algún tiempo, a partir de estímulos de carácter humano y tecnológico permeando actitudes, declaraciones y evaluaciones (Cataldo et al., 2020; Grover et al., 2019). Algunas personas perciben efectos negativos (Ziv y Hadad, 2021) y otras contrastan ventajas y desventajas en tiempos de pandemia (Bolisani et al., 2020; Filardi et al., 2020) por una parte porque logran un desempeño más fluido o porque ralentizan procesos y operaciones clave (Hau y Todescat, 2018; He y Harris, 2020).

Finalmente, sobre la base de los conceptos señalados, el presente trabajo plantea las siguientes dos hipótesis: H1: Que la modalidad de teletrabajo presenta opciones de desempeño que son aceptadas por

directivos y supervisores y, H2: Que directivos y supervisores cuentan con los medios y recursos que les permitan tener una actitud positiva frente al teletrabajo. En consecuencia el objetivo del presente trabajo es determinar la percepción y actitud de directivos y supervisores de las empresas de la Región del Maule, Chile, respecto del teletrabajo en tiempos de pandemia.

METODOLOGÍA

La población estudiada se constituyó por los directivos y supervisores de las medianas y grandes empresas de la región del Maule, Chile, determinando una muestra calculada a priori considerando una varianza máxima de 50% (Hernández et al., 2018), un intervalo de confianza del 95% y un error máximo de 5% (Marsh et al., 2014). Sobre esta base se calculó la muestra para universo finito y se optó por verificar la eficacia de la muestra mediante criterios de tamaño (n), analizando el ratio personas/ítems (n/p) denominada regla 10:1 y 5:1, que exigen de entre 10 y 5 sujetos por variable, y un tamaño no menor de 100 casos, para determinar una muestra aceptable (Lorenzo-Seva y Ferrando, 2013) para asegurar un rango de normalidad aceptable, dado que el tamaño de la muestra interactúa con la matriz input de AFE y la homogeneidad de la muestra para asegurar estimaciones más precisas (Beavers et al., 2013).

Los sujetos fueron seleccionados como respondientes normales del contexto de las organizaciones (Hernández et al., 2018) a quienes se aplicó un cuestionario debidamente piloteado, con una muestra previa de 35 personas, asegurando que las mismas no fuesen incluidas en la muestra final del estudio (Beaver et al., 2013). El cuestionario cuenta con 28 preguntas debidamente validadas. Dicho cuestionario está dividido en 4 secciones, la primera parte hace referencia a datos generales sobre el conocimiento del teletrabajo y su posible aplicación en la empresa, la segunda parte entrega información con respecto a datos específicos del trabajo remoto, es decir, ventajas y desventajas percibidas e intensidad de variables humanas, socioculturales y empresariales, la tercera sección recoge los datos tecnológicos de que dispone la empresa y del conocimiento que poseen los trabajadores sobre la misma. Finalmente, la cuarta sección recoge información demográfica de la muestra, incluyendo edad, sexo y nivel de estudios, entre otros.

Análisis factorial

Se procedió a aplicar el modelamiento factorial (Marsh et al., 2014), previa verificación de los índices de adecuación de Kaiser, Meyer y Olkin, KMO (Freiberg et al., 2013) para avanzar hacia un análisis confirmatorio de factores e ítems (Timmerman y Lorenzo-Seva, 2011) buscando ratificar los hallazgos, mediante los índices de ajuste comparativo (Comparative Fit Index) CFI, índice de bondad de ajuste (Goodness of Fit Index) GFI e índice ajustado de bondad de ajuste (Adjusted Goodness of Fit Index) AGFI, los cuales debieran ubicarse entre los valores 0 y 1 y dónde 1 indica un ajuste perfecto (Marsh et al., 2014).

Por otra parte, para el análisis factorial que permite la reducción de dimensiones, se utilizó el método de rotación Direct Oblimin para variables policóricas y se verificaron las recomendaciones de asimetría y curtosis para evitar el impacto negativo de la asimetría, que interactúa con el tamaño de la muestra y el número de ítems que definen cada factor (Marsh et al., 2014). Por otra parte, se dieron por superados los riesgos de error de la muestra y error por aproximación (Timmerman y Lorenzo-Seva, 2011) dado que la muestra total depurada para el estudio alcanzó un total de 317 casos y los ítems se midieron mediante escalas policóricas (1:5), que permite asumir que se supera, razonablemente, el supuesto de normalidad de los ítems para alcanzar resultados satisfactorios. (Marsh et al., 2014)

Se efectuaron además las pruebas de confiabilidad del instrumento y se verificó su factibilidad para realizar el análisis factorial (George y Mallery, 2003). Por otra parte, de acuerdo con los pasos sugeridos por Kaplan (Marsh et al., 2014), se procedió a ejecutar el análisis estructural para ratificar las variables latentes del modelo. Además, dada la estructura de ítems y opciones de respuesta en escala Likert, se asume que opciones de respuesta categóricas 1:5 puntos o más, se comportan de manera aproximadamente normal y, por lo tanto, es factible superar riesgos de relaciones no lineales. Finalmente, se optó por sensibilizar la determinación de factores mediante análisis de comunalidad y cargas factoriales, buscando retener la mayor varianza explicada significativa (Marsh et al., 2014) para evitar saturaciones mayores que la unidad y varianzas de error negativas.

Uso de software

El análisis y procesamiento de los datos se realizó mediante el software Gpower 3.1.9.2. para la determinación de la muestra a priori, el programa SPSS V23 para los análisis descriptivos e inferenciales del estudio (Hernández et al., 2018) el programa Factor.10.4. win64, para el modelamiento factorial y sensibilidad psicométrica de los ítems del instrumento (George y Mallery, 2003; Marsh et al., 2014). Finalmente, se realizó el modelamiento estructural a través del programa AMOS de SPSS (Freiberg et al., 2013) aplicando los métodos de Máxima Verosimilitud, ML, Mínimos Cuadrados no Ponderados, ULS y Mínimos Cuadrados

Generalizados, GLS y se estandarizaron los datos para realizar comparaciones relevantes (Beavers et al., 2013). Sobre la base de los pasos metodológicos explicitados en esta sección, a continuación se presentan los resultados del estudio separando las secciones previstas en el análisis.

RESULTADOS

Se detallan los resultados comenzando con el análisis descriptivo, seguido de las medidas de fiabilidad y finalizando con los datos obtenidos del análisis factorial exploratorio y modelamiento respectivo.

Descripción de la muestra

Aplicados los parámetros previstos en la metodología se determinó una muestra a priori de 291 contactos sobre la base de un universo finito, sin embargo se logró acceder a una muestra total de 317 personas seleccionadas aleatoriamente de un listado de empresas que estuvieron dispuestas a participar. En consecuencia, dado que la muestra superó a la previamente determinada se logró reducir el error en 0,28%, por lo que éste quedó establecido en 4,72% (Marsh et al., 2014). En la Tabla 1 se observa que un 54% de los entrevistados corresponde al sexo masculino mientras que el 46% al sexo femenino, los rangos etarios que presentan mayor porcentaje de empleados son 31 - 40 años y, 41 - 50 años abarcando un 39,1% cada uno, seguido de los menores de 30 años con un 16,1% y en último lugar, las edades entre los 51 - 60 años con un 5,7%. En cuanto al nivel de estudios, quienes presentan el mayor porcentaje son aquellos con educación universitaria completa correspondiente a un 36,8%, en segundo lugar, la educación superior técnica completa con 31% y finalmente con un 17,2% aquellos con educación superior universitaria incompleta. Respecto de la clasificación por tipo de empresa, la mayoría labora en el sector privado alcanzando un 89,7%, mientras que el 10,3% se desempeña en el sector público. Los entrevistados se desempeñan como jefes de sección, unidad y proyecto con un 71,3%, seguido de los gerentes funcionales o directores de departamentos con un 23% y por último, gerente general o director de servicio quienes representan un 5,7% de la muestra.

Tabla 1: Descripción demográfica de la muestra

Sexo	%	Nivel de estudios	%
Masculino	54,0	Educación básica	0,0
Femenino	46,0	Educación media	6,9
Edad		Superior técnica incompleta	3,4
Menos de 30 años	16,1	Superior técnica completa	31,0
31 - 40 años	39,1	Superior Universitaria incompleta	17,2
41 - 50 años	39,1	Superior universitaria completa	36,8
51 - 60 años	5,7	Postgrado	4,6
61 o más	0,0	Clasificación puesto de trabajo	
Clasificación de la organización		Dueño - Directorio	0,0
		Gerente General- Director de servicios	5,7
Privada	89,7	Gerente Funcional- Director de Dpto.	23,0
Pública	10,3	Jefe sección - Unidad – Proyecto	71,3
Mixta	0,0	Subordinado	0,0

Percepciones

En general las percepciones respecto del teletrabajo son diversas como se muestran en la tabla 3, observándose una variedad de apreciaciones respecto de la situación laboral que las organizaciones presentan frente a las turbulencias del entorno (Ziv y Hadad, 2021). En general se aprecia que los trabajadores tienen la impresión de que el nivel jerárquico que mejor se adecua a aplicar teletrabajo son los de Gerente general – Director de servicios, lo que se ratifica por el 90,2% que percibe el trabajo remoto como un aporte positivo para la empresa. Complementariamente, se solicitó que los trabajadores identificaran cuál es la mayor ventaja y desventaja del trabajo remoto, obteniendo como principal percepción que una de las cualidades más apreciadas es la facilidad de expansión geográfica seguido del eventual riesgo que esta metodología de trabajo presenta a la seguridad de la información. Estas percepciones son clave puesto que el hecho de disponer de TIC así como implementarlas en la empresa, puede facilitar que los trabajadores realicen sus labores en cualquier parte del espacio geográfico y de esta manera fomentar el crecimiento y desarrollo empresarial. Consecuente con lo señalado, directivos y supervisores perciben que las variables tecnológicas y empresariales son las que favorece en mayor grado la adopción de teletrabajo.

Actitudes

En la tabla 2 se identifican las percepciones de los trabajadores respecto de algunas de las características, que les permitirían alcanzar una correcta inmersión en esta nueva modalidad de tele-trabajo.

Tabla 2: Percepciones generales respecto del teletrabajo

¿Cree usted que el teletrabajo podría ser, o es, un aporte positivo en su empresa?	%	¿En qué nivel estructural piensa que es aplicable el teletrabajo?	%
Si 90,20%	No 8,80	Gerente funcional- Director de dpto.	Muy aplicable 39,70
Señale las principales desventajas que a su parecer acarrea el aplicar teletrabajo		Gerente general- Director de servicios	47,60
Riesgos para la seguridad de la información	57,10	Subordinado	31,20
Aislamiento de los tele-trabajadores respecto de la cultura de la empresa	8,20	Dueño - Directorio	28,10
Problemas en la supervisión o control de los tele-trabajadores	8,20	Jefe sección- Unidad – Proyecto	27,40
Clasifique la intensidad de las siguientes variables humanas, que debiera tener la persona que realiza teletrabajo.		Clasifique los siguientes grupos de variables, según el grado en que favorece a la organización que aplica teletrabajo.	
	Muy intenso		Muy favorable
Confianza	70,30	Variables tecnológicas	55,20
Compromiso	69,40	Variables empresariales	48,30
Responsabilidad	68,50	Variables humanas	40,20
Proactivo	61,20	Variables socioculturales	14,90
Competencias	54,90		
Capacidad de comunicación	52,40		
De los siguientes términos, Sobre cuáles tiene conocimiento?		De las siguientes tecnologías, ¿Con cuáles cuenta su empresa?	
Internet	100,00	Internet	100,00
Intranet	95,40	Intranet	93,10
Video conferencias	88,50	Tecnología inalámbrica	59,80
Tecnología inalámbrica	74,70	Video conferencias	58,60
Plataformas virtuales	57,50	Plataformas virtuales	57,50
Hot spot	57,00		
Clasifique las siguientes variables tecnológicas, según el grado en que favorece a que la organización aplique teletrabajo		¿En qué nivel estructural piensa que es aplicable el teletrabajo?	
	Muy favorable		Muy aplicable
Conexión a Internet	57,50	Gerente general- Director de servicios	47,60
Comunicación electrónica	54,00	Gerente funcional- Director de dpto.	39,70
Soporte del sistema	54,00	Subordinado	31,20
Intranet	50,60	Dueño - Directorio	28,10
Tecnología inalámbrica	32,20	Jefe sección- Unidad – Proyecto	27,40
Clasifique los siguientes grupos de variables, según el grado en que favorece a la organización que aplica teletrabajo.		Clasifique la intensidad de las siguientes variables humanas, que debiera tener la persona que realiza teletrabajo.	
	Muy favorable		Muy intenso
Variables tecnológicas	55,20	Confianza	70,30
Variables empresariales	48,30	Compromiso	69,40
Variables humanas	40,20	Proactivo	61,20
Variables socioculturales	14,90	Responsabilidad	68,50
		Competencias	54,90
		Capacidad de comunicación	52,40
Clasifique las siguientes variables tecnológicas, según el grado en que favorece a que la organización aplique teletrabajo		De los siguientes términos, ¿Sobre cuáles tiene conocimientos?	%
	Muy favorable	Internet	100,00
Conexión a Internet	57,50	Intranet	95,40
Comunicación electrónica	54,00	Video conferencias	88,50
Soporte del sistema	54,00	Tecnología inalámbrica	74,70
Intranet	50,60	Plataformas virtuales	57,50
Tecnología inalámbrica	32,20	Hot spot	57,00
		De las siguientes tecnologías, ¿Con cuáles cuenta su empresa?	
		Internet	100,00
		Intranet	93,10
		Video conferencias	58,60

Entre estas características se mencionan la proactividad, disciplina, compromiso y capacidad de comunicación. Las personas que son adecuadas para tele-trabajar (Coenen y Kok, 2014) suelen ser independientes, confiables, responsables y capaces de organizar sus tiempos con autonomía. Coenen y Kok (2014) también señalan la confianza como una de las características requeridas para implementar esta forma de trabajo. En esta misma línea de análisis, entre las variables humanas que debería tener un tele-trabajador se mencionan la confianza en un 70,3%, el compromiso en un 69,4%, la responsabilidad en un 68,5%, la proactividad en un 61,2%, las competencias en un 54,9% y por último, la capacidad de comunicación que llega a un 52,4%, todas categorizadas en el rango de “muy necesarias” para una persona que desarrolla trabajo remoto.

Factores que influyen en el teletrabajo

F1: Aplicabilidad y aplicación del teletrabajo				F2: Ventajas teletrabajo			F3: Porqué no aplica teletrabajo		
Ítem	Carga factorial	Comunalidad	Ítem	Carga factorial	Comunalidad	Ítem	Carga factorial	Comunalidad	
Diferencia Productiva	0,933	0,919	Expansión Geograf.	0,803	0,838	Desconocimiento	0,905	0,861	
Director	0,919	0,898	Costos Fijos	0,776	0,841	Plataforma Technolog.	0,897	0,875	
Subordinado	0,916	0,871	Demanda Trabajo	0,771	0,773	Legislac. Laboral	0,878	0,841	
Dir. Servicio	0,913	0,895	Puesto Trabajo	0,764	0,764	Falta Recursos	0,873	0,913	
Jefe sección	0,904	0,877	Horarios	0,761	0,718	Falta Informac.	0,850	0,873	
Teletrabajador	0,903	0,874	Nuevos negocios	0,746	0,823	Conocim. Teletrabajo	-0,667	0,890	
Políticas	-0,862	0,923	Ausentismo	0,666	0,744				
Genero más Productivo	0,862	0,828	V. E. %	9,207		V. E. %	5,562		
Resistencia Cambio	0,792	0,761	α	0,925		α	0,885		
Ahorro Espacio	-0,776	0,933	F4: Elementos de gestión tecnológica						
Falta Interés	0,767	0,822	F5: Grado de favorabilidad Variables Tecnológicas						
Productividad	-0,713	0,913	Ítem	Carga factorial	Comunalidad	Ítem	Carga factorial	Comunalidad	
Ger. Funcional	0,702	0,819	Conexión Internet	0,792	0,820	Comunic. Electr. intranet	0,843	0,838	
Tradiciones	-0,656	0,806	Sexo	0,674	0,682	Soporte Sistema	0,775	0,813	
Jefe	0,655	0,755	Política Inversión	-0,580	0,837	Tec. Inalámbrica.	0,747	0,817	
Dueño	0,628	0,689	Depto. Informática	0,567	0,925		0,612	0,803	
Gerente	0,513	0,631							
V. E. %	21,155		V. E. %	5,399		V. E. %	3,423		
α	0,802		α	0,48		α	0,808		
F6: Intensidad Variables Humanas				F7: Conocimiento y disponibilidad Tecno. Inalámbrica			F8: Conocimiento y disponibilidad de recursos de Internet		
Ítem	Carga factorial	Comunalidad	Ítem	Carga factorial	Comunalidad	Ítem	Carga factorial	Comunalidad	
Competen	0,753	0,705	Tecnologías	0,779	0,781	Acceso Internet	0,771	0,735	
Proactividad	0,726	0,725	Computadores	0,772	0,737	Conexión Intranet	0,716	0,634	
Compromiso	0,644	0,602	Redes Inalámbricas	0,746	0,749	Política Interna	0,693	0,767	
Confianza	0,575	0,578	Procesos	0,560	0,726				
Capacidad	0,540	0,672							
V. E. %	3,326		V. E. %	2,990			2,596		
α	0,735		α	0,791			0,45		
F9: Conocimiento y disponibilidad de recursos de Intranet				F12: Conocimiento y disponibilidad de las Plataformas Virtuales y de Comunicación					
Ítem	Carga factorial	Comunalidad	Ítem	Carga factorial	Comunalidad	Ítem	Carga factorial	Comunalidad	
Tecnología Intranet	0,755	0,711	Plataforma Comunica.				0,813	0,814	
Política Intranet	0,753	0,754	Plataforma Virtual				0,724	0,788	
Visión Intranet	0,630	0,834	Tecnología Virtual				0,574	0,769	
V. E. %	2,255		V. E. %				1,832		
α	0,924		α				0,802		

Análisis de fiabilidad

Se verificó la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo un índice de 0,778 para el instrumento en su totalidad. En sus detalles, los factores alcanzan confiabilidades superiores a 0,80 a excepción de dos factores, F4 y F8 con índices alfa insuficiente. En consecuencia, el análisis se concentra en los ocho (8) factores debidamente ratificados por sus confiabilidades.

Análisis factorial exploratorio

Los resultados del análisis factorial exploratorio, AFE, se detallan en la tabla 3. El análisis factorial determinó un KMO de 0,81, lo que indica que la muestra obtenida se adecua y hace permisible realizar un análisis factorial. El acumulado de la varianza explicada inicial llega al 75,59% con la totalidad de los factores, sin embargo, se optó por cargas factoriales altas ($\geq 0,50$) con un número mínimo de componentes (≥ 3), descartando reactivos con baja correlación. Los tres primeros factores tienen un comportamiento adecuado. El Factor 1, se denomina aplicabilidad y aplicación del teletrabajo, alcanza una varianza explicada 21,16% y una confiabilidad de 0,802, incluyendo variados componentes entre los que se destacan la diferencia de productividad, políticas claras, la resistencia que puedan presentar los empleados a los diversos cambios y nivel jerárquico de los trabajadores, de lo que se puede inferir que este factor contiene las variables necesarias para desarrollar el teletrabajo.

El Factor 2, identifica las ventajas del teletrabajo, con una varianza explicada de 9,21% y una confiabilidad de 0,925, está compuesto por los ítems de facilidad de expansión geográfica, disminución de costos fijos, adaptación a las demandas de trabajo, entre otros componentes, los que permiten enfocar el estudio a los atributos beneficiosos del trabajo remoto. El Factor 3 está relacionado con las causas de porqué la empresa no aplica teletrabajo, presentando una varianza explicada de 5,56% y una confiabilidad de 0,885. Entre sus componentes se enfatiza el desconocimiento de esta nueva modalidad y la falta de plataformas tecnológicas, poniendo en evidencia la relevancia de este componente clave para el desarrollo del trabajo a distancia, así como asumiendo las orientaciones de la nueva legislación laboral que aborda esta forma de trabajo y la falta de recursos necesarios para su implementación.

El Factor 5 se denomina grado de favorabilidad de las variables tecnológicas, presentando una varianza explicada de 3,42% y confiabilidad de 0,808. Sus componentes contribuyen a gestionar de una mejor forma las nuevas funciones de los tele-trabajadores, incluyendo comunicación electrónica, intranet, soporte del sistema y tecnología inalámbrica. El Factor 6 muestra la intensidad de las variables humanas, presenta una varianza explicada de 3,33% y una confiabilidad de 0,735. Destacan en este factor las cualidades que son necesarias en los empleados para realizar trabajo a distancia, como la proactividad, compromiso y confianza. En esta misma línea de análisis, el Factor 7 está relacionado con el conocimiento y disponibilidad de la tecnología inalámbrica, con una varianza de 2,99% y una confiabilidad de 0,791 e integra variables como la tecnología que hace posible el desarrollo de la comunicación a distancia entre dos o más trabajadores, departamentos o entidades.

El Factor 9 que se titula conocimiento y disponibilidad de recursos de intranet, con una varianza de 2,26% y con una confiabilidad de 0,924, integra variables como red informática interna, computadores conectados y servidores web. Por último, el Factor 12 se denomina conocimiento y disponibilidad de las plataformas virtuales y de comunicación, alcanza una varianza explicada de 1,83% y una confiabilidad de 0,802, destacando variables tales como plataformas y tecnologías facilitadoras del teletrabajo. Finalmente, los Factores 13 al 22 no contaron con la cantidad de componentes necesarios para formar parte de la investigación, debido a esto, fueron excluidos del análisis.

Factores excluidos

Dados los criterios del análisis, el Factor 4 contiene algunos de los elementos de gestión tecnológica y alcanza una varianza explicada de 5,40%, sin embargo, presentó una confiabilidad insuficiente (0,48) en consecuencia, fue excluido de los siguientes pasos del estudio; algo similar ocurre con el Factor 8, denominado conocimiento y disponibilidad de recursos de internet que presenta una varianza explicada de 2,60% pero logra una confiabilidad muy baja (0,45), en ambos casos, eventualmente a causa de la dispersión de los datos o de una escasa concentración de respuestas en la media de la curva estandarizada (George y Mallery, 2003) por lo tanto, estos factores se excluyen del análisis. Finalmente, los Factores 10 y 11 no fueron considerados en el estudio, ya que no cumplían con los requerimientos mínimos del número de ítems requeridos para conformar un factor (≥ 3). Por último, esta sección que excluye los cuatro0 factores descritos, permite ratificar los 8 factores confirmados por el análisis factorial y que dan forma al constructo que el presente trabajo permite ratificar.

DISCUSIÓN

La discusión de resultados se presenta en tres secciones, la primera con el desarrollo de los factores ratificados, seguido de una síntesis de factores y finalmente la verificación de las hipótesis.

Desarrollo de factores

El Factor 1, aplicabilidad y aplicación del teletrabajo reúne los componentes: diferencia de productividad, políticas claras, resistencia que puedan presentar los empleados a los diversos cambios y nivel jerárquico de los trabajadores. A nivel general es evidente en Chile el surgimiento de políticas nacionales respecto del teletrabajo incluidas en la Ley N° 21.220 (2020) y en el Código del Trabajo (artículos 152 quáter G y quáter H), incorporando innovaciones legales de flexibilidad laboral discutidas desde hace tiempo en diversos países en Europa y Latinoamérica (Ibarra y González, 2010) y que dieron pie a modificaciones que regulan el desempeño y sus resultados en condiciones de trabajo justas (Decreto N° 18, 2020; González-González et al., 2020) sea en términos de seguridad como de salud lo que incluye definición de puestos, riesgos, medidas preventivas y medios de trabajo respectivos. Las adecuaciones legales finalmente introducidas definen el teletrabajo como forma flexible de sostener la continuidad de los empleos precisamente en tiempos difusos de pandemia (Carbó y Rodríguez, 2020; He y Harris, 2020) cuyos efectos están aún en proceso.

Algunos estudios sugieren mecanismos facilitadores diversos (Kazekami, 2020), orientados a potenciar la productividad debiendo las organizaciones fortalecer el teletrabajo incorporando innovación tecnológica, mejoramientos en la gestión de la información, visualización de nuevas estrategias tecnológicas en concordancia con las variables encontradas en el estudio. Con respecto a la diferencia de productividad (Sánchez y Montenegro, 2019), se identifica el rol de la supervisión en su carácter de regulador y de motivador (González-González et al., 2020) y en el que se menciona que los teletrabajadores sienten mayor compromiso con la entidad a la que pertenecen, si ésta les otorga las condiciones para mejorar su bienestar y contribuye a la productividad, es por esto que el trabajo remoto, corresponde a un elemento transformador de fuerzas, apoyado en las TIC, soportadas a su vez en las políticas públicas de apoyo (Carbó y Rodríguez, 2020), así como las de auto inversión, incluyendo la capacitación de los teletrabajadores. Algunos entrevistados en el artículo de (Tapasco y Giraldo, 2020) mencionan que la relación teletrabajo – producción está dada por la disposición de los personales que se consolida en una cultura organizacional determinada, confirmando el hecho que la organización requiere de la voluntad de personales, directivos y supervisores, además de identificar recursos, procesos y cambios necesarios para practicar el teletrabajo.

El Factor 2, identifica las ventajas del teletrabajo y está compuesto por la facilidad de expansión geográfica, disminución de costos fijos, adaptación a las demandas de trabajo y posibilidad de modificar horarios de trabajo, entre otros. Filardi et al., (2020) coinciden en que la reducción de costos y flexibilidad horaria, son las principales ventajas de productividad del teletrabajo (Sánchez y Montenegro, 2019), que también mencionan como relevantes la autonomía, menores interrupciones y propensión del esfuerzo productivo hacia la seguridad de los resultados y de logro del trabajo realizado (González-González et al., 2020). En cuanto a la opinión de directivos y supervisores, se reveló que ventajas del teletrabajo eran el ahorro de tiempo y costos, además del conocimiento de la demanda real de trabajo, por lo que se puede identificar que las variables son muy parecidas a las encontradas en este estudio. Otros autores, Hau y Todescat (2018) señalan como ventaja la posibilidad de gestionar el tiempo y elegir la mejor forma de realizar las actividades para conseguir una mayor calidad de vida, satisfacción laboral y aumento de la productividad. Similar a lo expresado, se concluyó que las organizaciones reducen costos, optimizan tiempo y mejoran la productividad.

El Factor 3 está relacionado a las causas de porqué la empresa no aplica teletrabajo y entre sus componentes enfatiza el desconocimiento de esta nueva modalidad, la falta de plataformas tecnológicas que son claves para el trabajo a distancia, la nueva legislación laboral (Decreto N° 18, 2020) que aborda esta forma de trabajo y la falta de recursos necesarios para la implementación del teletrabajo. Al respecto, Hau y Todescat (2018) indican que la desventaja más relevante es la visión prejuiciosa hacia el teletrabajo que se observa en general en la sociedad, compañeros de trabajo e incluso familiares, quienes no comprenden el tema por la falta de conocimiento, lo mismo ocurre con los gerentes, quienes también apuntan a la falta de legislación específica estructurada por los Estados (Carbó y Rodríguez, 2020; Sánchez, 2020) además de prever, desde el punto de vista de la seguridad de la información, vulnerabilidades de datos y recursos (Silva et al., 2019) así como oportunidades de acceso a mecanismos de mejoramiento de la productividad laboral (Kazekami, 2020) y a nuevas tecnologías (He y Harris, 2020). Así mismo, se identifican el conocimiento y acceso al teletrabajo como opciones relevantes de alta frecuencia puesto que un 67,7% de los encuestados señalan tener conocimiento de la existencia de servicios o productos de trabajo, sin embargo, existen razones que fundamentan grados de desinterés a causa del desconocimiento de las acciones que, efectivamente, puedan realizar en términos de tele-trabajo. Además, los entrevistados manifiestan dificultades de acceso a los servicios en línea por sentir que le faltan habilidades para el manejo de dispositivos digitales o por desconfianza al utilizar este tipo de servicios (Tapasco y Giraldo, 2020).

El Factor 5 se denomina grado de favorabilidad de las variables tecnológicas, reuniendo entre sus componentes aquellos que contribuyen a gestionar de una mejor forma las nuevas funciones de los teletrabajadores. Aquí se encuentra la comunicación electrónica, intranet, soporte del sistema y tecnología inalámbrica. En cuanto a este factor, Contreras y Roza (2015) mencionan que el punto culminante del uso de las tecnologías de información y comunicación, se basa en lograr que no haya necesidad de trasladarse a un lugar de trabajo establecido para cumplir con el trabajo formal, también señalan que no es suficiente la implementación de varios sistemas aislados, ya que la falta de interrelación verá afectada la fluidez del trabajo, la recomendación es disponer de una conexión simultánea, que posea agendas colaborativas, acceso a documentos comunes y comunicación a tiempo real, lo que podemos encontrar en la Intranet. Parece claro, en consecuencia, que la disponibilidad de plataformas tecnológicas y de Intranet, permite difundir mejor los servicios y la información de la organización (Cataldo et al., 2020) al poner en contacto a todo el personal y a éste con el exterior, incluso actúa como elemento básico o red de distribución de la información, lo que se define como un recurso indispensable para desenvolverse en el ámbito global. Jaramillo y Varela (2015), apoyan esta visión mencionando que las plataformas virtuales son una herramienta imprescindible y aliado clave para la comunicación organizacional, en consecuencia, de acuerdo con lo señalado, se corrobora que los hallazgos del estudio son pertinentes y que la comunicación electrónica e intranet son esenciales para desempeñar el trabajo a distancia.

El Factor 6 muestra la intensidad de las variables humanas, es decir, aquellas cualidades que directivos y supervisores (Casper, et al., 2011) consideran importantes al momento de tele-trabajar y que implican el compromiso organizacional que la armonía del balance trabajo familia requiera (McMillan, et al., 2011). Entre estas variables, las que se destacan con mayores cargas factoriales se mencionan las competencias y la proactividad, seguidas de compromiso, confianza y capacidad de comunicación que pueden generar espacios laborales de sacrificio por estrés, agotamiento emocional y diversidad de roles (trabajo – familia) a ser ejercidos pero que los sistemas organizacionales resuelven mediante acciones mediadoras de rotación de puestos y funciones (Dawley, et al., 2010). Es así como, contrastando los hallazgos, para la concreción de esta nueva modalidad de trabajo se requiere asimilar lecciones y problemas derivados de la conciliación de dominios que se oponen (Amstad, et al., 2011; Bolisani et al., 2020). En este contexto se releva el interés de directivos y supervisores para motivar sobre el aprendizaje y uso de tecnologías, generar iniciativas y crear nuevas opciones con capacidad de autocritica para el desarrollo del tele-trabajo, que permita calificar esta opción como una oportunidad. Se ratifica en consecuencia que las características clave de gestión son la proactividad, presentar alto grado de compromiso y apoyo a la familia (Allard, et al., 2011) especialmente relevantes en tiempos de pandemia (Bolisani et al., 2020; Filardi et al., 2020).

El Factor 7 está relacionado al conocimiento y disponibilidad de la tecnología inalámbrica, destacando que esta tecnología es la que hace posible la comunicación a distancia entre dos o más trabajadores, departamentos o entidades. La tecnología en esta modalidad de trabajo se vuelve un factor clave, puesto que aquellos empleados que no poseen conocimientos sobre ella pueden llegar a ser menos productivos, es por esto que las tecnologías que se implementen en una empresa para apoyar el teletrabajo será un factor determinante para lograr una ejecución exitosa y eficiente de esta opción de desempeño (Bolisani et al., 2020). Por una parte, la multi-dimensión que presentan las tecnologías de la información resultan ser indispensables al momento de clasificar si la ejecución de una actividad profesional puede ser considerada como teletrabajo (López et al., 2014) y, por otra, porque tele-trabajadores, directivos y supervisores, necesitan tener conocimiento y usar las tecnologías para cumplir con su ocupación (Filardi et al., 2020), además, las tecnologías son necesarias para desarrollar las actividades de forma no presencial pero manteniendo contacto con el empleador o regulador laboral, ratificando que es necesario que todos posean conocimiento de las tecnologías para ejecutar trabajo remoto (González-González et al., 2020).

El Factor 9 refiere al conocimiento y disponibilidad del recurso de intranet, el cual se convierte en un medio necesario para las organizaciones que deciden implementar el teletrabajo. Para esta forma de trabajar se requiere del uso de intranet y además se considera como una de las competencias tecnológicas necesarias para los tele-trabajadores (Filardi et al., 2020). Este recurso ayuda a gestionar las actividad en la modalidad a distancia y permite que todos los miembros de la organización puedan colaborar (Cataldo et al., 2020). A esto se agrega el hecho que, en el proceso del teletrabajo, existen herramientas colaborativas que se transforman en necesarias para desarrollar las nuevas funciones que surgirán en esta manera de trabajar, entre las que se encuentran algunas como las agendas compartidas, intranet, las plataformas de comunicación y los dispositivos móviles, entre otros (Contreras y Roza, 2015).

El Factor 12, denominado conocimiento y disponibilidad de plataformas virtuales y de comunicación, concentra tres componentes que se agrupan en plataformas comunicacionales y virtuales, ambas presentan una carga factorial alta por lo que evidencian la importancia que este recurso tiene para los empleados, directivos y supervisores que trabajan bajo esta modalidad. Sin embargo, aunque las plataformas facilitan el procesamiento de la información para el trabajo (Filardi et al., 2020) presentan a las contrapartes laborales y

a los trabajadores ventajas o desventajas que la organización debe asimilar (González-González et al., 2020). Las plataformas virtuales y de comunicación pasan a ser la herramienta imprescindible para un teletrabajador, sin embargo, el lenguaje cambia pasando de lo oral a lo escrito, en consecuencia, las TIC se vuelven un aliado clave para el proceso comunicacional (Jaramillo y Varela, 2015), en consecuencia, conforme lo referido, se confirma lo indispensable que resultan ser las plataformas virtuales y las de comunicación para la ejecución del teletrabajo.

Síntesis de factores

El presente estudio permitió identificar ocho factores, sin embargo esta síntesis se concentra en el análisis de los primeros tres factores determinados, puestos que estas dimensiones resultan ser determinantes del teletrabajo explicando al menos un tercio de las preocupaciones laborales respecto del teletrabajo indagado en el presente estudio. El Factor 1 por sí sólo logra explicar un 21,16% de la varianza total y refiere a la aplicabilidad del teletrabajo, por lo que su principal beneficio es entregar información sobre quienes ejercen el trabajo a distancia, algunos de sus componentes son los cargos y la diferencia de productividad. El Factor 2 posee un 9,21% de varianza explicada y otorga información acerca de las ventajas del teletrabajo, destacando la facilidad de expansión geográfica, seguida de la disminución de costos fijos. Finalmente, el Factor 3 suma un 5,56% y menciona algunas de las razones de por qué una empresa no aplica teletrabajo, siendo el desconocimiento el principal motivo que dificulta el trabajo remoto.

Verificación de hipótesis

La verificación de las dos hipótesis se respalda en el análisis factorial, así como en la estadística de las preguntas del cuestionario. En primer lugar se puede indicar respecto de H1: que la modalidad de teletrabajo presenta opciones de desempeño que son aceptadas por directivos y supervisores. Esto se verifica inicialmente a través de los factores F1: Aplicabilidad y aplicación del teletrabajo con una varianza explicada de 21,155% y un índice de confiabilidad de 0,802 y el factor F5: Grado de favorabilidad Variables Tecnológicas, que alcanza una varianza explicada de 3,423% y un alfa de Cronbach de 0,808 los cuales contienen un conjunto de componentes relacionados con la favorabilidad de las variables tecnológicas para la implementación del teletrabajo.

Adicionalmente H1, que hace referencia al desempeño de las tecnologías en tiempos de COVID-19 y que se manifiesta en la percepción (Ziv y Hadad, 2021) de los entrevistados respecto de la pregunta: ¿En qué nivel estructural piensa que es aplicable el teletrabajo?, la respuesta identifica que el trabajo a distancia parece factible a nivel gerencial, comenzando a nivel de Gerente General, Director de servicios, Gerentes funcionales y Directores de departamento, quienes han sido estudiados en término de su adopción o rechazo (Silva et al., 2019). Se aprecia que a mayor nivel jerárquico existe una mayor disposición a aceptar el teletrabajo, lo que se ratifica por el hecho que estos niveles son los que tienen mayor preparación tecnológica. De forma complementaria, resultan relevantes las variables tecnológicas, porque favorecen la aplicación del teletrabajo, por ejemplo a través de la variable conexión a internet, la que es percibida como “muy favorable” con un 57,5%, respaldada por la comunicación electrónica y soporte de sistemas, ambas con un 54% ubicadas en el grado de “muy favorable”.

Respecto de H2, referida a “que directivos y supervisores cuentan con los medios y recursos que les permiten tener una actitud positiva frente al teletrabajo, se puede indicar que esta es respaldada por los factores F6: Intensidad Variables Humanas que explica un 3,326% de la varianza y presenta una confiabilidad de 0,735 secundado por F7: Conocimiento y disponibilidad de Tecnología Inalámbrica que totaliza un 2,990 % de la varianza con un alfa de Cronbach de 0,791. Adicionalmente F9: Conocimiento y disponibilidad de recursos de Intranet contribuye con un 2,255 % de varianza explicada con una confiabilidad alta de 0,924. Estos tres factores tienen directa relación con la implementación del trabajo a distancia, lo que implica trasladar el entorno laboral de los empleados a sus hogares lo que obliga a las organizaciones a acompañar a sus personales con planes de capacitación y programas de acercamiento e inmersión a las nuevas tecnologías (Sánchez y Montenegro, 2019). En consecuencia, el teletrabajo incrementa las responsabilidades hacia el recurso humano y obliga a las organizaciones a disponer de los recursos tecnológicos necesarios (Tapasco y Giraldo, 2020). Al respecto, el presente trabajo determina que un 50,6% de los empleados coincide en que intranet es “muy favorable” para la organización y activa una actitud positiva frente al teletrabajo. En este sentido, se señala que uno de los recursos tecnológicos requeridos a las organizaciones es precisamente intranet (Cataldo et al., 2020), puesto que facilita la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC, al ambiente laboral.

Complementariamente el factor F12: Conocimiento y disponibilidad de las Plataformas Virtuales y de Comunicación, colabora con una varianza explicada de 1,832% además de una confiabilidad de 0,802, ratificando que éstos son recursos considerados clave y facilitan la adopción de esta nueva modalidad de trabajo (Filardi et al., 2020). Las cifras indican que un 57,5% de los encuestados afirma que su organización

posee plataformas virtuales y el mismo porcentaje dice tener algún conocimiento sobre éstas, valorando que las tecnologías son la base para el desarrollo de la modalidad de teletrabajo (Contreras y Roza, 2015), como lo ratifica la tecnología inalámbrica que alcanza una frecuencia relativa de 32,2% en la categoría “muy favorable”. Por último, respecto del grado en que las tecnologías favorecen a la organización, un 55,2% de los encuestados dice que las variables tecnológicas son “muy favorables” lo cual es ratificado por Silva et al., (2019) quien destaca que el teletrabajo se vuelve más cercano a los ejecutivos y tiene una mejor adopción por parte de éstos cuando suceden experiencias que interpretan como positivas. Finalmente, se destaca que el 90,2% de los directivos y supervisores considera el teletrabajo como un aporte positivo para la organización.

Por último cabe mencionar algunas limitaciones de la muestra que se manifiestan en el hecho que se logró entrevistar como máximo a personales cuyas edades estaban entre 51 y 60 años alcanzando un 5,7% y, no identificaron en la muestra personas con edades por encima de los 61 años. De la misma forma la frecuencia de subordinados, dueños o miembros del directorio fue nula. Sin embargo, la presencia de directivos y supervisores fue manifiestamente relevante en tanto y en cuanto son quienes realizan las tareas de conducción y gestión que resulta clave en las organizaciones. En consecuencia, sobre esta base de análisis, el presente trabajo determinó un total de 8 factores, denominados F1: Aplicabilidad y aplicación del teletrabajo (17 reactivos), F2: Ventajas teletrabajo (7 ítems), F3: Porqué no aplica teletrabajo (6 ítems), F5: Grado de favorabilidad Variables Tecnológicas (4 variables), F6: Intensidad Variables Humanas (5 reactivos), F7: Conocimiento y disponibilidad Tecnología Inalámbrica (4 ítems), F9: Conocimiento y disponibilidad de recursos de Intranet (3 ítems) y F12: Conocimiento y disponibilidad de las Plataformas Virtuales y de Comunicación (3 variables), totalizando un constructo que cuenta con 49 reactivos, debidamente validados mediante comunilidades, cargas factoriales e índices de confiabilidad que ratifican el constructo el cual queda disponible para investigación de similar naturaleza.

CONCLUSIONES

En general, el presente estudio permitió identificar ocho factores que abordan las principales dimensiones que definen el teletrabajo, poniendo énfasis sobre las razones que explican el por qué una empresa aplica o no aplica esta opción tecnológica y por otra, identifica las ventajas del conocimiento, disponibilidad y dominio de las tecnologías así como de la disponibilidad de tecnologías, equipamiento y adaptabilidad de los procesos de trabajo a las nuevas tecnologías para su implementación.

Respecto de H1: que la modalidad de teletrabajo presenta opciones de desempeño que son aceptadas por directivos y supervisores, se confirma que a mayor nivel jerárquico es posible encontrar un mayor desempeño en términos de teletrabajo, dado que el nivel directivo es el que posee un nivel de conocimiento más elevado de las variables tecnológicas y al mismo tiempo son quienes disponen de las tecnologías y conexiones necesarias para acceder a las tecnologías de la información y las comunicaciones, lo cual fue ratificado por los factores de aplicabilidad y aplicación del teletrabajo seguido del grado de favorabilidad variables tecnológicas, para la aplicación de tele-trabajo. En relación con H2: que directivos y supervisores cuentan con los medios y recursos que les permiten tener una actitud positiva frente al teletrabajo, se concluye que las organizaciones disponen de recursos tales como intranet, tecnologías y plataformas, lo que se complementa con la intensidad variables humanas, el conocimiento y disponibilidad de las tecnología inalámbricas y el conocimiento y disponibilidad de recursos de intranet, facilitando la implementación de tele-trabajo.

En cuanto a las percepciones de directivos y supervisores con respecto al teletrabajo, se puede concluir que la principal desventaja resultó ser la seguridad de la información y la variable más apreciada y con mayor grado de favorabilidad para la organización fue aplicar el trabajo remoto sobre la base de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Finalmente, las actitudes que son necesarias para que un trabajador realice trabajo a distancia resultaron ser la confianza, el compromiso, la responsabilidad y la proactividad, las cuales deberían ser consideradas por las organizaciones para crear un perfil de selección de talento humano orientado al tele-trabajo.

REFERENCIAS

- Allard, K., Hass, L., y Hwang, C., Family-Supportive Organizational Culture and Fathers' Experiences of Work-family Conflict in Sweden, <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2010.00540.x>, Gender, Work & Organization, 18 (2), 141-157 (2011)
- Amstad, F., Meier, L., y otros cinco autores, A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations, <https://doi.org/10.1037/a0022170>, Journal of Occupational Health Psychology, 16(2), 151-169 (2011)
- Beavers, A.S., Lounsbury, J.W., y otros cuatro autores, Practical Considerations for Using Exploratory Factor Analysis in Educational Research, <https://doi.org/10.7275/qv2q-rk76>, Pract Assess Res Eval., 18(6), 1-13 (2013)
- Bolisani, E., Scarso, E., y otros tres autores, Working from home during COVID-19 pandemic: lessons learned and issues, <https://doi.org/10.2478/mmcks-2020-0027>, Management & Marketing, 15(s1), 458-476 (2020)

- Carbó, V.S., y Rodríguez, F.F., Ayudas a la financiación ante el COVID-19: marco temporal y suficiencia, Cuadernos de Información Económica, 276, 13-22 (2020)
- Casper, W., Harris, C., Taylor-Bianco, A., y Holliday, J., Work-family Conflict, Perceived Supervisor Support and Organizational Commitment Among Brazilian Professionals, <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.04.011>, Journal of Vocational Behavior, 79, 640-652 (2011)
- Cataldo, A., Pino, G., y McQueen, R. J., Size matters: the impact of combinations of ICT assets on the performance of Chilean micro, small and medium enterprises, <https://doi.org/10.1080/02681102.2019.1684870>, Information Technology for Development, 26(2), 292-315 (2020)
- Coenen, M., y Kok, R., Workplace flexibility and new product development performance: The role of telework and flexible work schedules, <http://dx.doi.org/10.1016/j.emj.2013.12.003>, European Management Journal, 32(4), 564-576 (2014)
- Contreras, O., y Roza, I., Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia, <http://dx.doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.006>, Suma de Negocios, 6(13), 74-83 (2015)
- Dawley, D., Houghton, J., y Bucklew, N., Perceived Organizational Support and Turnover Intention: the Mediating Effects of Personal Sacrifice and Job Fit, <https://doi.org/10.1080/00224540903365463>, Journal of Social Psychology, 150 (3), 238-257 (2010)
- Decreto N° 18 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 23 de abril (2020)
- Filardi, F., De Castro, R.M., y Fundão, M.T., Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences, <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395174605x>, Cadernos Ebape. Br., 18(1), 28-46 (2020)
- Freiberg, H.A., Stover, J.B., De la Iglesia, G., y Fernández, L.M., Polychoric And Tetrachoric Correlations In Exploratory And Confirmatory Factorial Studies, Prensa Médica Latinoamericana Ciencias Psicológicas, 7(2), 151-164 (2013)
- George, D., y Mallery, P., SPSS for Windows Step by Step: A simple guide and references, 11.0 update London Pearson Education, 4° Ed. Londres, Inglaterra (2003)
- González-González, C.S., Infante-Moro, A., y Infante-Moro, J.C., Implementation of E-proctoring in Online Teaching: A Study about Motivational Factors, <https://doi.org/10.3390/su12083488>, Sustainability, 12(8), 3488 (2020)
- Hau, F., y Todescat, M., O teletrabalho na percepção dos teletrabalhadores e seus gestores: vantagens e desvantagens em um estudo de caso, <http://dx.doi.org/10.22279/navus.2018.v8n3.p37-52.601>, Navus, 8(3), 37-52 (2018)
- He, H., y Harris, L., The impact of Covid-19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.030>, Journal of Business Research, 116(c), 176-182 (2020)
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C., Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, México DF, México (2018)
- Ibarra, M.A., y González, L.A., La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo, Contaduría y Administración, (231), 33-52 (2010)
- Jaramillo, L., y Varela, N., Las TIC: plataforma de comunicación entre el mundo, la innovación y el trabajo, Reflexiones y Saberes, 3(4), 17-26 (2015)
- Kazekami, S., Mechanisms to improve labor productivity by performing telework, <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>, Telecommunications Policy, 44(2) (2020)
- Mancinas, M.M., Cantú, B.L., García, L.R., y Cuevas, S.O., Disponibilidad tecnológica y uso de tecnologías por parte de docentes de bachillerato desde la perspectiva del estudiante, Educar, 56(1) 61-75 (2020)
- Marsh, H.W., Morin, A.J.S., Parker, P.D., y Kaur, G., Exploratory Structural Equation Modeling: An Integration of the Best Features of Ex-ploratory and Confirmatory Factor Analysis, <https://doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-032813-153700>, Annual Reviews of Clinical Psychology, 10, 85-110 (2014)
- McMillan, H., Morris, M., y Atchley, E., Constructs of the work/life interface: a synthesis of the literature and introduction of the concept of work/life harmony, <https://doi.org/10.1177/1534484310384958>, Human Resource Development Review, 10(1), 6-25 (2011)
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ley 21220 Modifica el código del trabajo en materia de trabajo a distancia. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, (2020)
- Sánchez, G., y Montenegro, A., Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial, <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.133>, 593 Digital Publisher CEIT., 4(5-1), 91-107 (2019)
- Silva, A., Montoya, I., y Valencia, J., The attitude of managers toward telework, why is it so difficult to adopt it in organizations?, <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.04.009>, Technology in Society, 59 (2019)
- Tapasco, A.O., y Giraldo, G.J., Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo, <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100149>, Información Tecnológica, 31(1), 149-160 (2020)
- Timmerman, M., y Lorenzo-Seva, U., Dimensionality Assessment of Ordered Polytomous Items with Parallel Analysis, <https://doi.org/10.1037/a0023353>, Psychological Methods, 16(2), 209-220 (2011)
- Ziv, Y., y Hadad, B.S., Understanding the mental roots of social perceptions and behaviors: An integrated information-processing perspective, Heliyon, 7(2) 2411-2502 (2021)