



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

“EXPECTATIVAS DE AUTOEFICACIA RESPECTO AL
USO DE TICS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS,
RELACIONADO A LOS CUMPLIMIENTOS DE
DEMANDAS DE LA ORGANIZACIÓN”

Autores: Camila Romero Landeros
Ernesto González Suárez
Profesor guía: Melvin Anabalón

Tesina para optar al Grado de Licenciatura en Psicología
Tesina para optar al Título de Psicólogo/a

Santiago, 22 de diciembre de 2016

Índice

I. Introducción.....	3
II. Antecedentes.....	4
III. Problematización.....	10
IV. Pregunta de Investigación.....	12
V. Relevancia de la Investigación.....	12
a. Relevancia Social.....	12
b. Relevancia Teórica.....	12
c. Relevancia Práctica.....	13
VI. Objetivos de la investigación.....	14
a. Objetivo general:.....	14
b. Objetivos Específicos:.....	14
VII. Marco teórico.....	15
a. El rol de las percepciones de Autoeficacia.....	15
b. TICs y NTICs y su relación con las percepciones de autoeficacia.....	20
c. Demandas de la organización.....	24
VIII. Marco Metodológico.....	25
a. Enfoque metodológico.....	25
b. Tipo y diseño de investigación.....	26
c. Delimitación del campo a estudiar.....	27
d. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	29
e. Plan de Análisis de la información.....	30
f. Consideraciones éticas.....	31
IX. Análisis e interpretación de datos.....	32
a. Trabajo y tecnología: Especificaciones del trabajo y presencia tecnológica.....	32

i.	Uso de herramientas tecnológicas para el desarrollo del trabajo:.....	32
ii.	Programas y plataformas destinados a la facilitación del trabajo.....	33
iii.	Uso de la tecnología a lo largo de toda la jornada laboral.....	34
iv.	Presencia de innovación en el trabajo.....	35
b.	Demandas de la organización: derivación de nuevas tareas en relación a los implementos entregados por la empresa.....	36
i.	Concordancia de las tareas solicitadas con las herramientas otorgadas.....	36
ii.	Uso de herramientas tecnológicas para realizar labores.....	38
c.	Autoeficacia y desempeño laboral: expectativas y vivencias en relación al propio desempeño.....	38
i.	Diferencias en la percepción del desempeño.....	39
ii.	Diferencias en la sensación cuando la tecnología no responde.....	40
iii.	Sensaciones frente a tareas que requieran de uso de herramientas tecnológicas.....	41
iv.	Sensación de capacidad frente al uso de tecnologías.....	42
d.	Autoeficacia e innovación tecnológica: expectativas y vivencias en relación a la innovación tecnológica.....	43
i.	Diferencias de sensación en el proceso de innovación tecnológica en el trabajo.....	44
ii.	Sensaciones en la ejecución de tareas con tecnología desconocida.....	45
iii.	Capacitación vs estrategias personales para aprender el uso de nuevas tecnologías.....	45
iv.	Percepción frente a la actualización tecnológica.....	47
e.	Confiabilidad tecnológica: expectativas de efectividad con el uso de tecnología.	48
i.	Percepción sobre efectividad de la tecnología.....	48
X.	Conclusiones.....	50

XI. Bibliografía.....	57
XII. Anexo 1: Matriz de análisis.....	62
XIII. Anexo 2: Entrevistas.....	77
a. ENTREVISTA I.....	77
b. ENTREVISTA II.....	90
c. ENTREVISTA III.....	107
d. ENTREVISTA IV.....	122
e. ENTREVISTA V.....	135
f. ENTREVISTA VI.....	145
g. ENTREVISTA VII.....	155
h. ENTREVISTA VIII.....	162

I. Introducción

En la actualidad, la tecnología es un tema frecuente para cada una de las personas con acceso a algún dispositivo electrónico. Su implementación, debido a la rapidez que ofrece para la difusión de información ha generado que se posicione como una herramienta útil para la vida diaria.

El mundo laboral, no ha tardado en detectar los beneficios que existen en relación a las innovaciones tecnológicas, por tanto, las ha integrado rápidamente con pretensiones de mejorar productividad, fluidez comunicacional sin necesidad presencial, y aumento de la calidad de sus servicios. Esto ha generado que los trabajadores deban adaptarse ante la nueva adquisición de estos recursos por parte de las organizaciones, para responder ante las nuevas demandas que suscita esta incorporación tecnológica.

Ante esta necesidad de adaptación continua, surgen nuevos factores de riesgo psicosocial, que son aquellos que se sitúan en el ámbito laboral, familiar y social, los cuales, al prolongarse en el tiempo, se transforman en factores estresores, provocando alteraciones tanto fisiológicas, como psicológicas en el individuo que lo experimenta. Como consecuencia de las altas demandas de las organizaciones debido al aumento de expectativas en relación al desempeño individual de los trabajadores.

El siguiente estudio se centrará en identificar aquellas expectativas de autoeficacia con respecto al uso tecnológico, el proceso de demanda desde la organización y el eventual impacto en la salud mental de cada uno de los trabajadores que deben someterse ante esta adaptación constante.

II. Antecedentes

Desde la llegada del Internet, hasta la comercialización de nuevos productos tecnológicos que pretenden mejorar la vida de sus usuarios. Ha generado que el uso de la tecnología, gracias al advenimiento de la era digital y tras procesos globalizadores del siglo XXI, sea un fenómeno que se instaura cada día con mayor fuerza.

La preocupación de la mayor parte de las naciones es la alfabetización digital. La motivación es evidente, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación es una habilidad relevante para el desarrollo profesional y personal de cada ciudadano en la actualidad. Es por ello, que en Chile los esfuerzos han sido enfocados en medir el uso y las habilidades de las TICs. En el 2009, se realizó en el país el primer censo digital, en todos los establecimientos educacionales de Chile; posteriormente en el 2012, se realizó el segundo censo digital. Estas instancias buscan *“conocer el estado de la infraestructura y gestión informática, además de indagar sobre usos y competencias TICs por parte de docentes y estudiantes”* (UNESCO, 2013)

El ámbito laboral no queda exento de la implementación de nuevos recursos, para producir de manera más rápida y con menores costes productos que rápidamente podrán ser comercializados, agilizar el intercambio informativo de las organizaciones, cooperar en el modo de comunicarse entre las personas sin la necesidad de generar un espacio presencial, sino más bien, desde la virtualidad.

Ante este escenario, Chile no se ha quedado atrás en materias sobre tecnología. A través de políticas públicas el gobierno ha implementado una serie de transformaciones, innovaciones tecnológicas, políticas e institucionales que pretenden mejorar la capacidad del Estado para atender necesidades ciudadanas, con el objetivo de *“crear mejores servicios públicos, los que mediante la participación y la transparencia genere satisfacción en la ciudadanía y sea un actor relevante para aumentar la confianza de las personas en el Estado y sus instituciones”* (UMGD, 2011)

Además, en un estudio reciente de la OCDE orientado en generar recomendaciones relacionadas a fortalecer el marco institucional de Chile en materia de gobierno digital, se expuso, *“la necesidad de que el Estado de Chile avance paulatinamente hacia un modelo de gobernanza que asegure la coordinación y coherencia del Estado en el uso de las tecnologías de información y comunicación, identificando buenas prácticas que son comunes a la mayoría de los países de la OCDE, y planteando alternativas para avanzar en el desarrollo del gobierno digital en Chile”* (Modernización.gob.cl, 2016)

A partir de esta necesidad, que se instaura bajo lineamientos modernizadores del quehacer del Estado de Chile y sus instituciones, aliado con el sector privado. Se introduce al mundo laboral, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) que buscan facilitar la forma de trabajar en tanto rapidez y eficiencia.

En temas sobre adopción de tecnologías, Agenda Digital 2020 expone la necesidad de éstas en forma transversal en todos los sectores productivos, para mejorar la productividad, el crecimiento y la innovación. Esto implica gestionar políticas de masificación de las TICs, especialmente en pequeñas empresas en ámbitos de gestión y procesos productivos, su internacionalización y en las vías de comercialización y distribución de productos.

“En el ámbito del trabajo y de las organizaciones, se están introduciendo TIC en la mayoría de los sectores productivos, tanto en el sector servicios como en producción, así como en prácticamente la totalidad de las áreas funcionales de las organizaciones”(Salanova, 2003, pág. 226). Estos cambios del quehacer y la introducción de nuevos recursos tecnológicos, traen no solo beneficios, también problemas para los trabajadores, tanto a nivel técnico como a nivel humano adaptativo y social.

Las repercusiones en la inclusión de las TICs en el mundo laboral, como consecuencia de la falta de adaptación a esta integración, tanto para el ámbito de las capacitaciones, como en el aumento de la exigencia de las organizaciones, ha generado nuevas dimensiones del Estrés, como patología asociada al trabajo. Es decir, aparecen nuevas

modalidades estresoras que eventualmente podrían afectar en la salud de los trabajadores a nivel psicosocial y físico.

A razón de esto, la Organización Internacional del Trabajo, expone: *“El estrés laboral es uno de los temas más importantes en muchos países y en diferentes tipos de lugares de trabajo. El estrés tiene muchas consecuencias negativas, incluyendo las enfermedades circulatorias y gastrointestinales, otros trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales; así como baja productividad”* (OIT, 2014, pág. V).

Para evitar estos efectos negativos, se ha requerido identificar aquellas afecciones asociadas con el impacto adaptativo de las tecnologías en la vida de los trabajadores en tanto su quehacer, que, si bien en una primera instancia surgen desde una afección estresora, el impacto psicosocial podría presentar variaciones. Es por ello que algunas organizaciones han generado estrategias para mitigar estos riesgos.

“Los cambios generados por las innovaciones tecnológicas conllevan una demanda de prevención y asesoramiento para evitar riesgos y efectos negativos del impacto tecnológico en la eficacia de las empresas y necesidades psicosociales de los trabajadores” (Salanova, 2003, pág. 226).

En relación a este fenómeno surge la noción de *Tecnoestrés*, como concepto que abarca los efectos psicosociales negativos que produce la introducción y uso de nuevas tecnologías *“(...) hace referencia a los problemas de adaptación a las nuevas herramientas y sistemas tecnológicos. Por otra parte, entiende el tecnoestrés como ‘una enfermedad’ y lo más relevante: causada por una falta de habilidad o incompetencia de los usuarios”*(Salanova, 2003, pág. 229).

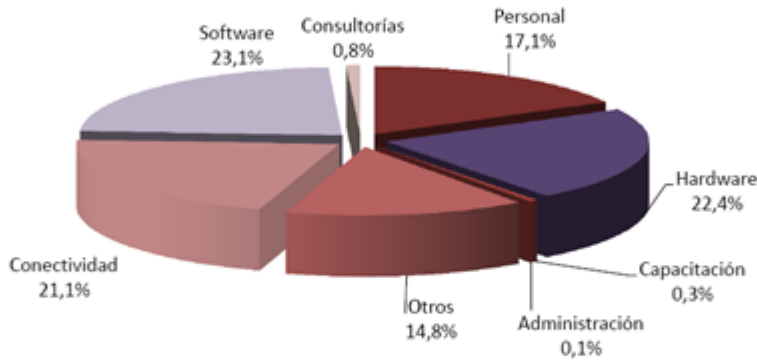
Por otra parte, *“se puede entender como ‘un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con*

el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC” (Salanova, 2003, pág. 231).

Sin embargo, en el estudio *“Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo”* por Salanova en el año 2003, se expone que la tecnología como tal es neutra, por tanto, no habría repercusiones positivas o negativas por el solo uso de estas. Más bien, serían aquellos factores como las demandas laborales no ajustadas a la realidad de los recursos de la organización asociadas a las expectativas de autoeficacia, lo que podrá influir significativamente en la experiencia con el uso de las TICs y otras nuevas tecnologías.

En Chile, el 95% de la gente ve como una oportunidad la incorporación de nuevas tecnologías al mundo laboral, quedando en el segundo lugar de aceptación en la creencia de que la tecnología no es una amenaza para el trabajo, sólo detrás de México e India con un 96% de aceptación, según un estudio de la consultora de RR.HH, Randstad. Además, *“la investigación reveló que 82% de los chilenos considera que necesita más formación para mantenerse al tanto de los avances tecnológicos, una de las cifras más altas a nivel mundial, así como 80% sostiene que si volviera a tener 18 años se centraría en estudiar una carrera relacionada con el campo digital u online”* (Tapia, 2016)

Composición del Gasto TIC del Estado

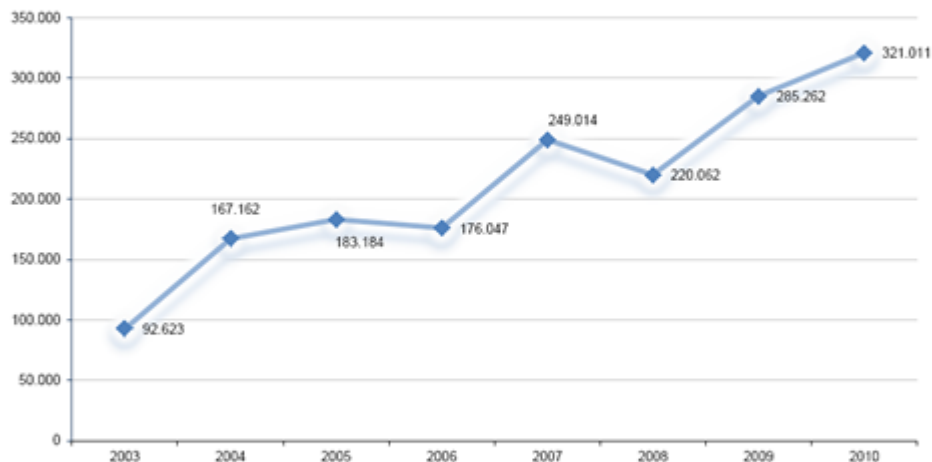


Software incluye: Servicios Informáticos, Sistemas de información, programas computacionales y transferencias a otras instituciones públicas en software
Hardware: Arriendo de equipos informáticos, equipos computacionales y periféricos, gasto en equipamiento, insumos, repuestos, y accesorios computacionales, mantenimiento y reparación de equipos.
Conectividad: telefonía fija, celular, acceso a internet, enlaces de telecomunicaciones, equipos de comunicaciones para redes informáticas
Administración : gastos de administración de proyectos de inversión informáticos (ítems 33, 24 y 31)
Otros: gastos no especificados asociados a transferencias corrientes, y de otras entidades públicas, proyectos de inversión (no 29) correspondientes a los ítems 33, 24 y 31.



En este gráfico se puede notar, cuales son los elementos tecnológicos en los que más invierten las empresas en Chile siendo hardware y software, los que se llevan la mayor parte de la inversión, solo un poco por delante de la conectividad que ayuda a mantener la constante comunicación. Por otro lado, vemos que la inversión en capacitación para el uso de nuevas tecnologías queda al debe, lo que se manifiesta en el estudio anterior, donde las personas admiten que necesitan de una mejor formación para la ejecución óptima de la tecnología.

Evolución del Gasto TIC en el Estado (en millones de pesos de cada año)



Según los datos vistos en esta estadística, se puede ver que los gastos en TIC'S ha ido en aumento progresivo desde el 2003 al 2010. Esto nos indica que cada vez más se requieren de nuevas tecnologías en las empresas para una mayor efectividad de la producción

Entonces, surge como factor necesario a indagar estas expectativas de autoeficacia u otros factores dentro del espacio laboral que podrían afectar en el modo de convivir en el espacio de la organización, y averiguar de qué depende que las TICs y otras tecnologías, como elemento neutro, se transformen en algo negativo para la salud de los trabajadores o eventualmente en herramientas positivas.

III. Problematización

En la actualidad las empresas están incorporando con mayor frecuencia nuevas tecnologías en sus procesos productivos generando en los trabajadores la necesidad de adaptación continua debido a la rapidez con que se incorporan innovaciones tecnológicas al mercado, *“La incorporación de tecnología en los procesos productivos es un mecanismo directo y efectivo para lograr un aumento de la competitividad y productividad”* (Agenda Digital 2020, 2015, pág. 49) Estas transformaciones experimentadas en las organizaciones, no sólo permitirían el surgimiento de avances o mejoras en la ejecución de las labores; también, podría ser causales de la aparición de una serie de condiciones que podrían afectar a la salud psíquica de sus trabajadores.

Estas condiciones o factores de riesgo psicosocial, se relacionan a aspectos presentes en el contexto laboral como el clima de la organización, la cultura, las demandas contractuales, el contenido del trabajo, la realización de la tarea, excesos de funciones, entre otros. Que podrían incidir en el bienestar o la salud de los trabajadores y en la realización efectiva de sus labores.

Lo anterior, debido al incremento de avances y desarrollos tecnológicos por la mayor competitividad entre las empresas y la necesidad estatal por acercarse cada vez más en materias de innovaciones e implementación digital, es que se han aumentado las exigencias cognitivas de los puestos de trabajo, se plantean nuevos objetivos en los sistemas de gestión y se ha direccionado el sistema de reclutamiento y selección dirigido a obtener personal con mayores niveles de competencias, habilidades y destrezas, que cooperen con llevar a las empresas hacia la innovación.

Bajo esta lógica, estaría la expectativa de que todo trabajador es potencialmente competente y capaz de rendir igual que sus pares ante el uso tecnológico, y así, colaborar con el objetivo de la organización. Surge entonces, el cuestionamiento de que a pesar de que la exigencia es la misma por parte de la organización, en cuanto al uso de herramientas tecnológicas ¿Todos los trabajadores rinden de la misma manera?,

¿Reaccionan igual ante las demandas de la organización?, de no reaccionar igual, ¿Cuál es la probabilidad de reaccionar de manera mentalmente saludable?, ¿Qué ocurre con los trabajadores ante esta demanda de tener que responder a la tecnología? ¿Cuál es su expectativa de autoeficacia? ¿Cuál es el rol de las creencias de la autoeficacia hacia la tecnología?

Por otra parte, si una organización no aborda estas problemáticas y a todo su personal les exige el mismo rendimiento ¿Qué pasará con esas personas? ¿Quién se preocupa de saber qué cree el sujeto con respecto a sí mismo? ¿Cómo se afrontarán estos efectos adversos en la salud psíquica en cada trabajador?

Esta investigación, surge tras la necesidad de desmitificar aquella noción de transversalidad en las capacidades y en la forma de enfrentar los nuevos desafíos que conlleva la innovación tecnológica, ya que, a pesar de las capacitaciones u otros métodos de aprendizaje que gestionan las organizaciones, la centralidad del problema no pasa solo por una falta de conocimiento con el uso tecnológico, sino que por una dimensión más compleja que es, qué cree el sujeto y cómo se ve en su capacidad personal para responder a estas demandas externas. De este modo, la tecnología podrá ser visualizada como un elemento neutro, y aquellos factores de riesgo negativos podrán re-dirigirse al foco que considera esta investigación, que es el desajuste entre las demandas empresariales y la capacidad de afrontar estos desafíos asociados al uso digital para perfeccionar el trabajo.

La investigación se centró, por tanto, en obtener aquellas vivencias, cómo se da la experiencia y visión del sujeto, y ampliar la noción del cómo se dan estos procesos de tecnologización a nivel psicosocial en los individuos. Por tanto, la pregunta central de esta investigación se enfocó en las expectativas de autoeficacia respecto al uso de las nuevas tecnologías y el cumplimiento de demandas en la organización.

IV. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las expectativas de autoeficacia respecto al uso de TICs y nuevas tecnologías relacionado al cumplimiento de demandas en la organización, en una muestra de trabajadores de distintos rubros en la ciudad de Santiago?

V. Relevancia de la Investigación

a. Relevancia Social

Se plantea una relevancia de tipo Social en el abordaje de esta investigación, ya que los trabajadores chilenos como actores sociales relevantes, serían aquellos involucrados directamente con las repercusiones de las demandas y las expectativas de eficacia con relación al uso de herramientas con innovación tecnológica en las organizaciones del país. Es por esto, que esta tesis intenta generar una toma de conciencia a través de la consideración de estos elementos ajenos a las herramientas tecnológicas, que inciden en el bienestar y la salud psíquica de cada uno de los asalariados, tales como una cultura organizacional basada en supuestos erróneos con tendencias a la homogeneización de las habilidades y conocimientos, y de esta forma, se podría sentar bases para establecer lineamientos estratégicos para las organizaciones y que puedan invertir de manera óptima sus recursos considerando el factor humano, como un punto diverso y dinámico que se ve influenciado por elementos como las tareas no aterrizadas a su contexto y capacidades personales, que no solo podrían sobrepasarlos sino que también subestimar los potenciales de cada uno, y afectar igualmente su desempeño.

b. Relevancia Teórica

Además, esta investigación presenta relevancia teórica, en cuanto a establecer nociones poco consideradas en el contexto del trabajo en Chile, puesto que aún se mantienen focos preventivos que sitúan la problemática de los riesgos psicosociales relacionados con el uso de innovaciones tecnológicas, en las mismas herramientas; no explorando otros factores que sí serían significativamente influyentes en la salud psíquica de los trabajadores que están expuestos a estos recursos digitales, como por

ejemplo la Autoeficacia con respecto a la exposición y constante adaptación a la tecnología por parte de cada uno de ellos o qué tan capaces se perciben de atender a las demandas de la organización de manera efectiva gracias a estas herramientas. De esta forma, la información coopera al panorama actual en que se desenvuelven a diario miles de trabajadores que utilizan estos medios dentro de su labor diaria, debido a la posibilidad de aportar con un nuevo foco que pasa de considerar la tecnología como factor influyente en riesgos psicosociales, y se toma como factor neutro que al interactuar con otros componentes más complejos, como la cultura organizacional de una empresa por ejemplo, permite el surgimiento de estos riesgos, como el *Tecnoestrés*.

c. Relevancia Práctica

Finalmente, esta investigación supone una relevancia de tipo Práctica, ya que a través de la información que podría otorgar esta tesis a organizaciones que utilizan innovación tecnológica, sería posible generar aportes para la creación de bases que permitan desarrollar diversas estrategias que apunten a los reales factores que comprometen el desempeño y en la salud psicológica de cada trabajador, buscando mitigar las consecuencias que supone no abordar estos riesgos psicosociales desde la raíz, en pro mejoras para la efectividad y eficacia de las labores, y hacia un resguardo y respeto de cada uno de los talentos y potencialidades que componen una organización. Es mediante esta investigación, que se disipan algunas dudas mediante el conocimiento de diferentes nociones por parte de los trabajadores que cooperarán con esta investigación, que permitan extraer aquellos factores relevantes que afectan en el proceso de exposición y adaptación continua que requiere el uso de estos recursos tecnológicos, y a partir de esto, desarrollar métodos para optimizar el trabajo y disminuir riesgos psicosociales asociados.

VI. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general:

Identificar las expectativas de autoeficacia respecto al uso de nuevas tecnologías y el cumplimiento de demandas en la organización, en una muestra de trabajadores de la región metropolitana.

d. Objetivos Específicos:

- 1) Identificar las expectativas de autoeficacia asociadas al uso de nuevas tecnologías.
- 2) Describir el proceso de demanda de la organización por el uso de nuevas tecnologías y las formas de respuesta de los participantes.
- 3) Identificar cómo se da el proceso de tecnologización a nivel individual, en cada uno de los participantes.

VII. Marco teórico

Como se planteó anteriormente, para esta investigación es de suma importancia conocer cuáles son las expectativas de autoeficacia frente al uso de TIC'S y nuevas tecnologías. Por tanto, se incursionó teóricamente en los conceptos mencionados para una mejor comprensión del lector.

a. El rol de las percepciones de Autoeficacia

La autoeficacia, aparece como concepto por primera vez en el libro "Social Learning Theory" de Albert Bandura en 1977, cuando da cuenta de la contradicción entre los tratamientos centrados en la experiencia directa, y los centrados en generar en el sujeto la sensación de dominio y de fe en sí mismo, que funciona mediante un mecanismo cognitivo común, expresándose a través de cambios psicológicos que se dan mediante el aprendizaje social, independiente del método que se utilice para lograrlos. Es por ello que, cualquier estrategia para generar un cambio en la conducta del sujeto, será eficaz siempre y cuando, éste logre la sensación de juzgarse capaz de hacer algo nuevo o hacer algo que antes no podía. Por esto, no es en vano que Drenth, Thierry y Wolff en 1998, considerasen que el estudio de la autoeficacia es importante para la investigación psicológica en el trabajo y las organizaciones, ya que con el paso del tiempo las demandas que debería atender los trabajadores irían en aumento, debiendo ser capaces adaptar sus conocimientos, habilidades y destrezas a éstas. (Martínez, 2004) Por tanto, dado el aumento de las demandas en las organizaciones, el aumento de las TIC's y tecnologías, sería requisito para el mejorar la productividad, siendo clave para este estudio las percepciones de autoeficacia que las personas tendrían al enfrentarse a estos nuevos medios de trabajo en sus quehaceres diarios.

La investigación sobre los efectos que produce la autoeficacia están generalmente dirigidos desde el ejercicio de lo individual, sin embargo, "*La teoría social cognitiva amplía la concepción de la causalidad de la agencia a la agencia colectiva ejercitada a través de un sentimiento de eficacia compartida*" (Bandura, 1997). Esto debido a que las personas viven en constante interacción para solucionar sus problemas, compartir conocimientos o recursos, proveyéndose de apoyo mutuo en situaciones complejas,

trabajando juntos para afrontar y mejorar su calidad de vida. Los problemas que se controlan a través del esfuerzo colectivo, involucran circunstancias como la vida laboral, la salud, las relaciones familiares, o problemas sociales de mayor envergadura como son el desempleo, recesiones económicas, crímenes, corrupción y terrorismo (Fernández-Ballesteros, Díez-Nicolás, Caprara, Barbaranelli, & Bandura, 2004).

La teoría social cognitiva surge en un principio bajo los estudios del comportamiento humano, analizando la *“permanente y dinámica interacción entre el comportamiento y el ambiente que rodea a la persona, enlazados por lo que denomina un 'determinismo recíproco”* (Infoamérica, 2013)

“En la teoría social cognitiva, la eficacia colectiva percibida se define como una creencia compartida del grupo en sus capacidades conjuntas para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir determinados niveles de logros” (Fernández-Ballesteros, Díez-Nicolás, Caprara, Barbaranelli, & Bandura, 2004). Por tanto, *“se construye como un atributo emergente a escala de grupo más que una simple agregación de eficacias individuales percibidas”* (Fernández-Ballesteros, Díez-Nicolás, Caprara, Barbaranelli, & Bandura, 2004), debido a las dinámicas sociales.

“Debido a que las personas están socialmente situadas y a menudo de manera interdependiente, en los juicios sobre su eficacia personal ellas consideran que los miembros del grupo contribuyen en sus capacidades personales. Por otra parte, a la hora de juzgar la eficacia colectiva, los miembros del grupo consideran la contribución potencial de miembros clave para los logros colectivos del grupo”. (Fernández-Ballesteros, Díez-Nicolás, Caprara, Barbaranelli, & Bandura, 2004).

La teoría social cognitiva rechaza un dualismo entre la agencia personal y la estructura social (Fernández-Ballesteros, Díez-Nicolás, Caprara, Barbaranelli, & Bandura, 2004). Las influencias socio-estructurales operan mayoritariamente a través de mecanismos psicológicos para producir efectos sobre la conducta.

De acuerdo a esta teoría, “*estarían involucradas tres tipos de expectativas: a) Las expectativas de la situación, en la que las consecuencias son producidas por eventos ambientales independientes de la acción personal, b) Las expectativas de resultado, que se refiere a la creencia que una conducta producirá determinados resultados y c) Las expectativas de autoeficacia o autoeficacia percibida, que se refiere a la creencia que tiene una persona de poseer las capacidades para desempeñar las acciones necesarias que le permitan obtener los resultados deseados*”. (Medina & Medina, 2007) Para esta investigación solo tomaremos en cuenta, esta última expectativa, ya que el estudio se centrará en explicar cómo son las vivencias de los trabajadores frente al uso de tecnologías y TIC’s.

Por tanto, para esta investigación, las expectativas de autoeficacia o autoeficacia percibida, son un determinante importante sobre la cantidad de esfuerzo que se invierte en lograr una meta y persistir en esta, pese a las barreras que pudiesen existir. Las creencias que puedan tener las personas sobre sus capacidades frente a una tarea propuesta, serán decisivas a la hora de percibir que sus acciones son eficaces, siempre y cuando, sientan que poseen la facultad para regular estas capacidades. Por otro lado, “*las personas que crean que a través de sus acciones no pueden producir los resultados deseados, tendrán pocos incentivos para actuar o para perseverar a la hora de afrontar dificultades*” (Fernández-Ballesteros, Díez-Nicolás, Caprara, Barbaranelli, & Bandura, 2004)

Diferentes investigaciones han apoyado el rol de la autoeficacia percibida en las distintas funciones, donde la influencia de la autoeficacia interfiere en la adaptación y el cambio humano (Holden, Moncher, Schinke, & Barker, 1990). Es por ello que la autoeficacia aborda las creencias sobre las capacidades que tiene la gente para ejecutar y organizar diferentes acciones en favor a determinados resultados. Por tanto, debido a la importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas, la consideración es fundamental para el contexto laboral, lo que la hace uno de “*los factores*

determinantes del modo de pensar, sentir, motivarse y actuar de las personas, por lo que contribuye, de forma significativa a sus logros” (Martínez, 2004, pág. 178)

Así una vez ingresado al mundo laboral, los profesionales tienen el reto constante de enfrentarse a la formación continua. Ya que una de las políticas en las que Recursos Humanos ha invertido en los últimos tiempos, es formación. (Martínez, 2004). La mejora constante en las empresas, es la clave para mantener a sus empleados en conocimiento de las últimas tendencias y estrategias laborales, siendo de suma utilidad para que no solo se queden con lo aprendido en la universidad. *“Esto favorece su operatividad, creatividad y niveles de innovación por parte de los trabajadores, conceptos muy valorados dentro del mundo de los negocios”* (Seminarium Internacional, 2013).

La capacitación no solo es una herramienta que beneficia a los colaboradores de una empresa, sino que también a misma organización, teniendo dentro de sus filas a profesionales competentes y capaces de realizar tareas nuevas dentro de ésta, puesto que conocen las políticas y objetivos internos. Por tanto, si consideramos que vivimos en tiempos de constante cambio e implementación de nuevas tecnologías, es de suma importancia que los colaboradores estén en constante perfeccionamiento, para no ser superados por los avances en materias tecnológicas.

La investigación sobre autoeficacia en relación a la constante capacitación se ha dirigido hacia dos focos. Por un lado, se cree que a mayor autoeficacia habrá mayor aprovechamiento de la formación. Por otro lado, también se ha tomado el desarrollo de la autoeficacia en el proceso de capacitación, junto al aprendizaje de destrezas y habilidades necesarias para el desempeño del puesto. Todo esto se fundamenta en que el aumento de la autoeficacia, explicaría la mejoría de resultados independiente de los conocimientos y habilidades adquiridas en el proceso formativo (Gist & Martínez, 2004). Así, la autoeficacia puede estar en función de adquirir cierto nivel de conocimientos y habilidades, pero *“lo verdaderamente importante, no es poseer ciertas capacidades, sino sentirse capaz de utilizar estas adecuadamente”* (Martínez, 2004, pág. 181). Es por

esto que entenderemos que la capacitación es una herramienta necesaria, para la implementación de nuevas tecnologías para el desempeño de los trabajadores en las organizaciones.

En la actualidad, la autoeficacia se ha investigado en el ámbito laboral mediante la gestión empresarial, ya que se considera un predictor importante de personas que sean capaces de desempeñar labores y roles complejos de manera persistente y consistentemente, para afrontar los cambios dinámicos que hay en las diferentes organizaciones (Cisneros, Medina, Munduate, & Dorado, 2012). Bajo esta lógica, la investigación ha mostrado que *“las creencias de autoeficacia determinarán aspectos fundamentales de la conducta de una persona, como el nivel de esfuerzo que se ejerce al realizar una tarea, la perseverancia ante las situaciones complicadas o adversas, y el tipo de emociones que se van a experimentar en dichas situaciones”* (Cisneros, Medina, Munduate, & Dorado, 2012).

Así mismo las creencias de eficacia, expectativas de resultados, y metas son los principales elementos de la motivación y acción, pero no se llevarían a cabo con éxito si no existen sub-competencias necesarias para realizarlas. Por ello, *“cuando se poseen unas competencias básicas, el nivel de autoeficacia favorecer el esfuerzo y perseverancia para adquirir aquellas competencias necesarias para afrontar actividades nuevas”* (Martínez, 2004, pág. 181). Por lo tanto, la autoeficacia percibida, vendría a contribuir en el desarrollo de subhabilidades, e influir en la formación de nuevos patrones conductuales, a partir de otros preexistentes. También es posible que el sujeto se sienta con las capacidades necesarias para desarrollar alguna actividad y que no se lleve a cabo por el solo hecho de que falten los incentivos necesarios para ello, o porque no existan los recursos materiales necesarios, o porque existen limitantes físicas o sociales, en lo cual no se verá deteriorada el nivel de autoeficacia percibida, siempre y cuando la personas considere que su rendimiento se haya visto entorpecido por limitaciones externas a ella misma (Martínez, 2004). Por esto mismo, entenderemos que las personas se esfuerzan y sacrifican en labores que valgan la pena, pese a las dificultades existentes para conseguir lo que consideren valioso. Por tal motivo, esta

investigación buscó si, por un lado, los trabajadores en empresas con una constante innovación tecnológica, se sienten más capaces frente a la realización de tareas, que los trabajadores que están en empresas que no apuestan por la innovación.

Todos estos esfuerzos para conseguir lo deseado, están mediados por procesos cognitivos, y en parte regulados por factores externos como: la aprobación, el reconocimiento social, los privilegios, el poder y el dinero. Este tipo de motivación actúa bajo criterios que se esperan en el futuro sobre los resultados. Sin embargo, todo depende de las expectativas que tenemos acerca de conseguir algo, donde intervienen las creencias de autoeficacia. *“Ante un curso de acción, una persona que se percibe eficaz representará resultados positivos de sus acciones al igual que la persona que alberga dudas sobre su eficacia, representará resultados negativos”* (Martínez, 2004)

Las metas y aspiraciones también son un factor determinante en la acción, pero al igual que las expectativas de resultados, dependen de la autoeficacia percibida (Bandura & Martínez, 2004). Las personas nunca aceptarán retos que no puedan cumplir, ya que el nivel óptimo de autoeficacia es el que excede mínimamente por sobre las habilidades del individuo, ayudándolo a favorecer el desarrollo de la autoeficacia perseverando frente a las frustraciones que puedan surgir en el camino (Bandura & Martínez, 2004). Cuando el individuo conoce las exigencias de su puesto, obteniendo retroalimentación, le ayudará a regular el esfuerzo entregado de una forma más adecuada (Bandura, Cervone, & Martínez, 2004)

e. TICs y NTICs y su relación con las percepciones de autoeficacia.

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TICs), se entienden como un conjunto de recursos tecnológicos utilizados para gestionar de manera óptima el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información, facilitando así, su propagación. Estas incluyen, aparatos tecnológicos destinados al almacenamiento de información, ya sean portátiles o que requieran de un soporte tecnológico externo, como el Internet, el bluetooth, la intranet para enviar, procesar o recibir información de

manera instantánea, estos pueden ser colectivos, mundiales o privados. Además de que su uso facilite el intercambio comunicativo e interactivo de manera no presencial, como por ejemplo la televisión, radio o plataformas web.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTICs), se entienden como la evolución de las TICs; este término de nuevas “*se les asocia fundamentalmente porque en todas ellas se distinguen transformaciones que erradican las deficiencias de sus antecesoras y por su integración como técnicas interconectadas en una nueva configuración física*” (CIBERESPACIO PROFESIONAL, 2009). Considerándose nuevas tecnologías, por tanto, como el conjunto de herramientas que hacen posible, al igual que las TICs. La transmisión, procesamiento y almacenamiento digital de información, como el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas. Desde esta perspectiva, podríamos decir que las nuevas tecnologías, vienen a contribuir a la facilitación de las tareas, independientemente lo que sean, estas siempre van a requerir cierto manejo de información, procesamiento y comunicación con otros para ser realizadas.

Por tanto, estas siempre van a estar facilitando el acceso a la información mediante distintos formatos como se menciona anteriormente, pero que también son instrumentos que permiten procesar la información de una manera rápida y fiable, automatizar tareas, producir contenido, etc.

Por esto, con el paso de la era digital, el mundo del trabajo ha integrado estos recursos y avances con mayor rapidez, entendiendo que su uso podría mejorar el modo de operar en las organizaciones. Lo que para esta investigación es de suma importancia investigar, ya que el constante avance tecnológico podría afectar en cómo los trabajadores enfrentan las distintas herramientas tecnológicas para una mejora de la productividad y el desempeño

La era digital, supone una aceleración constante en el mercado tecnológico debido a las innovaciones diarias que se gestan a raíz de nuevos descubrimientos o mejoras a otros

aparatos, dejando obsoletas prontamente a las que recientemente habían salido al comercio. Por lo que las organizaciones, deben formular continuamente formas de actualizar sus procedimientos para no quedar atrás con la contingencia tecnológica que solicita esta inserción al mundo digital.

A razón de esto, las organizaciones para responder a las innovaciones constantes, requieren trabajadores que puedan adaptarse al mismo paso que se integra estos cambios. *“Todos estos cambios tecnológicos ponen de manifiesto problemas técnicos pero también problemas humanos y sociales objeto de profundo debate debido a sus consecuencias tanto para las personas como para las organizaciones”* (Salanova, 2003, pág. 226) Sin embargo, en un estudio relacionado con *Autoeficacia hacia los ordenadores y frecuencia de uso en usuarios de Tecnologías de la Información*, se encuentra que la exposición ante las TICs, no solo podría traer consecuencias negativas, sino que positivas para los usuarios, *“La investigación ha mostrado que la exposición a las TIC influye en el bienestar psicosocial de los usuarios en un sentido tanto positivo (ej. Entusiasmo, experiencias óptimas o flow) como negativo (ej. fatiga informativa, ansiedad)”* (Bohlin, Hunt & Salanova, 2004, pág.99)

Dentro de los efectos psicosociales negativos que conlleva la adaptación ante la innovación tecnológica, aparece el Tecnoestrés como macro consecuencia de la exposición a las TICs. Por Tecnoestrés se entenderá, *“Un estado psicológico negativo relacionado con el uso de tic o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia las TIC.”* (Salanova, 2003, pág. 91)

Es de este modo, que, mediante los resultados de un proceso perceptivo de desajuste entre demandas y recursos disponibles, se pone en juego el rol de las creencias de eficacia ante la Tecnología donde aparece el cuestionamiento de ¿qué tan capaz se sentirá una persona para afrontar las TICs a pesar de las condiciones de su contexto en

relación a los requerimientos de la organización? Bajo esta lógica, la Autoeficacia surge como un modulador entre los efectos psicosociales que conlleva esta adaptación continua ya que *“Los recursos personales hacen referencia a las características de las personas que funcionan como amortiguadores del impacto negativo de las altas demandas y la falta de recursos laborales en el bienestar psicológico.”* (Salanova, 2003, pág. 92) Y *“las creencias de los usuarios en las propias competencias para afrontar con éxito el trabajo con la tecnología desempeñan un rol crucial en el desarrollo del tecnoestrés”* (Salanova, 2003, pág. 92)

f. Demandas de la organización

Con la aparición y el auge de las TICs, que han contribuido a incrementar el uso y traspaso de información, y si bien, históricamente como cada proceso de revolución en la forma que accedemos al conocimiento, las personas lo han vivido como un proceso de adaptación a la contingencia del momento. Se entiende, las demandas de la organización como el proceso de adaptación a las exigencias, que surgen frente al uso de las TICs y NTICs. Por tanto, *“desde esta perspectiva, nunca fue más acertada la afirmación de que en los tiempos actuales, los cambios tecnológicos se producen a grandes velocidades y la capacidad de adaptación de la mente posiblemente no sea capaz de producirse a la misma velocidad”* (Centro Universitario de Desarrollo, 2000).

Por tanto, el avance tecnológico y las mejoras en la calidad de vida, para nadie queda en desconocimiento, sin embargo, el estrés que demanda la constante actualización, supone una gran tensión, *“puesto que la presión que ejerce el entorno para estar actualizados y llegar a dominarlas está imponiendo un ritmo y una tensión, para muchas personas, difícil de superar”* (Sagrera, 2008). Tomando esto en cuenta, para esta investigación es de importancia saber, cómo los trabajadores se sienten frente a los constantes avances tecnológicos que van adquiriendo las empresas para aumentar su productividad.

VIII. Marco Metodológico

a. Enfoque metodológico

Esta investigación se ha definido bajo el enfoque Cualitativo, que tiene como orientación, según Hernández (2014) la comprensión del mundo a través de las palabras del sujeto. Ya que, el interés fundamental de esta tesis, es comprender desde el mismo trabajador aquellas situaciones que podrían repercutir en su nivel de eficiencia y salud psíquica dentro del contexto que supone el uso tecnológico, mediante la recopilación de sus percepciones de Autoeficacia.

La investigación Cualitativa abarca distintas fases no conteniendo un inicio y un fin claramente definido. Estas fases se entremezclan continuamente produciendo lo que ha sido denominado por diversos autores como una espiral auto-reflexiva continua (Carr & Kemmis, 1988 en Hernández, 2014, pp. 188). En este sentido la Investigación Cualitativa “puede ser vista como un intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como no las presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conductas” (Salgado, 2007, pág. 71)

Bajo estos lineamientos, se incluyen varios tipos de investigación que se distinguen por sus supuestos teóricos, estos se pueden sintetizar en tres grandes aristas que son: el Interaccionismo Simbólico, la Etnometodología y el Modelo Estructuralista-Psicoanalítico. Pero para efectos de esta investigación, nos situaremos en el primero, ya que se centra en *“los significados subjetivos que los individuos dan a los objetos. Su interés se focaliza en los procesos de interacción y por lo tanto la investigación con raíces en él se basa en el simbolismo de las acciones sociales”* (Hernández, 2014, pp. 188)

El Interaccionismo Simbólico, surge a través Herbert Blumer a fines de los años treinta, en donde el autor expone que el ser humano sitúa sus actos hacia los objetos en función de lo que éstos significan para él, y que a su vez, *“el origen de ese significado es un producto social que procede de y a través de las actividades de los individuos al interactuar”* (Hernández, 2014, pp. 189) En este sentido, las diferentes maneras en que

los individuos revisten de significados los objetos, acontecimientos, experiencias forman el punto de partida central para la investigación, según Hernández (2014).

El Interaccionismo Simbólico, cobra relevancia en el ejercicio de lograr comprender aquellas percepciones de cada uno de los trabajadores que busca esta investigación, y mediante esto dar la posibilidad de desarrollar nuevas explicaciones con respecto a fenómenos sociales orientados al trabajo *“Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. De ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave para la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales.”* (Jiménez-Domínguez (2000) en Salgado, 2007, pág. 71).

Es por ello que, se ha determinado este enfoque metodológico, ya que *“está orientada esencialmente a la construcción de modelos comprensivos del problema”* (González, 2006, pág. 27), la cual apunta a la obtención de información desde la perspectiva de los participantes, validando sus percepciones y consideraciones en relación a sus expectativas con respecto al uso tecnológico en el trabajo. *“A diferencia de los estudios descriptivos, correlacionales o experimentales, más que determinar la relación de causa y efectos entre dos o más variables, la investigación cualitativa se interesa más en saber cómo se da la dinámica o cómo ocurre el proceso de en qué se da el asunto o problema”* (Vera Vélez, 2008)

g. Tipo y diseño de investigación

Para efectos de este estudio, se tomará como base metodológica de análisis e investigación, la perspectiva Cualitativa mediante la Teoría Fundamentada (*Grounded Theory*). Esta teoría fue enunciada por Strauss y Glaser en 1967, que consiste en una *“metodología que intenta desarrollar una teoría basándose en la recolección y análisis sistemático de datos empíricos, no partiendo de ninguna teoría o hipótesis inicial”* (Hernández, 2014, pág. 192), es por ello que, *“las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos. Es el*

procedimiento el que genera el entendimiento de un fenómeno educativo, psicológico, comunicativo o cualquier otro que sea concreto” (Salgado, 2007)

Esta metodología tiene a la base el Interaccionismo Simbólico, expuesta anteriormente, que implica que se diferencie de otras metodologías cualitativas ya que se sitúa en el desarrollo de una teoría sustentada en los datos procedentes del trabajo de campo, *“la utilización del significado por el individuo se produce a través de un proceso de interpretación propia que supone auto-interacción y manipulación de significados”* (Hernández, 2014, pág. 189)

Esta metodología de análisis, que unida a la recolección de datos, utiliza un conjunto de métodos, sistemáticamente aplicados, para desarrollar una teoría inductiva sobre un área sustantiva *“El producto de investigación final constituye una formulación teórica, o un conjunto de hipótesis conceptuales, sobre el área sustantiva que es objeto de estudio”* (Glaser 1992, pág. 30)

Esta investigación, utilizará dicha metodología de indagación y análisis, ya que el interés de esta tesis es comprender y formular razonamientos que nos permitan entender las dinámicas subjetivas de cada trabajador, relacionadas al nivel de capacidad para ejecutar o enfrentar nuevos desafíos, como son las innovaciones tecnológicas y afrontar del mismo modo las exigencias que impone la organización para que las metas empresariales puedan ser llevadas a cabo con la efectividad que persigue el uso de recursos digitales *“la teoría fundamentada permite entender mejor la naturaleza del comportamiento humano mediante la generación de teorías sobre fenómenos psicosociales. De hecho, los descubridores de la teoría fundamentada justificaron la importancia de utilizar esta metodología cuando el objetivo de la investigación fuese el desarrollo de una teoría que describiera el comportamiento humano y el mundo social”* (Vivar, Arantzamendi, López-Dicastillo, & Luis, 2010)

h. Delimitación del campo a estudiar

Mediante el uso de la Teoría Fundamentada, se hablará de Muestreo Teórico, donde el número y los rasgos de la población básica no se conocen a priori, así como el tamaño

de la muestra. *“La estructuración de ésta se realiza gradualmente a lo largo del proceso de investigación y no se realiza según criterios de representatividad sino según relevancia de los casos.”* (Hernández, 2014, pág. 194) Este tipo de muestreo desarrollado por Glaser y Strauss, supone que *“la elección de casos, grupos e individuos a estudiar se produce durante el proceso de interpretación de los datos”* (Hernández, 2014, pág. 194)

Glaser y Strauss describen el proceso así:

El muestreo teórico es el proceso de recogida de datos para generar teoría por medio del cual el analista recoge, codifica y analiza sus datos conjuntamente y decide qué datos recoger después y dónde encontrarlos, para desarrollar su teoría a medida que surge. Este proceso de teoría está controlado por la teoría emergente (Glaser & Strauss, 1967, en Flick 2012, pág. 78)

La representatividad de la muestra, no se basa en criterios propios del muestreo estadístico, ya que esta teoría no se adquiere mediante el muestreo aleatorio ni estratificado, sino que los individuos seleccionados dependiendo de las expectativas que generen de aportación de nuevas ideas en relación con la teoría que se desarrolla en función del estado que esta se encuentre al proceso de solicitar su cooperación. Es a través de esta opción que las posibilidades de agregar individuos que contribuyan con sus nociones son infinitas, sin embargo, nos situaremos en el criterio de Saturación Teórica, como criterio para determinar cuándo es necesario dejar de incorporar nuevas muestras de relevancia por las distintas categorías que se trabajarán a medida que surjan los tópicos a abordar.

La Saturación Teórica es el punto al que se llega cuando la información recogida resulta sobrada en relación a los objetivos de la investigación. Esto es, nuevas entrevistas no añaden nada relevante a lo conocido (Vallés 2009, en Hernández, 2014, pág. 194)

Sin embargo, para efectos de viabilidad de esta investigación, se ha considerado sumar a la base de Teoría Fundamentada criterios de inclusión y exclusión al universo de este

estudio, con la finalidad de recopilar información de una muestra acotada a este foco indagatorio. Es por esto que el universo se centrará en:

“Hombres y mujeres de 25 hasta 50 años de la Región Metropolitana de Chile, que actualmente se encuentren trabajando y que el área en donde desempeñan sus funciones, requiere de un uso directo con las tecnologías mencionadas, y que hayan experimentado cambios por nuevas innovaciones tecnológicas que buscaban facilitar y/o agilizar sus tareas.”

En aquellos casos en donde los participantes estén fuera del rango etario señalado, pero cuenten con un trabajo bajo las condiciones expuestas, se procederá a integrarlo a la muestra teniendo este caso como excepcional, ya que de igual forma generará aportes para nuestra indagación.

Se ha acotado la muestra a un número de ocho participantes, los cuales deberán cumplir con los criterios mencionados, este número se ha acordado bajo la premisa de viabilidad en la investigación debido al tiempo y recursos para llevar a cabo este estudio.

i. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

“Los métodos cualitativos se apoyan en la “interpretación” de la realidad social, los valores, las costumbres, las ideologías y cosmovisiones se construirán a partir de un discurso subjetivo, ya que el investigador asignará un sentido y un significado particular a la experiencia del otro” (Robles, 2011, pág. 39)

De las diferentes técnicas para acercarnos a los fenómenos sociales y extraer información necesaria para entender dichos sucesos, esta investigación se ha orientado en establecer la Entrevista en Profundidad como herramienta para dichos fines, entendida como *“reiterados encuentros cara a cara del investigador y los informantes con el objetivo de adentrarse en su intimidad y comprender la individualidad de cada uno” (Robles, 2011, pág. 39)*

Esta técnica de recopilación de información permite obtener aquellas expectativas de autoeficacia en relación a la instantaneidad que supone el uso tecnológico en el trabajo que persigue esta investigación, ya que, mediante la comunicación presencial y fluida con cada participante, será posible no solo equiparar relatos, sino experiencias y sensaciones de manera directa, también potenciará la comprensión a modo más detallado de las nociones individuales.

Además, debido que *“las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas”* (Taylor & Bogdan, 2004, pág. 101), es posible otorgar la oportunidad de ceder al entrevistado la espontaneidad necesaria para conectarse y exponer su propia subjetividad.

“La entrevista en profundidad se basa en el seguimiento de un guión de entrevista, en él se plasman todos los tópicos que se desean abordar a lo largo de los encuentros, por lo que previo a la sesión se deben preparar los temas que se discutirán, con el fin de controlar los tiempos, distinguir los temas por importancia y evitar extravíos y dispersiones por parte del entrevistado.” (Robles, 2011, pág. 41)

El instrumento que se utilizará para esta investigación, tendrá como base un guión de entrevista semi- estructurado, para dirigir la conversación hacia los tópicos que se requieren abordar, manteniendo a su vez la flexibilidad que permite este tipo de entrevista, ya que se han acordado los temas centrales de la conversación, pero no está sujeto a preguntas determinadas que mermen en la fluidez comunicativa entre el entrevistador y el entrevistado.

j. Plan de Análisis de la información

“La investigación cualitativa permite comprender el mundo de la experiencia subjetiva desde el punto de vista de las personas que la viven.³ Así, este paradigma no se centra en la predicción y control de un fenómeno (estudio de variables), como un estudio cuantitativo pretendería, sino en la descripción sistemática de la experiencia cotidiana⁵ (estudio de las personas).” (Vivar, 2010)

Desde los cinco diseños más utilizados por esta metodología (la biografía, la fenomenología, la etnografía, el estudio de casos, y la teoría fundamentada (TF), se ha considerado para esta investigación generar un análisis mediante la Teoría Fundamentada, herramienta que se sustenta desde el Interaccionismo Simbólico que comprende que *“los seres humanos actúan ante las cosas con base al significado que éstas tienen para ellos.”* (Vivar, 2010)

“El objetivo principal de la metodología es, a través del estudio de fenómenos sociales en contextos naturales, generar teorías que expliquen el fenómeno estudiado” (Vivar,2010), esta técnica ha sido utilizada frecuentemente para desarrollar teorías con respecto a efectos psicosociales relevantes, en el caso de esta investigación, identificar aquellas nociones de autoeficacia con respecto al uso de tecnologías en el espacio laboral, considerando las variables y condiciones que podrían influir en los efectos psicosociales negativos que presenta esta exposición constante.

k. Consideraciones éticas

Como esta investigación posee un diseño cualitativo que busca recoger datos relacionados con las percepciones, opiniones y creencias de los trabajadores, en este caso, se hace de suma importancia tomar algunas medidas para asegurar que la participación de los voluntarios en el estudio no repercuta negativamente la vida privada, social o laboral de estos.

En esta investigación, se utilizará un consentimiento informado por escrito donde se le explicará al participante la finalidad del estudio, la calidad de tesis de los investigadores y una breve explicación de los temas a tratar durante las entrevistas, y que la información adquirida y entregada por cada persona que colabore con esta investigación, será únicamente para uso de la misma. Por tanto, se resguardará en el anonimato los nombres de los participantes que decidan voluntariamente cooperar, accediendo a cambiar o solamente colocar las iniciales de sus respectivos nombres. Finalmente, se les entregará una tarjeta de contacto con los correos y teléfonos de los investigadores, por si tuvieran futuras dudas y quisieran conocer los resultados.

IX. Análisis e interpretación de datos

El análisis e interpretación de datos, se presenta a través de un análisis categorial de la información recopilada tras la aplicación de la pauta de entrevista propuesta para esta investigación (Ver Anexo 1), en donde se pudo extraer el contexto en el cual se desenvuelven laboralmente los participantes, además de las experiencias y percepciones que cada uno de estos tiene en relación a sus vivencias con la tecnología y el uso de esta en el ámbito laboral.

Es a través de lo anterior, que este análisis se enfocará en las categorías extraídas que resultaron más influyentes y adicionalmente se agregaron categorías emergentes que afloraron a lo largo del análisis plenario de esta recopilación.

a. Trabajo y tecnología: Especificaciones del trabajo y presencia tecnológica

En primer lugar, a través del tópico 1 de la pauta de investigación, en donde se refirió a las especificaciones del trabajo y el área en que cada uno de los participantes desempeñan labores, se logró constatar que la tecnología está presente en las jornadas laborales casi a modo completo, esto a través de dispositivos tecnológicos como computadores o telefonía celular y fuertemente el uso de plataformas virtuales para la facilitación de búsqueda y difusión de información. Estos elementos se mostraron fuertemente enraizados en las tareas que cada uno de los trabajadores desempeña. A través de esto, se establece un contexto laboral que engloba las rutinas que posee cada participante y otorga un piso para sostener aquellas percepciones y expectativas de las que se referirá en las categorías sucesivas.

A partir de esta categoría se desprenden algunas subcategorías que acotan la realidad laboral de los participantes:

i. Uso de herramientas tecnológicas para el desarrollo del trabajo:

De los participantes entrevistados, se expone que el uso de herramientas tecnológicas más utilizadas son el computador o laptop, telefonía celular, plataformas e internet. Esto se ejemplifica a través de los siguientes extractos:

"para la aplicación es necesario utilizar internet. Necesitas tener un celular de una buena generación que tenga Android o iPhone. Necesitas internet 4G en lo posible para que sea rápido" (Entrevista 3, Tópico 1, Pregunta 2)

"El computador es principal, la impresora, la calculadora del sistema o calculadora tributaria, pero cien por ciento el computador y ahora el Toted, Total Pad que prácticamente no le decimos así, que es donde se deriva a todos los módulos" (Entrevista 5, Tópico 1, Pregunta 2)

"En mi trabajo la tecnología está demasiado arraigada porque el hecho de tener un almacén de datos, un almacén de libros requiere también procesamiento de información, y ese procesamiento de información se da a través de máquinas ya sea en computador, catálogo en línea, etc." (Entrevista 6, Tópico 1, Pregunta 2)

A partir de las citas anteriores, podemos constatar que la tecnología está arraigada a los procesos laborales de cada uno de los participantes, indistintamente del rubro en el cual se desempeñan. De este modo, es posible generar intercambio de información para facilitar la comunicación o la interacción de manera no presencial.

ii. Programas y plataformas destinados a la facilitación del trabajo

En tanto programas y plataformas destinadas a la facilitación del trabajo, se han encontrado respuestas que apuntan a dos diferencias relevantes en la experiencia ante el uso de estos softwares, por una parte, se consideran estas como facilitadoras para las labores, y, por otra parte, se expone que el uso está arraigado al tipo de trabajo, transformándose en una necesidad y condición para efectuar el trabajo más que solo como una herramienta útil para ejecutar las tareas otorgadas.

Por una parte, algunos participantes reportan que a través del uso hay una efectiva facilitación de las labores en cuanto al tiempo destinado para ejecutar y terminar cierta tarea:

"O sea, si no tuviera esos programas, yo creo que sería muy difícil inscribir los cursos, o tener como tanta rapidez de nosotras que estos como externos a que llegue esa información de la central, como mucho más rápida la comunicación" (Entrevista 4, Tópico 1, Pregunta 4)

"El programa está diseñado para que yo pueda buscar en el computador, de otra manera no se podría o a lo mejor resultaría muy engorroso u ocuparía demasiado tiempo" (Entrevista 8, Tópico 1, Pregunta 4)

Mientras que otros expresan lo siguiente, *"Sí, porque básicamente todo está ahí, sin eso no podría trabajar"* (Entrevista 7, Tópico 1, Pregunta 4)

También comentan que es el sistema que otorga la información y denota el arraigo con estas herramientas, *"cuando entregamos otro tipo de documentación, nosotros nos apoyamos en la calculadora tributaria, que también nos da el porcentaje de qué es lo que tenemos que pagar, nosotros no inventamos nada, todo lo da el sistema"* (Entrevista 5, Tópico 1, Pregunta 5)

Por medio de estas dos últimas citas, se expone la necesidad detrás del uso de estas herramientas, en el sentido que el trabajador reconoce que es el sistema o las plataformas que generan el producto final del trabajo, y en ese sentido, se puede asociar el rol del trabajador como un intérprete del sistema, y que utiliza los resultados que éste arroja para poder traspasar información y efectuar tareas ligadas al mismo sistema, pero que sin estas no serían factibles de realizar. Es por esto, que se podría plantear que dado estas condiciones surgiría poco a poco un sentir de dependencia con la tecnología, que es dada por la organización, y que a su vez establece los lineamientos y protocolos para ejercer funciones dentro de sí misma, esto podría influir en el nivel de autoexpectativa de los participantes que sienten esto como una imposición de la empresa más que un facilitador para ellos.

iii. Uso de la tecnología a lo largo de toda la jornada laboral

Según los resultados encontrados bajo esta subcategoría, el uso tecnológico está sujeto bajo gran parte de la jornada laboral de los participantes *"Yo actualmente estoy desde la ocho de la mañana hasta las cinco de la tarde e igual tengo mis tiempos porque la aplicación te permite hacer la pausa cuando tú quieras"* (Entrevista 3, Tópico 1, Pregunta 3)

Otro participante expone *"Por el área en la que estoy yo, es toda la jornada laboral"* (Entrevista 6, Tópico 1, Pregunta 3)

Por lo tanto, a través de estos registros se puede ligar el uso de herramientas tecnológicas al tipo de trabajo que los entrevistados realizan y a la carga laboral que esto conlleva de manera diaria. La variación de tiempo, estará subyugado al tipo de trabajo que cada uno desempeña como, por ejemplo: *"Yo, uso eso todos los días, estoy entre una a dos horas revisándolos, incluso más, si estoy haciendo informes"* (Entrevista 1, Tópico 1, Pregunta 3)

A diferencia del participante que refiere que la utiliza durante toda su jornada, *"El computador será las ocho horas de trabajo y teléfono una hora o dos horas dependiendo"* (Entrevista 8, Tópico 1, Pregunta 3)

iv. Presencia de innovación en el trabajo

En este punto, se ha encontrado que, en cuanto al tipo de innovación presente en las organizaciones, por una parte, estaría ligada al recambio de aparatos tecnológicos por otros más actualizados según referencia del mercado, mientras que otros refieren que la existencia de innovación en sus lugares de trabajo está a través de la actualización de softwares o plataformas virtuales que cooperan con sus labores diarias:

"Nosotros hoy día estamos trabajando con los nuevos sistemas para reportabilidad y el gestor de certificaciones para credenciales. Esta es una innovación, porque es la única plataforma que viene directamente relacionada con los cursos" (Entrevista 1, Tópico 1, Pregunta 5)

"Yo me he fijado que cada una semana, se va actualizando la aplicación, y bueno, las otras aplicaciones de navegación también van actualizándose, también ponen cuando hay calles cerradas o los sentidos de las calles y va actualizándose a diario" (Entrevista 3, Tópico 1, Pregunta 5)

"primero que nada, a nosotros nos cambiaron todos los computadores a Windows 10 porque tenemos demasiado almacenamiento de información y cada sistema está conectado entre sí, a pesar de que nosotros cada sistema que tenemos para pago tiene su propia clave, pero en la central se unen todos. Por lo tanto, tienen que estar siempre actualizados" (Entrevista 5, Tópico 1, Pregunta 5)

I. Demandas de la organización: derivación de nuevas tareas en relación a los implementos entregados por la empresa.

Según los resultados obtenidos en el Tópico 2 de la pauta de investigación, en donde se refiere al proceso para derivar al trabajador nuevas tareas y si los implementos tecnológicos ofrecidos por la organización están acordes con la ejecución de estas.

La mayoría de los entrevistados, refieren que están acorde al proceso para desempeñar sus labores, pero, eventualmente estas herramientas podrían ser mejores, a excepción de un caso en donde la organización no otorga las herramientas necesarias para el trabajador y este debe buscar por sí mismo, programas gratuitos para compensar la falta de innovación en el trabajo, la que es evidente en la mayoría, pero que provoca una constante presión al tener que estar actualizados, generando así una búsqueda por la actualización de herramientas cuando estas no permiten hacer el trabajo.

i. Concordancia de las tareas solicitadas con las herramientas otorgadas

En esta subcategoría, los entrevistados mayoritariamente concuerdan con que las herramientas tecnológicas que poseen en sus trabajos están acordes a los procesos que se les otorga. Sin embargo, se ha encontrado otras opiniones diferentes a esta apreciación, que, si bien no representan a la mayoría de la muestra, sí amplían el espectro comparativo entre las organizaciones, y se abre la posibilidad de comparar las diferencias entre el sector público y el privado.

Dentro de las respuestas que representan conformidad se encuentran:

"Obvio, claro que están acorde, porque tenemos todo a mano, la impresora, el scanner y el computador que es nuestra herramienta de trabajo principal" (Entrevista 5, Tópico 2, Pregunta 3).

"con el computador que me asignan que si bien es moderno y cumple con lo que tiene que cumplir si puedo llevar a cabo mis tareas, en el sentido práctico" (Entrevista 7, Tópico 2, Pregunta 3)

Por otra parte, algunos de los entrevistados comentan que si bien, los implementos otorgados por la organización son adecuados, estos podrían ser mejores e incluso a veces fallan, *"Hasta ahora no he tenido fallas, excepto lo que te había dicho antes, que a lo mejor se demora un poquito, pero como que en ciertos casos"* (Entrevista 4, Tópico 2, Pregunta 3)

Y por otros lados están los que comentan que no está acordes como: *"No, de hecho, yo he tenido que bajar algunos programas gratuitos de versiones gratuitas como para hacer presentaciones, que finalmente el objetivo es hacer que nos compren licencias y nos queda hasta ahí no más"* (Entrevista 2, Tópico 2, Pregunta 3).

Que, en caso particular, debe solicitar licencias para comprar o cambiar herramientas tecnológicas para la ejecución y estas no han sido solventadas por la organización, provocando que el trabajo no se ejecute de la manera esperada.

Además, un participante del sector público, refiere a las diferencias en cuanto al tipo de organización estatal en contraposición a los recursos otorgados por el sector privado: *"Siempre vamos un paso más atrás que en el ámbito privado. Pero también se debe a que por la particularidad de la institución que uno maneja y el objetivo de la organización"* (Entrevista 8, Tópico 2, Pregunta 3)

Este último punto resulta relevante ya que genera el contraste de apreciación para quién trabaja en el sector público y que piensa que el sector privado habrá mayores mejoras, pero según la muestra quienes se sitúan bajo el alero privado, tienen las mismas o mayores deficiencias de herramientas.

v. Uso de herramientas tecnológicas para realizar labores.

Mayoritariamente, los entrevistados concuerdan en que sin herramientas tecnológicas no podrían realizar sus labores en el trabajo, ya que dependen de ellas: "*Si, hoy día yo no tengo internet y prácticamente yo no puedo hacer nada. Porque todas estas plataformas, todos estos registros, todo lo que ha hecho PROSEGUR, está en una nube. Hoy día todo se maneja a través de la nube*" (Entrevista 1, Tópico 2, Pregunta 2)

Además, exponen que las condiciones del puesto requieren de estos elementos, de otro modo no se podría trabajar "*Es que es parte de mi pega, es parte de mi trabajo utilizar estas herramientas de tecnología. Mi trabajo es netamente bajo el uso de estos elementos.*" (Entrevista 7, Tópico 2, Pregunta 2)

Entonces, el arraigo al uso de tecnologías en el trabajo se puede entender como supeditado al trabajo en sí mismo, además de ser una elección de la organización para proceder con el desarrollo de las tareas. Es producto de este enlace, entre las tareas con la tecnología que estos trabajadores entienden que el uso está más allá de una mera facilitación para sus labores, sino que es el proceso para llevar a cabo el trabajo en sí mismo, que necesita de la tecnología para ejecutarse.

m. Autoeficacia y desempeño laboral: expectativas y vivencias en relación al propio desempeño.

En esta categoría, se extrajo los resultados relacionados con las expectativas y vivencias relacionadas al desempeño de cada uno de los participantes, es decir, cómo consideran que realizan sus labores y qué tan capaces se perciben a la hora de enfrentarse a trabajar bajo el uso tecnológico. Además de sensaciones relacionadas a cuando la tecnología no cumple las expectativas de cada uno, con el objetivo de comprender el rol de estas herramientas y la necesidad que involucra que funcionen óptimamente.

Los participantes mencionan en su mayoría que se sienten capaces de realizar actividades laborales que conlleven el uso de tecnologías; sin embargo, las

sensaciones que les produce cuando la tecnología no responde o el hecho de que obligadamente deben trabajar con estas herramientas son negativas. Ya que se sienten condicionados o limitados cuando la tecnología falla y no pueden avanzar con otras actividades. Por tanto, la exposición a la tecnología, influirá en el bienestar psicosocial de los usuarios, tanto positiva, como negativamente (Bohlin, Hunt & Salanova, 2004, pág. 99)

De esta forma es posible entender que la autoeficacia y las consideraciones personales del desempeño personal en conjunto con las experiencias, se verá fuertemente influida tanto por aquellas sensaciones positivas como la eficacia y seguridad, como las negativas relacionadas a la dependencia tecnológica para llevar a cabo las tareas encomendadas al trabajador.

i. Diferencias en la percepción del desempeño

En cuanto al desempeño, los participantes obtuvieron opiniones diferentes, pero la mayor parte de la muestra exponen sensaciones de capacidad para ejercer tareas que les solicitan en sus trabajos gracias a este uso; mientras que otros participantes refieren a que esto le genera sensaciones de dependencia o de mecanicidad con la tecnología por el arraigo del trabajo con estas herramientas.

Dentro de los resultados, quienes concuerdan en que se les facilita el desempeño laboral, para realizar tareas incluso más rápido del tiempo estimado:

"me encanta la tecnología, me puedo familiarizar muy rápido con ella, entonces lo que fácilmente se puede hacer, o sea lo que comúnmente se puede hacer en una hora yo lo puedo hacer en una menor cantidad de tiempo" (Entrevista 6, Tópico 3, Pregunta 1).

Por otra parte, si bien la tecnología mejoraría el desempeño para las labores en el trabajo, esto a su vez genera sensaciones de dependencia ante el hecho de no poder recurrir a otra herramienta para trabajar pues el mismo trabajo está diseñado para ejecutarse bajo estas condiciones: *"Es una dependencia netamente, sin el computador no puedo hacer nada. De hecho, cuando nuestro sistema se cae nada se puede hacer,*

hay un corte de luz tampoco tenemos como trabajar, entonces se genera una dependencia y con esa herramienta tecnológica" (Entrevista 8, Tópico 3, Pregunta 1).

Por lo tanto, el uso de estas conlleva una cadena de efecto dominó, puesto que ante un corte de luz o incluso una falla del sistema, los trabajadores, estarían condicionados al buen funcionamiento de la electricidad para hacer uso de las herramientas y que estas se mantengan en buen estado, de igual manera, para que no fallen los sistemas.

vi. Diferencias en la sensación cuando la tecnología no responde

Entre los resultados obtenidos en este punto, se hallaron respuestas similares de malestar, los entrevistados mayoritariamente, comentan que les produce una sensación negativa cuando la tecnología no responde durante su jornada laboral.

Estas sensaciones van desde frustración, desilusión, hasta desesperación e incluso esto podría llegar a ser un motivo de renuncia *"Cuando no responde, frustra, eso es lo que se siente... A uno lo atrasa y se preocupa de que no va a cumplir, entonces las sensaciones son entre tensional y un poco de ansiedad y temor por no cumplir"* (Entrevista 7, Tópico 3, Pregunta 4)

Estas reacciones negativas podrían eventualmente desencadenar en episodios de estrés producto de la imposibilidad del trabajador por suplir las exigencias de la organización para la que trabaja, ya que el factor que supondría un retraso en la ejecución o finalización de labores sería externo a su propia capacidad, pero la responsabilidad en conjunto con los plazos estipulados caerían sobre el trabajador, de esta forma el nivel de motivación y conformidad con la organización podría verse involucrado como un efecto indirecto ante la carencia de solución, cuando es la tecnología que se les facilita a las personas la que no responde.

Sin embargo, uno de los entrevistados comenta: *"Hoy día, más bien hay que buscar soluciones más que problemas. Entonces si mi computador no funciona, puedo perfectamente irme a un ciber, conseguirme un computador, arrendar uno, no me*

complico" (Entrevista 2, Tópico 3, Pregunta 4), otorgando una mirada más positiva y flexible frente a una posible falla en las alternativas tecnológicas que tenga a su disposición, lo que deriva en una forma más saludable de sortear las sensaciones de malestar que genera que estos elementos tan arraigados al trabajo de los participantes no funcionen acorde a lo esperado y afectando en el normal desarrollo del trabajo. Es posible que este modo flexible de ver la situación sea parte de mecanismos protectores del entrevistado, además de que las mismas plataformas con las que trabaja son de acceso fácil y público, ya que es posible que para quienes trabajan con plataformas y un sistema determinado como los participantes del sector público no se les haga tan sencillo encontrar fuera de las mismas herramientas que se les dan, los recursos destinados a ejercer su trabajo en fusión con el mismo tipo de trabajo que desempeñan.

vii. Sensaciones frente a tareas que requieran de uso de herramientas tecnológicas

Mayoritariamente, los entrevistados comentan que el hecho de tener que utilizar herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus actividades les provoca sensaciones negativas como: Inseguridad, ansiedad u obligación, producto de la lentitud de ciertas plataformas o el constante respaldo de información ya que el trabajo que desempeñan los participantes es puramente digitalizado:

"me inseguriza, como te digo que no encuentro la plataforma cien por ciento fiable, te queda esa sensación de inseguridad. Por eso todos los días se hace respaldo"
(Entrevista 1, Tópico 3, Pregunta 2)

"para mí al menos me causa una suerte de un mal necesario, tengo que, si o si relacionarme con ellos y si es así aprender, porque hay capacitaciones con respecto a eso y tengo que si o si aprender. Entonces, ahí también se genera en este caso una obligación de relacionarme con nuevas tecnologías" (Entrevista 8, Tópico 3, Pregunta 2)

Sin embargo, hay quienes se refieren a esta necesidad en el uso cotidiano como agradable, ya que consideran estas como facilitadoras para realizar sus labores a pesar de reconocer que hay un arraigo en la ejecución del trabajo con estas herramientas.

"En lo personal a mí me agrada, me agrada porque me es cómodo, es una herramienta que ... se puede decir que somos una generación en la que ha crecido con esto, ha evolucionado con esto" (Entrevista 3, Tópico 3, Pregunta 2)

Gracias a la referencia anterior, es posible trazar una distinción sutil en aquellas sensaciones positivas, a partir de la inclusión del factor generacional en aquellos fenómenos que trae consigo la era digital, en donde se puede entender la familiarización con estos elementos tecnológicos ya que según refiere el participante, se ha crecido a la par de la evolución digital, por tanto, no es raro incorporar o tener la apertura a equiparar nuevos elementos puesto que hay una suerte de cotidianidad con estos y las innovaciones que presenta el mercado. Por tanto, se puede comprender este efecto más amable en aquellas personas que se reconocen como los llamados "nativos digitales" y que han normalizado esta presencia tecnológica en su diario vivir, como herramientas necesarias y de uso no solo laboral, sino que también personal.

viii. Sensación de capacidad frente al uso de tecnologías

En cuanto a los resultados obtenidos en este punto, los participantes registran sensaciones similares ya que manifiestan que se sienten capaces de realizar tareas con herramientas tecnológicas "no hay ningún problema, siempre y cuando esté desarrollada a lo que tú necesitas" (Entrevista 2, Tópico 3, Pregunta 3)

Las percepciones de capacidad en esta muestra podrían relacionarse directamente con la sensación de familiaridad con la tecnología, producto de la exposición sostenida a lo largo de las rutinas diarias de cada participante, además, extrayendo la centralidad de la referencia anterior, por una parte se asocia esta capacidad al nivel de satisfacción de necesidades que se buscan solventar con el uso, es decir, que la tecnología se adapte a lo que busca el usuario, condicionando indirectamente la sensación de capacidad al

desarrollo de la herramienta acorde al requerimiento y expectativa del trabajador con esta.

Además, las percepciones de capacidad también estarían asociadas a una sensación de facilitación en el trabajo, gracias a una comparación entre los recursos pasados y los actuales *"Con lo que respecta a si me siento capaz, te puedo decir que es relativamente simple hoy en día hacer eso, antiguamente uno debía recurrir a un libro o alguien que supiera más"* (Entrevista 7, Tópico 3, Pregunta 3)

A partir de esta referencia se puede agregar otra dimensión subjetiva a la percepción de "capacidad" a través del contraste existente entre lo pasado y rudimentario, es decir, todo aquello ligado a lo manual y a la búsqueda y acceso a información de manera más dificultosa, en comparación a la digitalización actual de la información, que desde un navegador o plataforma es posible acceder a una gran cantidad de datos en poco tiempo, de manera gratuita y accesible en la mayor parte de los casos; otorgando a la sensación de capacidad, otra de seguridad en cuanto a encontrar en la tecnología aquello que necesita para poder ejecutar el trabajo de manera óptima.

n. Autoeficacia e innovación tecnológica: expectativas y vivencias en relación a la innovación tecnológica.

En esta categoría relacionada al Tópico 4 de la pauta de investigación, se consulta por aquellas expectativas, sensaciones y vivencias en relación al proceso de innovación en las organizaciones para las que cada uno de los participantes trabaja.

La mayoría de los entrevistados, en esta sección exponen que si bien hay recambios de máquinas o innovaciones en cuanto a plataformas (software), éstas no están a la vanguardia del mercado, y en algunos casos el proceso de innovación no se percibe como una necesidad de la organización, remitiéndose solo a una necesidad del trabajador generando malestar por no poder llevar a cabo su trabajo de manera óptima. Si bien, los entrevistados consideran sentirse capaces de ejercer cualquier tarea o actividad con herramientas tecnológicas, la falta de innovación generaría que sus

labores se hayan visto entorpecidas por limitaciones externas a ellos mismos (Martínez, 2004)

i. Diferencias de sensación en el proceso de innovación tecnológica en el trabajo.

En su mayoría, los entrevistados manifiestan que los procesos de innovación en sus trabajos no se dan a la par de los avances que aparecen en el mercado, ya sea por percibir que la empresa no toma esto como una necesidad a implementar en sus objetivos anuales por un tema de costos o por preferir copiar modelos de otras empresas y asegurar la efectividad de las herramientas a implementar basado en las experiencias de éstas.

A razón de lo anterior un participante expone, *"No, no va a la vanguardia. Y lo que sí se pretende, es copiar muchos modelos de las innovaciones que ha hecho la empresa de seguridad o nuevos programas"* (Entrevista 8, Tópico 4, Pregunta 1)

Por otra parte, surgen sensaciones relacionadas al contraste o expectativa de que son otras las empresas que, a diferencia de la organización en la que se sitúan los trabajadores de esta muestra, se preocupan de poseer los avances acordes a las tecnologías de vanguardia *"En esta área la innovación no uno de los principales temas, pero en otras empresas, la innovación va de la mano con la empresa"* (Entrevista 2, Tópico 4, Pregunta 1)

A diferencia de lo anterior, los entrevistados que comentaron que sí hay un proceso de innovación o acceso a tecnologías más actualizadas, mencionan que se implementan nuevas herramientas, mejoran las plataformas, pero todo en pro de la calidad de atención para el cliente y no como una estrategia diseñada para mejorar el puesto de trabajo, lo que implica que la innovación sea solo por el servicio que deben entregar y no un bienestar y conformidad del propio trabajador con los recursos entregados por la empresa.

ix. Sensaciones en la ejecución de tareas con tecnología desconocida.

En este punto, los entrevistados exponen sensaciones de capacidad, curiosidad y autonomía al enfrentarse al uso de tecnologías que desconocen, como por ejemplo *"curiosidad, uno que está involucrado en este tema de la tecnología tiene que ser curioso, uno va buscando cuales son las funcionalidades, por lo tanto, mi sensación frente a eso es de curiosidad"* (Entrevista 7, Tópico 4, Pregunta 2)

Esto podría ligarse a las percepciones extraídas del tópico 3 en "sensaciones de capacidad" ya que los entrevistados refieren a la posibilidad de exploraciones autodidactas para conocer los nuevos implementos ya sea de forma intuitiva porque le parecen familiares o tomando otras plataformas como tutoriales vía web.

Se puede concebir esta capacidad o sensación de autonomía en la exploración, con la familiaridad que posee la innovación como fenómeno ligado a la tecnología, ya que la mayor parte de la muestra entiende que las tecnologías existentes tienen periodos de caducidad cortos, y que rápidamente aparecen nuevos que reemplazarán a los que posee la empresa, entonces la adaptación y aprendizaje de lo "nuevo" es algo perpetuo mientras se trabaje con dichos elementos.

A razón de lo anterior un participante expone: *"O sea, al principio a lo mejor un poco incómoda, porque es algo nuevo, pero también no me complica porque como uno está siempre ocupando tecnología, no creo que sea difícil de aprender"* (Entrevista 4, Tópico 4, Pregunta 2) reforzando la idea de familiaridad con el proceso acelerado de recambio en la tecnologización e innovación.

x. Capacitación vs estrategias personales para aprender el uso de nuevas tecnologías.

En este punto los resultados tuvieron concordancia con la subcategoría "sensaciones en la ejecución de tareas con tecnología" en el sentido de que, frente al conocimiento y aprendizaje para el uso de nuevos recursos tecnológicos, la generalidad de los participantes expuso que como estrategias personales adhieren a un tipo de

aprendizaje autodidacta, intuitivo y con libertad para explorar personalmente los distintos tipos y usos de tecnologías en el trabajo. Esta tendencia hacia la búsqueda por estrategias fuera de sugerir capacitaciones reafirma la sensación de capacidad que cada uno de los participantes refirió en segmentos anteriores, en que uno de las posibilidades para tal percepción viene dado por una familiaridad en el proceso de descubrimiento de los nuevos aparatos o plataformas, además por las facilidades que otorga el acceso al internet para obtener tutoriales u otras reseñas fuera de las dadas por la empresa para la que trabajan, generando nuevas sensaciones ligadas a la autonomía.

A razón de esto, un participante expone, *"Antes tú tenías que contratar un curso para poder aprender algo, un curso de Excel, por ejemplo. hoy día tú entras a cualquier página y te dice paso a paso que es lo que tienes que hacer para lo que quieras conseguir"* (Entrevista 2, Tópico 4, Pregunta 4).

Sin embargo, otros mencionan que consideran importante algún tipo de capacitación o inducción, pero que es la empresa la que no considera relevante este tipo de instancias o que de haber esta instancia el capacitador no se adapta a los diferentes ritmos del aprendizaje de los trabajadores, provocando que los conocimientos no se transmitan y por tanto, dificultar el uso por un aprendizaje deficiente *"A veces capacitación, y también que el capacitador sea una persona que esté a diferentes niveles o que pueda su materia o lo que va a enseñar, adaptarlo a diferentes formas que uno tiene para aprender"* (Entrevista 8, Tópico 4, Pregunta 4)

xi. Percepción frente a la actualización tecnológica.

En este punto, los participantes muestran apertura a la actualización tecnológica, prefiriendo ésta antes que quedarse con las antiguas o desfasadas, ya sea porque consideran esto como parte de la competitividad que hay que tener entre las empresas, en tanto tener mejores implementos para liderar en la calidad de los servicios que entregan. O simplemente, porque consideran que lo nuevo podría facilitar aún más sus labores diarias.

A razón de esto, un participante expone que el proceso de innovación no tiene mayores complejidades ya que según la experiencia, se comprende el proceso de recambio y que no es nuevo en ese sentido, *"uno debe ir actualizando si ninguna cosa es del otro mundo, hay gente que es reacia al cambio, pero fíjate que los jóvenes de ahora nos enseñan a nosotros y nosotros aprendemos si estamos acostumbrados a esto"* (Entrevista 5, Tópico 4, Pregunta 3).

Sin embargo, esto dependerá del tipo de trabajo, ya que en algunas partes para ciertos procedimientos es mejor usar plataformas antiguas por comodidad o al menos que exista la posibilidad de que una vez adquirida una plataforma nueva se pueda retornar si no cumple con las expectativas.

Además, algunos trabajadores exponen que las actualizaciones son buenas cuando están bien probadas o que prefieren un híbrido, buscando la seguridad para ejecutar estos cambios: *"La seguridad de lo antiguo combinado con la actualización de los nuevos avances"* (Entrevista 8, Tópico 4, Pregunta 3).

o. Confiabilidad tecnológica: expectativas de efectividad con el uso de tecnología.

Surge como categoría emergente las expectativas de confiabilidad en la efectividad con la tecnología, esto tras la visualización de que es la tecnología la que podría presentar errores y que podrían afectar el desarrollo normal de las tareas asociadas con estos usos y que generalmente dependen netamente de estos elementos según la muestra explorada.

i. Percepción sobre efectividad de la tecnología

En este punto, los entrevistados manifiestan su desconfianza frente a aparatos o las plataformas utilizadas dentro del trabajo, ya que surgen sensaciones de constante verificación en cuanto a la misma ejecución, pues tienen presente las eventuales fallas que podrían existir por parte de estos, por tanto, necesitan de revisiones y validaciones de la información que les otorgan estas plataformas. Esto debido al arraigo tecnológico

del trabajador para desarrollar su trabajo de la manera que les es solicitado por la organización en la que se desempeñan.

"si me preguntas si confío en el capacinet hoy en día, te digo que sí, pero no en todo, porque igualmente las audito, las reviso, las comparo, cruzo. Funcionan bien, pero no todo; no como al cliente le gustaría" (Entrevista 1, Tópico 1, Pregunta 4)

A lo anterior, se suma la dificultad para aplicar ciertas tecnologías en el trabajo por la novedad y desconocimiento con éstas o porque presentan fallas que, en vez de facilitar el trabajo, lo dificulta: *"Entonces ahí, falla un poco la tecnología, porque uno quiere hacer las cosas más rápido y no puede porque no se descarga el archivo"* (Entrevista 4, Tópico 1, Pregunta 4)

X. Conclusiones

El estado chileno a través de políticas públicas y gestiones del sector privado en pro de mejoras de sus procesos productivos, ha orientado la innovación tecnológica y el uso sostenido de NTIC's dentro del quehacer diario en sus trabajadores. Este fenómeno emerge ante una necesidad por encaminar a un tipo de gobernanza digital y por pretender estar a la vanguardia de las nuevas innovaciones considerando a las grandes potencias que hoy lideran en materia tecnológica.

A pesar de que este proyecto digitalizador está en la palestra laboral, el modo de implementación de estos nuevos recursos ha tenido algunas complicaciones en el proceso para llevar a cabo una digitalización que demandan estas políticas públicas. Ya que son los trabajadores de estas organizaciones los que han tenido que sortear las adaptaciones y problemas que supone un cambio en la forma de ejecutar su propio quehacer.

A través de este estudio, fue posible indagar desde una mirada más subjetiva las vivencias y percepciones de cada uno de los participantes, buscando aquellos factores relevantes que apuntan a que una experiencia sea tanto positiva como negativa, pues la finalidad de esta investigación estuvo sujeta a entender aquellas percepciones de autoeficacia, entendiendo esto como punto nuclear que movilizó la investigación, pues la sensación de capacidad frente a la realización de una tarea bajo ciertas condiciones influye en el producto final del trabajo y en cómo se va a experimentar y solventar los problemas que puedan surgir o las carencias relacionadas a la implementación de nuevas herramientas. Por ejemplo, que se implemente un dispositivo como proceso adicional a las tareas de los trabajadores sin una capacitación previa o sin una circular informativa para los usuarios que utilicen los servicios que ofrecen estas organizaciones, genera que sean los mismos trabajadores quienes deban informar de los cambios.

En cuanto a los resultados obtenidos, se pudo constatar que los trabajadores que participaron tienen un uso diario con alguna herramienta tecnológica para realizar sus

labores de manera sostenida en la mayor parte de su jornada laboral. Algunos atribuyen esto a condición de su trabajo ya que sin estas no podrían ejecutar lo que se les solicita. Dentro de los dispositivos digitales más utilizados, se encuentra el computador como herramienta fundamental para el trabajo, al que se le han agregado extensiones, ya sea en software o hardware, para tener un uso más completo y específico para las actividades a realizar.

Por otro lado, si bien el uso del computador es fundamental para el desarrollo de las actividades laborales, este se vería condicionado por una conexión a internet, puesto que sin ella el computador no les sería un gran aporte, ya que actualmente el intercambio informativo y el desarrollo de las tareas se hacen con modalidad *online*, e incluso las mismas actualizaciones de las plataformas utilizadas se hacen gracias a internet. A menos que, sea un trabajo que incluya una descarga previa de archivos, o pueda realizarse mediante un software ya instalado, como Office u otros. Pero para difundir el trabajo realizado a otros y para mantener un flujo constante de información entre los trabajadores es necesario recurrir al uso de internet.

A la falta de conexión a internet se le suma, los fallos eléctricos que pudiera haber en las instalaciones de trabajo. Lo que impediría, definitivamente, el poder realizar cualquier tipo de trabajo con computadores y otras herramientas tecnológicas que requieran de electricidad para ser usadas.

Sin estos medios, gran parte del trabajo se vería entorpecido, ya que los trabajadores dependen de estas herramientas para continuar con sus actividades laborales. La falta de estas, disminuiría la eficiencia y con ello, debe postergar el trabajo hasta poder contar con el buen funcionamiento de las herramientas, lo que muchas veces concurría en una larga espera. Sin embargo, todas estas dificultades que se presentan en los entornos de trabajo, no serían una causal que afecte los niveles de autoeficacia en los trabajadores ya que los trabajadores consideran tener las habilidades necesarias en gran parte de los casos, pero las fallas técnicas los llevaría a estresarse, no por no saber qué hacer con la tecnología, sino por dificultarles la continuidad de sus labores.

Así también, los resultados exponen que la innovación tecnológica en los trabajos no es un problema, ya que las mismas empresas u organizaciones distribuyen los medios necesarios para que los trabajadores cuenten con las herramientas para desarrollar sus labores. Lo que no necesariamente implica contar con la última tecnología, pero sí con computadores o hardware adecuados a las tareas que se les piden, exceptuando en casos puntuales, cuando las labores requieren de otras herramientas más específicas o actualizadas, lo que implica recurrir a la búsqueda y descarga de programas o software especiales, no otorgados previamente por la organización, para cumplir con los requerimientos.

Por tanto, el hecho de que los trabajadores tengan herramientas tecnológicas de última generación, no necesariamente mejoraría las condiciones laborales, ya que estos se conforman con que solamente las herramientas estén acordes a lo que se les pide. Entonces, la presencia de alta tecnología en los puestos de trabajo tampoco influiría en los niveles de autoeficacia, ni tampoco la falta de esta, descartando, por tanto, la hipótesis de que a menos tecnología la autoeficacia se vería disminuida y viceversa, dándose el caso de que el rendimiento se ha visto afectado por limitaciones externas.

La implementación de nuevas herramientas tampoco generaría malestar en los trabajadores, ni tener que enfrentarse con actualizaciones o herramientas que desconocen. Por el contrario, los trabajadores manifiestan su contentamiento frente al servicio que les brinda el computador o los softwares que poseen para ejercer cada trabajo que se les pide, sintiéndose totalmente capaces de trabajar con herramientas tecnológicas, no habiendo ninguna duda sobre sus habilidades en el ejercicio cotidiano con tecnología, la cual pudiera ser considerada como una amenaza que preferirían evitar. Sin embargo, los percances o dificultades que pueda elicitar la tecnología en el trabajo, es la que causa sensación de malestar al entorpecer las actividades laborales. Por tanto, de acuerdo a los relatos de los entrevistados, se cumpliría la hipótesis de que la tecnología no tiene efectos negativos sobre el bienestar, cuando la exposición a la tecnología se valora positivamente. Dado que, en este caso, la exposición con tecnología no se evaluó positivamente, los entrevistados manifiestan su sentimiento de

frustración al trabajar con herramientas que no responden de acuerdo a lo esperado. Lo que, a su vez, estaría cargado con una sensación de inseguridad, por el hecho de tener que estar constantemente respaldando la información. A esto último se le sumaría la constante queja de que los procesos de innovación en las organizaciones, no estarían a la vanguardia como en otros países, generando malestar porque los avances tecnológicos estarían más destinados a los clientes que a los mismos trabajadores, siendo ellos los que hacen posible que el cliente reciba el producto.

Por otro lado, no conocer otra forma de hacer las cosas sin estas herramientas, no poder recurrir a otros medios o estar condicionados al uso de ellas para poder ejercer las labores, generaría una dependencia al uso de la tecnología en el trabajo. Pero, esto afectaría en menor grado a los trabajadores, puesto que como menciona Salanova, la autoeficacia actuaría como un amortiguador de los posibles estresores que pudieran surgir en esos momentos. De este modo, el malestar de los trabajadores, se relaciona no directamente sobre sus capacidades, ni por la falta de conocimiento tecnológico, sino con el servicio que entrega la tecnología en los momentos que falla. Por tanto, esta dependencia tecnológica, el no poseer otras herramientas, los limitaría a continuar con su trabajo normalmente, pero la presencia de alta autoeficacia los ayudaría a adoptar estrategias de afrontamiento en tales casos, impidiendo así que caigan en la desesperación, cuando deben enfrentar problemas relacionados con la tecnología.

De este modo, ninguno de los trabajadores entrevistados se muestra negativo al uso de nuevas tecnologías en el trabajo. Es más, prefieren que sea así pese a las dificultades que podrían presentarse en el trabajo, ya que consideran que les ayuda a ser eficientes, comentando incluso que no se imaginan el trabajo de otra manera, lo que involucraría la anteriormente mencionada dependencia tecnológica en el trabajo.

Por otra parte, se destaca que al enfrentarse a herramientas tecnológicas que desconocen, indistinto del rango etario, los participantes manifiesten flexibilidad ante aprender a usar nuevas cosas, que están dispuestos y que lo que no saben lo buscarán en internet o en algún tutorial, incluso aprendiendo el uso de estas de forma intuitiva. Lo

que afectaría directamente en la sensación de sentirse capaz, ya que según los participantes hoy en día todo es más intuitivo de aprender y resulta más fácil que antes. A pesar de que los trabajadores en su mayoría prefieren ser más intuitivos y autogestionar sus aprendizajes, si exponen la necesidad de que exista un medio de capacitación breve para poder responder algunas dudas sobre el uso e interpretación de resultados de ciertos sistemas que no puedan responder ellos mismos. Por tanto, esto mostraría que los altos niveles de autoeficacia presentes en los entrevistados, generaría una mayor disposición a la capacitación en temas que no puedan manejar con respecto a la tecnología.

Además, en los procesos de actualización, los trabajadores, tienden a optar por los avances antes que mantenerse con versiones antiguas, exceptuando algunos casos en los que las actualizaciones no han sido del todo favorables, entonces se prefiere continuar por un tiempo en versiones más antiguas hasta que la nueva se establezca o el grado de difusión de la nueva versión sea mayor. Esto último no implica una negativa a actualizarse, sino que una medida de comodidad y cuidado, en donde se opta por mantener por un tiempo una versión antigua que una nueva poco utilizada.

Entonces, se concluye que a pesar de que la tecnología aportaría eficiencia al desarrollo del trabajo y que hoy en día es un motor indispensable para las actividades, muchas veces esta no cumpliría con las expectativas que tienen los trabajadores acerca de lo que prometen las innovaciones y avances tecnológicos.

Es posible sostener que, la capacidad de ejercer trabajo no se ve afectada por la autoeficacia de los trabajadores frente a la tecnología, puesto que en ningún momento los trabajadores mencionaron no poder trabajar con computadores por falta de conocimiento o capacidad. Por el contrario, estos se refirieron positivamente al usar tecnología y nuevas plataformas que les puedan ayudar a mejorar el trabajo. Entonces, estaría condicionada a una relación totalmente externa, es decir, por las eventualidades o percances que puedan suceder dentro de la exposición a tecnología, como las fallas eléctricas o que no responda de acuerdo a lo esperado.

Esta relación externa, se manifiesta en que para los trabajadores la baja eficiencia laboral o la poca efectividad, estaría condicionada por las características de las herramientas tecnológicas, pero no por falencias en el quehacer propio. De este modo, la responsabilidad en el cumplimiento y elaboración de tareas son externas a la persona. A pesar de que la innovación no va acorde a lo último ofrecido por el mercado, si hay sensaciones de conformidad, excepto cuando es la tecnología la que no responde generando malestar y frustración, ya que, si bien es un factor externo al desempeño, interfiere en la continuidad del trabajo por no tener la solución a estas fallas a voluntad del propio trabajador. Sin embargo, estas adversidades no interfieren en la percepción de autoeficacia, ya que la sensación de capacidad para desempeñar tareas, se demuestra en manifestar su disconformidad al no poder seguir ejecutando sus tareas normalmente cuando fallan las herramientas.

Por tanto, la autoeficacia, sería alta para el uso de tecnologías, ya que esta relación de tecnología y trabajador no estaría supeditada por las capacidades, sino que sería un elemento externo que puede fallar o que pueden encontrarse otras condiciones fuera de la voluntad del trabajador que afectarían el normal desarrollo de sus desempeños, ya que el trabajo se ha estructurado bajo dichos parámetros de acción.

Por último, este estudio demostró que la autoeficacia como factor relevante en la experiencia individual de cada trabajador y en el nivel de eficiencia, no afectaría en la ejecución del trabajo ya que existiría la noción arraigada de que el sistema y las herramientas digitales son externos al propio desempeño, y que ante la falla de estas o la imposibilidad de utilizarlas la responsabilidad sería externa ya que estas serían las vías establecidas para poder ejercer las labores. El problema surge cuando a pesar de esta concepción el trabajador debe responder por estas fallas a pesar de no ser el responsable directo de la pausa en sus labores, de manera que se le otorga una responsabilidad indirecta ya que, a pesar de la pausa, el trabajo debe realizarse de igual forma y diariamente se actualiza la carga laboral, implicando que haya una acumulación sistemática del trabajo.

A través de esto, surge la interrogante de que, si frente al uso de otras herramientas que no fueran tecnológicas, existiría esta misma relación de externalización. Lo que dejará de manifiesto para una nueva investigación, para analizar las expectativas de autoeficacia en relación a herramientas no tecnológicas.

XI. Bibliografía

- González, F. (2006). Investigación Cualitativa y subjetividad. Guatemala: Oficina de derechos humanos del arzobispado de Guatemala.
- Murillo, J. (s/f). Academia: Teoría Fundamentada o Grounded Theory. Recuperado el 2 Junio de 2016, de Academia: http://www.academia.edu/1332754/Teor%C3%ADa_Fundamentada_o_Grounded_Theory
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Redalyc: Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Recuperado el 2 Junio de 2016, de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>
- Hernández, Rafael (2014) La investigación Cualitativa a través de entrevistas: Su análisis mediante la Teoría Fundamentada. Universidad Internacional de la Rioja (España) Cuestiones pedagógicas, 23, 2014, pp. 187-210.
- Salgado, A. C. (2007). Revista Scielo: Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Recuperado el Junio de 2016, de Revista Scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2004). Investigación cualitativa: Entrevistas. Recuperado el 2 Junio de 2016, de Investigación cualitativa: <http://www.investigacioncualitativa.cl/entrevistas/>
- Vera Vélez, L. (2008). Proyectos creativos: La investigación cualitativa. Recuperado el 2 Junio de 2016, de Proyectos creativos: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>

- Vivar, C. G., Arantzamendi, M., López-Dicastillo, O., & Luis, C. G. (Diciembre de 2010). Revista Scielo: La Teoría Fundamentada como Metodología de Investigación Cualitativa en Enfermería. Recuperado el Junio de 2016, de Revista Scielo: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000300011
- Bandura, A., & Martínez, I. M. (2004). Autoeficacia aplicada al trabajo y a las organizaciones. En M. Salanova, R. Grau, I. M. Martínez, E. Cifre, S. Llorens, & M. García-Renedo, Hacia nuevos horizontes en la investigación sobre autoeficacia (págs. 178-186). Castelló de la Plana: Universitat Jaume.
- Bandura, A., Cervone, D., & Martínez, I. M. (2004). Autoeficacia aplicada al trabajo y a las organizaciones. En M. Salanova, R. Grau, I. M. Martínez, E. Cifre, S. Llorens, & M. García-Renedo, Hacia nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia (págs. 178-186). Castelló de la Plana: Universitat Jaume.
- Cisneros, I., Medina, F., Munduate, L., & Dorado, M. Á. (2012). Apuntes de Psicología: Consecuencias emocionales de la autoeficacia en situaciones de negociación. Recuperado el 2 Junio de 2016, de Apuntes de Psicología: <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/415>
- Fernández-Ballesteros, R., Díez-Nicolás, J., Caprara, G. V., Barbaranelli, C., & Bandura, A. (2004). Determinantes y relaciones estructurales desde la eficacia personal a la eficacia colectiva. En M. Salanova, R. Grau, I. M. Martínez, E. Cifre, S. Llorens, & M. García-Renedo, Nuevos Horizontes en la investigación sobre la autoeficacia (págs. 68-80). Castelló de la Plana: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.

- Gist, M. E., & Martínez, I. M. (2004). Autoeficacia aplicada al trabajo y a las organizaciones. En M. Salanova, R. Grau, I. M. Martínez, E. Cifre, S. Llorens, & M. García-Renedo, Nuevos Horizontes en la investigación sobre la autoeficacia (págs. 178-186). Castelló de la Plana: Universitat Jaume.
- Holden, G., Moncher, M. S., Schinke, S. P., & Barker, K. M. (Junio de 1990). AmSci: Self-Efficacy of Children and Adolescents: A Meta-Analysis. Obtenido de AmSci: <http://www.amsciepub.com/doi/abs/10.2466/pr0.1990.66.3.1044>
- Infoamérica. (2013). Infoamérica: Albert Bandura (1925-). Recuperado 2 el Junio de 2016, de Infoamérica: <http://www.infoamerica.org/teoria/bandura1.htm>
- Martínez, I. M. (2004). Autoeficacia aplicada al trabajo y a las organizaciones. En M. Salanova, R. Grau, I. M. Martínez, E. Cifre, S. Llorens, & M. García-Renedo, Nuevos Horizontes en la investigación sobre la autoeficacia (págs. 178-186). Castelló de la Plana: Universitat Jaume.
- Salanova, Marisa (2003) Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 19, núm. 3, 2003, pp. 225-246 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España
- Salanova, Marisa (2004) Nuevos horizontes en la investigación sobre la Autoeficacia. Editorial Universitat Jaume, Colección Psique nº8.
- Seminarium Internacional. (15 de Marzo de 2013). SEMINARIUM: CAPACITACIÓN LABORAL: UN BENEFICIO PARA LA EMPRESA Y TRABAJADORES. Obtenido de SEMINARIUM: <http://www.seminarium.com/noticias/capacitacion-laboral-beneficio-para-la-empresa-trabajadores/>

- CIBERESPACIO PROFESIONAL. (7 de Enero de 2009). La fuerza profesional del futuro: Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC). Obtenido de La fuerza profesional del futuro: <https://fuerzaprofesional.wordpress.com/nuevas-tecnologias-de-la-informacion-y-de-la-comunicacion-ntic/>
- Centro Universitario de Desarrollo. (Mayo de 2000). CINDA: Las Nuevas Demandas del desempeño profesional y sus implicancias para la decencia universitaria. Obtenido de CINDA: <http://www.cinda.cl/download/libros/LASNUE~1.PDF>
- Sagrera, A. A. (28 de Abril de 2008). Universidad de Huelva: Nuevas tecnologías y nuevos riesgos laborales: estrés y tecnoestrés. Recuperado el Julio de 2016, de Universidad de Huelva: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3414/b15756531.pdf?sequence=1>
- Agenda Digital 2020. (2015). Agenda Digital: Agenda Digital 2020. Recuperado el 30 Mayo de 2016, de Agenda Digital 2020: <http://www.agendadigital.gob.cl/files/Agenda%20Digital%20Gobierno%20de%20Chile%20-%20Noviembre%202015.pdf>
- OIT. (Enero de 2014). Publicaciones Libros e Informes: Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 30 Mayo de 2016, de Organización Internacional del Trabajo: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf
-

- Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Recuperado el 30 Mayo de 2016, de Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones: <http://www.redalyc.org/html/2313/231318057001/>
- UMGD. (2011). Acerca de UMGD: Unidad de Modernización y Gobierno Digital. Recuperado el Mayo de 2016, de Unidad de Modernización y Gobierno Digital: <http://www.modernizacion.gob.cl/es/acerca/>
- UMGD. (2011). Ministro Eyzaguirre: "una gobernanza en materia digital es una necesidad para el estado de chile": Unidad de Modernización y Gobierno Digital. Recuperado el Mayo de 2016, de Unidad de Modernización y Gobierno Digital: <http://www.modernizacion.gob.cl/es/noticias/ministro-eyzaguirre-una-gobernanza-en-materia-digital-es-una-necesidad-para-el-estado-de-chile/>
- UNESCO. (13 de Febrero de 2013). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: Qué y cómo impactan las TICs: Algunas reflexiones a partir de estudios chilenos. Recuperado el Mayo de 2016, de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: http://portal.unesco.org/geography/es/ev.php-URL_ID=16371&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Tapia, A. (22 de Marzo de 2016). TECNOPYMES: Workmonitor: la tecnología en el trabajo es una oportunidad. Recuperado el Julio de 2016, de TECNOPYMES: <http://www.tecnopymes.cl/index.php/2016/03/22/workmonitor-la-tecnologia-en-el-trabajo-es-una-oportunidad/>

XII. Anexo 1: Matriz de análisis

Categoría	Sub Categorías	Citas
<p>1. Trabajo y tecnología: especificaciones del trabajo y presencia tecnológica</p>	<p>Uso de herramientas tecnológicas para desarrollo del trabajo</p>	<p>"También uso el notebook, la pantalla. Ahora si me preguntas del área de capacitación, también se ocupa el huellero electrónico, no lo ocupó, pero es parte de mi formación cotidiana saber usarlo" (Entrevista 1, Tópico 1, Pregunta 2)</p>
		<p>"para la aplicación es necesario utilizar internet. Necesitas tener un celular de una buena generación que tenga Android o iPhone. Necesitas internet 4G en lo posible para que sea rápido" (Entrevista 3, Tópico 1, Pregunta 2)</p>
		<p>"Sí, computador, teléfono fijo, celular, Office, Excel, Power Point..." (Entrevista 4, Tópico 1, Pregunta 2)</p>
		<p>"El computador es principal, la impresora, la calculadora del sistema o calculadora tributaria, pero cien por ciento el computador y ahora el Toted, Total Pad que prácticamente no le decimos así, que es donde se deriva a todos los módulos" (Entrevista 5, Tópico 1, Pregunta 2)</p>
		<p>"En mi trabajo la tecnología está demasiado arraigada porque el hecho de tener un almacén de datos, un almacén de libros requiere también procesamiento de información, y ese procesamiento de información se da a través de máquinas ya sea en computador, catálogo en línea, etc." (Entrevista 6, Tópico 1, Pregunta 2)</p>
		<p>"trabajo principalmente con mi teléfono, ya que tengo que tener un contacto si o si con otros encargados de área para que me vayan reportando los estados de los servicios" (Entrevista 7, Tópico 1, Pregunta 2)</p>
		<p>"Bueno, el computador y acceso a programas para buscar, para hacer las filtraciones y poder tener la información" (Entrevista 8, Tópico 1, Pregunta 2)</p>
		<p>Programas y plataformas destinados a la facilitación del trabajo</p>

		<p>"Excel es más fácil de utilizar para análisis de dato, si tú tienes una planilla con suficiente información, puedes empezar a separar por segmento, no necesariamente debes empezar a buscar todo de nuevo" (Entrevista 2, Tópico 1, Pregunta 4)</p>
		<p>"Sí, bastante, porque sobre todo como te digo uno no conoce todas las calles, por ejemplo, yo en mi comuna, es fácil para mí si él me dice, lléveme a este lugar, yo lo puedo llevar, pero en otro lado donde no conozco todas las calles, el WAZE o el Google Maps, te ayudan a guiarte sin que le tengas que estar preguntando" (Entrevista 3, Tópico 1, Pregunta 4)</p>
		<p>"O sea, si no tuviera esos programas, yo creo que sería muy difícil inscribir los cursos, o tener como tanta rapidez de nosotras que estos como externos a que llegue esa información de la central, como mucho más rápida la comunicación" (Entrevista 4, Tópico 1, Pregunta 4)</p>
		<p>"cuando entregamos otro tipo de documentación, nosotros nos apoyamos en la calculadora tributaria, que también nos da el porcentaje de qué es lo que tenemos que pagar, nosotros no inventamos nada todo lo da el sistema" (Entrevista 5, Tópico 1, Pregunta 5)</p>
		<p>"entonces la ventaja de esto digamos en términos de plataformas tecnológicas que permite la masificación, mayor accesibilidad y mayor nivel de consulta y rapidez de respuesta" (Entrevista 6, Tópico 1, Pregunta 4)</p>
		<p>"Sí, porque básicamente todo está ahí, sin eso no podría trabajar" (Entrevista 7, Tópico 1, Pregunta 4)</p>
		<p>"El programa está diseñado para que yo pueda buscar en el computador, de otra manera no se podría o a lo mejor resultaría muy engorroso u ocuparía demasiado tiempo" (Entrevista 8, Tópico 1, Pregunta 4)</p>
	Uso de la tecnología a lo largo de toda la jornada laboral	<p>"Yo, uso eso todos los días, estoy entre una a dos horas revisándolos, incluso más, si estoy haciendo informes" (Entrevista 1, Tópico 1, Pregunta 3)</p>
		<p>"Excel, Power Point. Acá al menos sino está el proyecto en Power Point, si no está la reunión en Power Point parece que no existiera. Finalmente son, esas dos herramientas las que se utilizan frecuentemente"</p>

		<i>(Entrevista 2, Tópico 1, Pregunta 3)</i>
		<i>"Yo actualmente estoy desde la ocho de la mañana hasta las cinco de la tarde e igual tengo mis tiempos porque la aplicación te permite hacer la pausa cuando tú quieras" (Entrevista 3, Tópico 1, Pregunta 3)</i>
		<i>"Todo el día, todos los días" (Entrevista 4, Tópico 1, Pregunta 3)</i>
		<i>"Desde 8:40-18:00 dependiendo de la cantidad de trabajo que tenga" (Entrevista 5, Tópico 1, Pregunta 3)</i>
		<i>"Por el área en la que estoy yo, es toda la jornada laboral" (Entrevista 6, Tópico 1, Pregunta 3)</i>
		<i>"Seis horas diarias aprox." (Entrevista 7, Tópico 1, Pregunta 3)</i>
		<i>"El computador será las ocho horas de trabajo y teléfono una hora o dos horas dependiendo" (Entrevista 8, Tópico 1, Pregunta 3)</i>
	Presencia de innovación en el trabajo	<i>"Nosotros hoy día estamos trabajando con los nuevos sistemas para reportabilidad y el gestor de certificaciones para credenciales. Esta es una innovación, porque es la única plataforma que viene directamente relacionada con los cursos" (Entrevista 1, Tópico 1, Pregunta 5)</i>
		<i>"En el área de capacitación a habido hartos cambios en términos de tecnología y el principal y más fuerte tiene que ver con el control de acceso o control de asistencia por huella digital" (Entrevista 2, Tópico 1, Pregunta 5)</i>
		<i>"Yo me he fijado que cada una semana, se va actualizando la aplicación, y bueno, las otras aplicaciones de navegación también van actualizándose, también ponen cuando hay calles cerradas o los sentidos de las calles y va actualizándose a diario" (Entrevista 3, Tópico 1, Pregunta 5)</i>
		<i>"primero que nada, a nosotros nos cambiaron todos los computadores a Windows 10 porque tenemos demasiado almacenamiento de información y cada sistema está conectado entre sí, a pesar de que</i>

		<p><i>nosotros cada sistema que tenemos para pago tiene su propia clave, pero en la central se unen todos. Por lo tanto, tienen que estar siempre actualizados" (Entrevista 5, Tópico 1, Pregunta 5)</i></p> <p><i>"se ha requerido comprar máquinas más actualizadas, equipos con mayores capacidades y sobre todo software. Que los softwares son la parte esencial de esto porque son esas las herramientas que nos permiten a nosotros generar los productos por los cuales nosotros prestamos nuestro servicio." (Entrevista 6, Tópico 1, Pregunta 5)</i></p> <p><i>"(...) con lo que respecta a innovación hay actualizaciones programadas en las cuales, si te fijas, todos los activos fijos que son computadores, teléfonos, un periodo de vida útil y luego se hace una actualización de esos equipos, producto de que cumplen su periodo funcional óptimo y obviamente recambian todo lo que es equipo tecnológico" (Entrevista 7, Tópico 1, Pregunta 5)</i></p> <p><i>"Sí, en ese aspecto sí. Tenemos recambio de computador, que es una empresa externa que provee el arriendo y tenemos una multifuncional que todos los PC de los compañeros están asociados a esa y cada uno tiene una clave como para sacar una impresión." (Entrevista 8, Tópico 1, Pregunta 5)</i></p>
<p>2. Demandas de la organización: derivación de nuevas tareas en relación a los implementos entregados por la empresa</p>	<p>Concordancia de las tareas solicitadas con herramientas otorgadas</p>	<p><i>"A ver, si hago la comparativa entre herramientas, plataformas y carga laboral, sí. Cumple la expectativa, mi expectativa. Lo que no significa, que no se podría mejorar" (Entrevista 1, Tópico 2, Pregunta 3)</i></p> <p><i>"No, de hecho, yo he tenido que bajar algunos programas gratuitos de versiones gratuitas como para hacer presentaciones, que finalmente el objetivo es hacer que nos compren licencias y nos queda hasta ahí no más" (Entrevista 2, Tópico 2, Pregunta 3)</i></p> <p><i>"En realidad, la aplicación en sí es simple, pero es como precisa, se ocupa todo lo que está en ella, y una vez que tú aprendes a usarla, cada vez se hace más fácil" (Entrevista 3, Tópico 2, Pregunta 3)</i></p> <p><i>"Hasta ahora no he tenido fallas, excepto lo que te había dicho antes, que a lo mejor se demora un poquito, pero como que en ciertos casos" (Entrevista 4, Tópico 2,</i></p>

		<p>Pregunta 3)</p> <p>"Obvio, claro que están acorde, porque tenemos todo a mano, la impresora, el scanner y el computador que es nuestra herramienta de trabajo principal" (Entrevista 5, Tópico 2, Pregunta 3)</p> <p>"Sí, de hecho, lo que nosotros trabajamos o tratamos de implementar siempre es una plataforma que esté acorde al servicio, y nosotros no solo lo vemos porque nos parece bonito, nosotros trabajamos con estándares internacionales y para poder adaptarnos a esos estándares internacionales necesitamos tener herramientas a nivel de mercado" (Entrevista 6, Tópico 2, Pregunta 3)</p> <p>"con el computador que me asignan que si bien es moderno y cumple con lo que tiene que cumplir si puedo llevar a cabo mis tareas, en el sentido práctico" (Entrevista 7, Tópico 2, Pregunta 3)</p> <p>"Siempre vamos un paso más atrás que en el ámbito privado. Pero también se debe a que por la particularidad de la institución que uno maneja y el objetivo de la organización" (Entrevista 8, Tópico 2, Pregunta 3)</p>
	<p>Uso de herramientas tecnológicas para realizar labores</p>	<p>"Sí, hoy día yo no tengo internet y prácticamente yo no puedo hacer nada. Porque todas estas plataformas, todos estos registros, todo lo que ha hecho PROSEGUR, está en una nube. Hoy día todo se maneja a través de la nube" (Entrevista 1, Tópico 2, Pregunta 2)</p> <p>"Las presentaciones cada vez son más tecnológicas entonces, si o si, ya necesitas tener un computador para hacer presentaciones con Power Point, para poder pasarlas a través de un data" (Entrevista 2, Tópico 2, Pregunta 2)</p> <p>"Sí siempre, estás obligado a usar la aplicación" (Entrevista 3, Tópico 2, Pregunta 2)</p> <p>"Sí, porque como te digo, toda la información me llega por correo, entonces sí o sí tengo que abrir el correo. Toda la información está en Excel, la nómina de los</p>

		<p><i>participantes, la renta" (Entrevista 4, Tópico 2, Pregunta 2)</i></p>
		<p><i>"Es que me gusta lo que hago y si esto me facilita bienvenido sea, igual todo está en el sistema, sin el sistema no haríamos nada eso es una realidad, como te contaba ya nada es manual." (Entrevista 5, Tópico 2, Pregunta 2)</i></p>
		<p><i>"Sí, todo el día debo utilizarlas ya que constantemente debo realizar procesos por las plataformas. Yo me dedico a un área donde se debe usar material tecnológico, el trabajo es así." (Entrevista 6, Tópico 2, Pregunta 2)</i></p>
		<p><i>"Es que es parte de mi pega, es parte de mi trabajo utilizar estas herramientas de tecnología. Mi trabajo es netamente bajo el uso de estos elementos." (Entrevista 7, Tópico 2, Pregunta 2)</i></p>
		<p><i>"Todo lo que hacemos es a nivel del sistema, entonces sí, me siento obligado ya que igual no me gusta estar frente al computador todo el día, pero hay que hacerlo, o lo otro es comunicarme por teléfono con otras tesorerías o por videoconferencias hacer reuniones o capacitaciones." (Entrevista 8, Tópico 2, Pregunta 2)</i></p>
<p>3. Autoeficacia y desempeño laboral: expectativas y vivencias en relación al propio desempeño</p>	<p>Diferencias en la percepción del desempeño</p>	<p><i>"Yo creo que lo facilita. Y hoy día es primordial" (Entrevista 1, Tópico 3, Pregunta 1)</i></p>
		<p><i>"Creo que facilita, creo que ayuda, creo que aporta en que... bueno también tiene que ver con que yo soy más numérica" (Entrevista 2, Tópico 3, Pregunta 1)</i></p>
		<p><i>"Bueno, desde el punto de vista profesional, es grato. Por ejemplo, a mí no me gustaba mucho manejar en realidad, yo hacía mis trayectos en auto por necesidad donde tenía que ir. Hoy en día estoy manejando, seis, siete horas diarias, y como que me he acostumbrado, ya no me molesta mucho andar manejando" (Entrevista 3, Tópico 3, Pregunta 1)</i></p>
		<p><i>"O sea, yo encuentro que bien, pero también encuentro que me falta" (Entrevista 4, Tópico 3, Pregunta 1)</i></p>

		<p><i>"Es que sin ellas no podría trabajar, aunque sea tedioso o mecánico, porque uno se empieza a volver mecánica de repente o robótica, uno ya sabe dónde está cada cosa, que es lo que tiene que hacer" (Entrevista 5, Tópico 3, Pregunta 1)</i></p>
		<p><i>"me encanta la tecnología, me puedo familiarizar muy rápido con ella, entonces lo que fácilmente se puede hacer, o sea lo que comúnmente se puede hacer en una hora yo lo puedo hacer en una menor cantidad de tiempo" (Entrevista 6, Tópico 3, Pregunta 1)</i></p>
		<p><i>"Mi percepción de mi trabajo es positiva, cumplo con todo lo que prometo a fin de año para el año en curso y las evaluaciones que me hacen mi jefe contraparte son positivas y eso en gran medida es porque me apoyo mucho en las herramientas tecnológicas" (Entrevista 7, Tópico 3, Pregunta 1)</i></p>
		<p><i>"Es una dependencia netamente, sin el computador no puedo hacer nada. De hecho, cuando nuestro sistema se cae nada se puede hacer, hay un corte de luz tampoco tenemos como trabajar, entonces se genera una dependencia y con esa herramienta tecnológica" (Entrevista 8, Tópico 3, Pregunta 1)</i></p>
<p>Diferencias en la sensación cuando a la tecnología no responde</p>		<p><i>"Frustrada, porque cuando a ti te piden un informe de esa plataforma, por lo general son urgentes y cuando uno nota un error y haces el levantamiento, la respuesta por parte del área no es automática" (Entrevista 1, Tópico 3, Pregunta 4)</i></p>
		<p><i>"Creo que finalmente, tienes que buscar la herramienta que se acomode y no al revés" (Entrevista 2, Tópico 3, Pregunta 4)</i></p>
		<p><i>"Creo que también sería un problema, porque si la aplicación no cumpliera con el trabajo que se le está dando, o sí se pegara a cada rato o si se callera a cada tiempo, o si calculara mal las tarifas, también sería un motivo de abandonar este trabajo, sería buscar otra alternativa, porque si no te sientes a gusto y el pasajero tiene una mala experiencia, no sería muy grato todo el día estar trabajado así" (Entrevista 3, Tópico 3, Pregunta 4)</i></p>

		<i>"No me gusta, en cuanto a cómo te decía, cada vez tiene más procedimientos" (Entrevista 4, Tópico 3, Pregunta 4)</i>
		<i>"Pateo la perra, porque a mí cuando me cambiaron el computador y a mi colega también de al frente le cambiaron el computador y se lo desconfiguraron el computador en vez de arreglárselo, y ¿qué hacemos nosotros? nos desesperamos" (Entrevista 5, Tópico 3, Pregunta 4)</i>
		<i>"Mandamos quejas, reclamamos, etc. Porque decimos que este es un problema de la máquina por ende necesita mantención" (Entrevista 6, Tópico 3, Pregunta 4)</i>
		<i>"Cuando no responde, frustra, eso es lo que se siente... A uno lo atrasa y se preocupa de que no va a cumplir, entonces las sensaciones son entre tensional y un poco de ansiedad y temor por no cumplir" (Entrevista 7, Tópico 3, Pregunta 4)</i>
		<i>"Entonces crea en mí, una cierta desilusión, frustración no, porque como no me gusta entonces me da lo mismo, pero si me desilusionó de que pertenezca a una institución donde la tecnología que manejamos no sea acorde a los nuevos avances" (Entrevista 8, Tópico 3, Pregunta 4)</i>
	Sensaciones frente a tareas que requieran de uso de herramientas tecnológicas	<i>"me inseguriza, como te digo que no encuentro la plataforma cien por ciento fiable, te queda esa sensación de inseguridad. Por eso todos los días se hace respaldo" (Entrevista 1, Tópico 3, Pregunta 2)</i>
		<i>"que tú conoces el flujo en términos de persona, pero no en tiempo, y aun que después no lo conozco en tiempo no se concreta, entonces finalmente es una desesperanza aprendida" (Entrevista 2, Tópico 3, Pregunta 2)</i>
		<i>"En lo personal a mí me agrada, me agrada porque me es cómodo, es una herramienta que ... se puede decir que somos una generación en la que ha crecido con esto, ha evolucionado con esto" (Entrevista 3, Tópico 3, Pregunta 2)</i>
		<i>"no sé si... es que te iba a decir rabia, pero no es rabia... pero es como que aburrido, no sé cómo decirte, fome. Como que hay que armarse de paciencia y esperar a</i>

		<i>que el programa descargue cuando hay que descargar"</i> <i>(Entrevista 4; Tópico 3, Pregunta 2)</i>
		<i>"más que usarla es que si te gusta la pega y la tecnología te ayuda para hacerlo, regio" (Entrevista 5, Tópico 3, Pregunta 2)</i>
		<i>"Me agrada, como te mencioné me agrada lo que es tecnológico entonces, pásame algo de eso yo lo empieza a trabajar de forma inmediata y si no se trató de averiguarlo o me quedo con la intención de querer usarlo" (Entrevista 6, Tópico 3, Pregunta 2)</i>
		<i>"mi sensación, al principio es de ansiedad de querer hacerlo bien y el desafío de poder manejar correctamente la herramienta, que finalmente uno se apoya como está tan avanzado mucho" (Entrevista 7, Tópico 3, Pregunta 2)</i>
		<i>"para mí al menos me causa una suerte de un mal necesario, tengo que, si o si relacionarme con ellos y si es así aprender, porque hay capacitaciones con respecto a eso y tengo que si o si aprender. Entonces, ahí también se genera en este caso una obligación de relacionarme con nuevas tecnologías" (Entrevista 8, Tópico 3, Pregunta 2)</i>
	Sensación de capacidad frente al uso de tecnologías	<i>"Sí, súper. De hecho, estoy súper agradecida porque he tenido más tiempo para tener las plataformas, o sea, de usarlas. Porque he usado casi de todo" (Entrevista 1, Tópico 3, Pregunta 3)</i>
		<i>"no hay ningún problema, siempre y cuando este desarrollada a lo que tú necesitas" (Entrevista 2, Tópico 3, Pregunta 3)</i>
		<i>"No, no me complica." (Entrevista 3, Tópico 3, Pregunta 3)</i>
		<i>"me gusta, lo prefiero así a que sea manual. Manual sería como mucho más trabajoso... y me atrae usar la tecnología" (Entrevista 4, Tópico 3, Pregunta 3)</i>
		<i>"Con lo que respecta a si me siento capaz, te puedo decir que es relativamente simple hoy en día hacer eso, antiguamente uno debía recurrir a un libro o alguien que supiera más" (Entrevista 7, Tópico 3, Pregunta 3)</i>

		<i>"Sí, cuando hay capacitación si" (Entrevista 8, Tópico 3, Pregunta 3)</i>
4. Autoeficacia e innovación tecnológica: expectativas y vivencias en relación a la innovación tecnológica.	Proceso de innovación tecnológica en el trabajo	<i>"Sí, porque como te decía, el OTIC, es el único organismo intermedio donde se hacen innovaciones tecnológicas y se les ofrecen plataformas a los clientes" (Entrevista 1, Tópico 4, Pregunta 1)</i>
		<i>"En esta área la innovación no uno de los principales temas, pero en otras empresas, la innovación va de la mano con la empresa" (Entrevista 2, Tópico 4, Pregunta 1)</i>
		<i>"Sí, yo creo que sí. Creo que esto llego para quedarse y con la necesidad de los usuarios va ir mejorando, va ir hacia arriba" (Entrevista 3, Tópico 4, Pregunta 1)</i>
		<i>"No sé yo creo que hay cosas mucho más tecnológicas de lo que yo veo. Por ejemplo, los computadores touch son mucho más tecnológicos, y yo no ocupo de eso." (Entrevista 4, Tópico 4, Pregunta 1)</i>
		<i>"Tengo entendido que la Tesorería es uno de los servicios con mejor tecnología a nivel mundial" (Entrevista 5, Tópico 4, Pregunta 1)</i>
		<i>"En este momento no, hasta el año pasado te podría decir que sí, pero en este momento no" (Entrevista 6, Tópico 4, Pregunta 1)</i>
		<i>"generalmente en todas las compañías es lento y es porque todo lo que es innovación es caro" (Entrevista 7, Tópico 4, Pregunta 1)</i>
		<i>"No, no va a la vanguardia. Y lo que sí se pretende, es copiar muchos modelos de las innovaciones que ha hecho la empresa de seguridad o nuevos programas" (Entrevista 8, Tópico 4, Pregunta 1)</i>
	Sensaciones en la ejecución de tareas con tecnología desconocida	<i>"O sea, a mí no me complica, siento que lo mejor es adaptarse a los nuevos cambios" (Entrevista 1, Tópico 4, Pregunta 2)</i>
		<i>"O sea, lo primero es capacitación, autocapacitación, autoinstrucción, lo que sea, pero frente cualquiera... y estamos hablando no solamente frente a utilización de herramientas" (Entrevista 2, Tópico 4, Pregunta 2)</i>
<i>"si UBER sacara una extensión, al principio sería, quizás, un poco problemático, pero que empezar a ver cómo funciona, tendría que empezar a buscar videos</i>		

		<p><i>donde te den algún tutorial de como operarla, pero en algún momento llegaría a dominarla, como domino esta aplicación ahora" (Entrevista 3, Tópico 4, Pregunta 2)</i></p> <p><i>"O sea, al principio a lo mejor un poco incomoda, porque es algo nuevo, pero también no me complica porque como uno está siempre ocupando tecnología, no creo que sea difícil de aprender" (Entrevista 4, Tópico 4, Pregunta 2)</i></p> <p><i>"No asusta, pero echando a perder se aprende, y siempre está el colega que sabe más y nos complementamos unos a otros, hasta que después se vuelve mecánico" (Entrevista 5, Tópico 4, Pregunta 2)</i></p> <p><i>"Curioso, siento como una capacidad de querer emprender algo bastante curioso y con una sensación de desafío, pero no algo negativo, sino aún desafío con un nuevo aprendizaje, una nueva herramienta y como ya había dicho soy curioso démosle" (Entrevista 6, Tópico 4, Pregunta 2)</i></p> <p><i>"curiosidad, uno que está involucrado en este tema de la tecnología tiene que ser curioso, uno va buscando cuales son las funcionalidades, por lo tanto, mi sensación frente a eso es de curiosidad" (Entrevista 7, Tópico 4, Pregunta 2)</i></p> <p><i>"Siento que tengo que como dicen arreglármelas por mi cuenta, y aprender o buscar quien me pueda enseñar" (Entrevista 8, Tópico 4, Pregunta 2)</i></p>
	<p>Capacitación vs estrategias personales para aprender el uso de nuevas tecnologías.</p>	<p><i>"Es que hoy día no tiene ninguna ciencia, no creo que sea algo que no hayas visto en otras plataformas. Entonces, es más amable no más. Pero no significa que sea cien por ciento nuevo, porque son los mismos formatos, porque son los mismos registros y traen información" (Entrevista 1, Tópico 4, Pregunta 4)</i></p> <p><i>"Antes tú tenías que contratar un curso para poder aprender algo, un curso de Excel, por ejemplo. hoy día tu entras a cualquier página y te dice paso a paso que es lo que tienes que hacer para lo que quieras conseguir" (Entrevista 2, Tópico 4, Pregunta 4)</i></p> <p><i>"Bueno, hay cosas que hace UBER que también es decisión del conductor, que UBER tienen una página, donde cada cierto tiempo hacen charlas, donde ya si te</i></p>

		<p><i>es muy necesario escuchar de una persona o tienes dudas que quizás no ten han sido respondidas de algo o quieres proponer algo, te invitan a sus oficinas"</i> (Entrevista 3, Tópico 4, Pregunta 4)</p>
		<p><i>"No sé, que alguien te vaya enseñando paso a paso lo que se debe hacer. No sé, que alguien te vaya diciendo, este botón te sirve para tal cosa, si haces clic acá puedes irte ver este curso"</i> (Entrevista 4, Tópico 4, Pregunta 4)</p>
		<p><i>"eso a nosotros nos gustaría mucho que cuando a nosotros nos agregan un sistema, tener a alguien que nos dé una reseña"</i> (Entrevista 5, Tópico 4, Pregunta 4)</p>
		<p><i>"Mira actualmente no. La razón es porque todos los procesos que nosotros hacemos ya son prácticamente de continuidad, es como decirlo son de la casa"</i> (Entrevista 6, Tópico 4, Pregunta 4)</p>
		<p><i>"hoy en día basta con que uno tenga una conexión a internet y sabe hacer prácticamente todo"</i> (Entrevista 7, Tópico 4, Pregunta 4)</p>
		<p><i>"A veces capacitación, y también que el capacitador sea una persona que esté a diferentes niveles o que pueda su materia o lo que va a enseñar, adaptarlo a diferentes formas que uno tiene para aprender"</i> (Entrevista 8, Tópico 4, Pregunta 4)</p>
	Percepción frente a la actualización tecnológica	<p><i>"no creo que hay que mantenerlo, si hay que pasar a la nueva actualización. Pero prefiero estar en la nueva y si no me gusta me devuelvo a la antigua"</i> (Entrevista 1, Tópico 4, Pregunta 3)</p>
		<p><i>"si hay nuevas plataformas y nuevas herramientas, la idea es poder innovar rápidamente a lo nuevo, y no quedarte en el pasado finalmente"</i> (Entrevista 2, Tópico 4, Pregunta 3)</p>
		<p><i>"yo creo que debería tomar al tiro la nueva por una cosa de competitividad, por así decirlo, de arriesgarse, de ser siempre lo último"</i> (Entrevista 3, Tópico 4, Pregunta 3)</p>
		<p><i>"personalmente me costó con lo que es personal, pero en el trabajo si hay que actualizarlo mejor"</i> (Entrevista 4, Tópico 4, Pregunta 3)</p>
		<p><i>"uno debe ir actualizando si ninguna cosa es del otro mundo, hay gente que es reacia al cambio, pero fíjate que los jóvenes de ahora nos enseñan a nosotros y</i></p>

		<p><i>nosotros aprendemos si estamos acostumbrados a esto" (Entrevista 5, Tópico 4, Pregunta 3)</i></p>
		<p><i>"eso va a depender del tipo de trabajo, del tipo de material que se esté utilizando para ver que otra herramienta son más factibles, si son más antiguas o hay muchas que son más factibles trabajar con versiones más antiguas como hay otras que requieren de una actualización precisamente por la profesionalización y la manipulación adecuada del material que estamos trabajando" (Entrevista 6, Tópico 4, Pregunta 3)</i></p>
		<p><i>"respecto a las versiones antiguas o versiones nuevas, prefiero las versiones nuevas, pero bien probadas" (Entrevista 7, Tópico 4, Pregunta 3)</i></p>
		<p><i>"La seguridad de lo antiguo combinado con la actualización de los nuevos avances" (Entrevista 8, Tópico 4, Pregunta 3)</i></p>
<p>Confiabilidad tecnológica: expectativas de efectividad con el uso de tecnología.</p>	<p>Percepción sobre efectividad de la tecnología</p>	<p><i>"si me preguntas si confío en el capacinet hoy en día, te digo que sí, pero no en todo, porque igualmente las audito, las reviso, las comparo, cruzo. Funcionan bien, pero no todo; no como al cliente le gustaría" (Entrevista 1, Tópico 1, Pregunta 4)</i></p>
		<p><i>"en este rubro es complicado aplicar tecnología, por lo menos en la primera línea de la gente operativa, porque, o por acceso a internet o porque no tiene acceso al conocimiento del uso de la tecnología, entonces se asustan un poco, piensan que pueden echar algo a perder, que les va a explotar algo" (Entrevista 2, Tópico 1, Pregunta 1)</i></p>
		<p><i>"te hace doblar en calles que no es necesario, darte una vuelta de más, pero uno va aprendiendo un poco y uno dice: no voy a seguir derecho o voy a doblar en esta otra calle. Pero yo creo que en un ochenta por ciento son certeras" (Entrevista 3, Tópico 1, Pregunta 4)</i></p>
		<p><i>"Entonces ahí, falla un poco la tecnología, porque uno quiere hacer las cosas más rápido y no puede porque no se descarga el archivo" (Entrevista 4, Tópico 1, Pregunta 4)</i></p>

		<p><i>"yo tengo que confiar que el sistema esté bien, porque nosotros utilizamos la herramienta y el proceso que estamos utilizando, pero si el sistema nos dice que no quedó en cero, y me sobró un peso, yo tengo que creerle al sistema y tengo que revisar todo el proceso"</i></p> <p><i>(Entrevista 5, Tópico 3, Pregunta 1)</i></p>
		<p><i>"Los softwares más antiguos, lo malo que tenían era la rapidez, o lo mejor poco atractivos, o también que no había tanta rapidez y había más limitación innovar, pero era más seguro" (Entrevista 8, Tópico 4, Pregunta 3)</i></p>

XIII. Anexo 2: Entrevistas

a. ENTREVISTA I

Edad del participante: 25

Género del participante: Mujer

Área laboral en la que se desempeña: Capacitación

Tópico 1: Especificaciones del trabajo y área en la que se desempeña.

1. Cuénteme de su trabajo, a qué se dedica.

Mira, no hay descripción cargo, para mi cargo. De hecho, es súper amplia. Habla de toda función que se deriva de la capacitación, por lo tanto, ese es mi trabajo. Ahora específicamente, tengo obligaciones, para el área tanto comercial, como de la OTIC. Porque pertenecemos al área comercial, que es el negocio de la OTIC, que es prestación y la administración de aportes de fondos de capacitación. Por lo tanto, su aporte y servicio, es la entrega de servicios. Eso es lo que hacemos con Sabrina. Por lo tanto, tengo la obligación como área OTIC de supervisar y administrar los aportes de franquicia tributaria y todo lo asociado a inscripción de cursos. Y mis obligaciones con PROSEGUR que es el cliente, es apoyar, asesorar, coordinar, planificar, controlar acciones de capacitación y además entregar reportabilidad. También es parte de las obligaciones como OTIC, solamente que la reportabilidad que ven ellos, es en base a la inscripción de códigos de cursos SENCE. El del cliente es el global, es todo, también manejo presupuesto, cálculos de KPI. La obligación de la OTIC es supervisar cursos, entonces unos de los servicios que se ofrece es la asesoría.

2. ¿De qué forma está presente la tecnología en su trabajo? Mencione las herramientas que más utiliza durante su jornada laboral.

Mira, la idea de plataforma que se utiliza en la OTIC, es el capacinet, y este se divide en sub áreas, según lo que el cliente va solicitado. Entonces, por ejemplo, el capacinet es un portal de presupuesto, hay un portal del trabajador, hay un gestor de certificaciones, pero son áreas administradas siempre que el cliente lo pida, y ahora se está mudando

el sistema, donde se supone que es una plataforma que es más fácil, donde todo va a ser más automático. También utilizo el Outlook que es como una biblia, el gestor que se utiliza acá en PROSEGUR, los nuevos sistemas que son la nueva plataforma.

También uso el notebook, la pantalla. Ahora si me preguntas del área de capacitación, también se ocupa el huellero electrónico, no lo ocupó, pero es parte de mi formación cotidiana saber usarlo. No puedo usarlo por las delimitaciones de la ley.

Ahora como te digo el capacinet tiene varias áreas. Hace dos años estamos trabajando en el gestor de certificaciones. La idea de ese gestor es que podamos ver los vencimientos de las credenciales: OS10, cero daños y marítimo portuario que son credenciales con caducidad. El tema es que esa plataforma hoy en día está inhabilitada porque hay problemas en la programación. Lamentablemente, todas estas plataformas que te estoy nombrando, o sea, no lamentablemente, pero son programadas por humanos. Por tanto, el gestor tiene mucho porcentaje de error, porque lo crearon personas que no están involucradas en el área de capacitación y no están familiarizadas con el negocio de PROSEGUR. Entonces hoy día, estar trabajando en esta parte, es netamente por desconocimiento por parte de ellos y al hacer una programación reprograman el resto. Entonces hoy día estoy constantemente auditando los procesos porque han presentado fallas y se ha tenido que hacer un levantamiento del por qué, cómo, cuándo, dónde... o sea la plataforma que estaba hace dos años, no es la misma que estaba hoy día y aun así sigue siendo tantos errores.

3. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le dedica a su uso?

Lo que es capacinet, se divide en dos partes, una es la inscripción de cursos que ahí es cuando se... porque en el flujo cuando uno inscribe llega a soporte, y soporte inscribe los cursos en SENCE, esa es una parte del capacinet que funciona maravilloso. Yo, uso eso todos los días, estoy entre una a dos horas revisándolos, incluso más, si estoy haciendo informes, o sea, como te digo la plataforma abarca mucho, no solo cursos, sino reportabilidad, cuentas corrientes, presupuesto, vencimiento de credenciales, pero son subdivisiones de la plataforma que se llama capacinet. Te estoy diciendo que una subdivisión de la plataforma no funciona, pero todo lo demás sí, es fiable. Todo esto por parte de la OTIC.

PROSEGUR, es correo. Porque a través de esto yo hago las coordinaciones, ya que, en la OTIC, te enseñan que todo debes estar respaldado bajo correo, se hace una rectificación, junto con saludar y lo conversado, eso ya es una rectificación para la OTIC. Y Excel como otra herramienta, Power point también. Claramente me gustaría dedicarme más a power point, pero como siempre estoy en lo otro como que lo hago más rápido.

4. ¿Considera que estas herramientas le facilitan su trabajo? Comente

Sí y no, o sea... si me facilitan el trabajo cuando funcionan bien, cuando son fiables, pero como te decía estas plataformas son hechas por personas que se equivocan. Que hay errores de por medio, entonces si me preguntas si confío en el capacinet hoy en día, te digo que sí, pero no en todo, porque igualmente las audito, las reviso, las comparo, cruzo. Funcionan bien, pero no todo; no como al cliente le gustaría.

Pero insisto, me siento bien con estas plataformas porque ayuda, pero tienen mucho porcentaje de error, porque la información es manipulada por nosotros, entonces ahí ya se puede generar peligro de error. Como es una aplicación que está administrada por personas y le están metiendo mano continuamente, ellos programan según el cliente, pero a todos nos afecta, entonces igual es complicado. Confío en él, sí. Lo encuentro tan fiable, no sé, igual lo reviso. Pero si facilita la vida, pese a todos los errores.

5. ¿Ha habido innovaciones tecnológicas en su puesto de trabajo estos últimos años? Como, por ejemplo: Recambio de computador; nuevos aparatos electrónicos como scanner, multifuncionales, telefonía; recambio en herramientas como internet; otros aparatos tecnológicos (mencionar cuál) para agilizar y/o facilitar su trabajo.

Mira, el OTIC tiene mucha competencia en su mercado así que el valor agregado que entregan al cliente es su plataforma con un departamento que se llama proyecto de TI. Entonces qué hace hoy en día el OTIC, hace levantamiento, con su cliente, de necesidades. Entonces van creando distintas plataformas. Para PROSEGUR, está el gestor de certificados para las credenciales de OS10, pero por ejemplo las mineras como escondida, o como el pelambre, ellos solicitaron un portal del trabajador, donde

cada colaborador puede ver todas las certificaciones a través de un celular, por ejemplo, también cómo se creó la cuenta dos para servicios de la OTIC, la cuenta dos son el costo empresa. Entonces creó una plataforma de presupuesto, donde uno puede ver fácilmente cómo va trabajando las cuentas costo empresa y las cuentas franquicia tributaria. Esos no los manejo, pero conozco las plataformas. Nosotros hoy día estamos trabajando con los nuevos sistemas para reportabilidad y el gestor de certificaciones para credenciales. Esta es una innovación, porque es la única plataforma que viene directamente relacionada con los cursos. Antes PROSEGUR usaba META 4 para ver los vencimientos, pero qué pasa con META 4, que no es automático, entonces había que tener una persona encargada de digitar los vencimientos cuando llegaba el examen de OS10 y ahí llegaba la alerta. Lo que se supone que debería hacer el gestor de ahora, es como ir unido con los cursos que se alimenta del capacinet al momento de inscribir los cursos. Alimenta esta subplataforma y te da los vencimientos automáticos, y después se pueden crear informes y crear notificaciones cada 30 días.

Con esto me va pésimo, porque la plataforma no funciona. Insisto que la idea no es mala, es buena, es innovadora, pero las personas que lo están implementando, no conocen el negocio, entonces yo creo que los continuos errores son en base a eso, que están alejados del negocio y no conocen el por qué, cómo y dónde, se necesita para este gestor, pero la idea es buena. Lamentablemente no se ha podido aplicar de forma óptima, pero por eso, por falta de comunicación entre las partes, bueno, si ha habido mucha comunicación de las partes, pero creo que todavía no captan la idea. Lo que te comentaba delante, no le toman el peso de lo que significa tener una persona caducada.

A nosotras como PDC, nos tienes que asignar 3 dispositivos, uno es el notebook, el mouse y además un teléfono celular. Que nosotros los tuvimos en algún momento, pero por antigüedad lo tuvimos que entregar. Entonces hoy día la solicitud es un celular para nosotras, porque por el nivel de negocio que tiene PROSEGUR, cuando uno está en una empresa donde los trabajadores están 24 por 7, y hacemos tantas coordinaciones y gestiones para ellos que es una herramienta primordial el teléfono, nos guste o no nos guste. Ahora, ojo, yo no tengo artículo 22, porque me lo quitaron. Eso significa que el

teléfono, tampoco lo voy a ocupar desde mi casa, solo con excepciones, pero facilitaría mucho el trabajo.

El proceso de pedir el teléfono, está en gestión, está autorizado, está aprobado, pero no lo han comprado, hace 3 o 4 meses que está autorizado, porque ese teléfono siempre ha estado asignado. Claramente mejoraría la gestión, porque yo no puedo dar mi teléfono personal a los colaboradores de PROSEGUR, hoy en día los que tienen mi teléfono celular son mis clientes y el equipo de capacitación, sí el día de mañana yo tengo un celular de trabajo, sería el número que podrían manejar todos los clientes internos de PROSEGUR. Entonces, obviamente que facilitaría mi trabajo por lo menos en el área de la comunicación, por lo menos el what's app.

Tópico 2: Proceso de demanda en la organización: ¿Cómo se deriva al trabajador nuevas tareas acorde a los implementos entregados para trabajar?

1. Comente el procedimiento de su organización para otorgarle nuevas tareas

Hoy día mi carga laboral depende netamente de la OTIC y de PROSEGUR, hoy día no hay, como te decía, mi descripción de cargo es tan amplio que no tiene definida las funciones que me corresponden. Por lo tanto, hoy día prácticamente es libre demanda, tanto como PROSEGUR quiera utilizarme para hacer distintas tareas o tanto como la OTIC haga distintas tareas. No hay nada que lo defina. Hoy día no hay un protocolo, no existe.

A nosotros por parte de la OTIC, nos comunican los procedimientos, lamentablemente no con el tiempo que nos gustaría que fuese. De hecho, muchas veces de un día para otro. Nos van informando siempre nuevos procedimientos, tanto del área comercial como del área operacional de la OTIC. Pero la única tarea que está definida, es la inscripción de cursos y rectificaciones, todo lo demás es adicional. Tanto levantamientos como ellos hagan y nuevos procedimientos, nosotros tenemos que seguirlos.

Por parte del cliente, es lo mismo. O sea, el cliente puede mandar hoy en día, mil y una tarea, mil cargas laborales y mientras tenga relación con capacitación, nosotros teníamos que cumplirlos, dentro de las áreas que nos corresponden claramente, pero tampoco hoy día mi jefatura OTIC, no tiene cómo saber claramente cuáles son las

funciones que tengo. Si me han hecho levantamiento del área de supervisión de PDC. De hecho, hoy día está, declarado que nosotros tenemos demasiadas responsabilidades dentro del departamento. Porcentualmente cerca del setenta por ciento.

Nosotros tenemos inducciones de dos semanas donde hacen una introducción a lo que es la franquicia tributaria y de las plataformas del OTIC, y de lo que se espera de nosotros en base a una evaluación de desempeño. Nosotros tenemos la pauta de evaluación de desempeño con la por lo cual nos van a medir. No significa que estas nos enseñen, cachai, o sea una noción. Pero porque hoy día la inducción está enfocada a que nosotros salgamos a las empresas a asesorar. Que sea la plataforma no es el fuerte, es más bien la ley. Pero no solamente la Ley, ambos. Pero el enfoque es la Ley, el otro es un complementario.

2. ¿cotidianamente se le obliga a usar herramientas tecnológicas para realizar sus labores?

Sí., hoy día yo no tengo internet y prácticamente yo no puedo hacer nada. Porque todas estas plataformas, todos estos registros, todo lo que ha hecho PROSEGUR, está en una nube. Hoy día todo se maneja a través de la nube.

Mira, nunca ha sido un problema, porque todo el mundo tiene acceso a la red y en todas las empresas yo creo que deben trabajar muy parecido, no creo que esta sea la excepción. En el OTIC por lo menos, es una herramienta fundamental, porque hasta PROSEGUR para procesar cursos que es la tarea principal de la OTIC, se hace a través del internet con la plataforma de SENCE que tiene una plataforma donde se le comunican los cursos de forma masiva y se le asigna un ID.

3. ¿siente que las herramientas tecnologías que posee en la organización, están acorde a las tareas que le demandan?

A ver, si hago la comparativa entre herramientas, plataformas y carga laboral, sí. Cumple la expectativa, mi expectativa. Lo que no significa, que no se podría mejorar. Porque hoy día se está mudando el sistema porque el que está vigente no es tan amable, no sé, no funciona en todas las aplicaciones de internet, o sea solo es por

Internet Explorer hoy día, que es el más antiguo. Ahora cuando lo muden a los nuevos sistemas se podrá por Google Chrome, que es mucho más rápido, mucho más afable. O sea, Internet Explorer, es pésimo. Es muy lento, no todos los computadores los tienen, te pide una versión súper específica. En cambio, con la mudanza, hoy día se supone que vamos a poder hacer todo lo que hacemos hoy día, pero de forma más eficiente.

Tópico 3: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación al propio desempeño

1. ¿cómo percibe su desempeño laboral en el uso cotidiano de herramientas tecnológicas?

Yo creo que lo facilita. Y hoy día es primordial. Cumple los objetivos, pero no significa que el día de mañana no se pueda mejorar, porque hoy día cumple el objetivo, pero no es eficiente porque es lento.

2. ¿Cómo describe la sensación de realizar una tarea que demande el uso de una herramienta tecnológica?

O sea, igual me inseguriza, como te digo que no encuentro la plataforma cien por ciento fiable, te queda esa sensación de inseguridad. Por eso todos los días se hace respaldo. Quizás el día de mañana si ya no se sintiese inseguridad frente a la plataforma, no me pasaría eso, cachai, y podría ser mucho más rápido, pero claramente no lo considero cien por ciento fiable. Ojo que es porque en el pasado, ya hubo errores. Entonces en base al pasado uno queda con esa sensación, por hoy en día igual se encuentran errores entonces eso te inseguriza. Porque eso va después al cliente. Entonces es inevitable que en la OTIC te digan por qué no levantaste la mano cuando notaste que habían fallas. Entonces muchas veces, si bien, tu no lo vas a programas si te van a pedir que lo revises y que levantes la mano ante, si vieras cualquier error.

Mira, es más, te voy a hablar de una herramienta. Acabo de perder todo el 2015, mi herramienta, entonces, hoy día lo que es súper cotidiano lo que es abrir una carpeta donde tienes todos los documentos, no la tengo. Entonces, no creo que haya que confiar cien por ciento en todos los dispositivos y en las plataformas la red es súper

peligrosa en los cambios de información y más en una empresa de seguridad. Hoy día tampoco encuentro que es toda la tecnología porque creo que faltan métodos de seguridad. Estos se ven todos los días, como este tipo que se robaba información de la NASA, WikiLeaks. Entonces si a ellos les roban información, como yo voy a asegurar que la información que estoy subiendo a la nube sea segura. Entonces, cuando son empresas de seguridad, lo encuentro un poco más peligroso, porque nosotros tenemos acá, video de capacitación, datos de personas que trabajan en áreas de seguridad. Entonces lo considero súper complicado.

Esta información se puede utilizar igual en tu contra, porque ellos pueden saber, el nombre de la instalación donde está la persona podían buscarlo en redes sociales, podrían amenazarlos por otros medios. Yo igual me sentiría culpable, porque entiendo que es información confidencial que es una empresa de seguridad. Incluso si fuera una empresa de otra línea de negocio y se te pierde la información de los proveedores, por ejemplo. O información de presupuesto, toda información mal usada, puedes ser utilizada en tu contra, de la empresa o de ti, no sé.

Si fuera en contra mía, mi sensación sería de preocupación. O sea, yo más creo que por el área de la seguridad yo preocupada de los datos que van a estar, no. Si me sentiría un poco mal porque al final mi trabajo es el que pierde la confidencialidad. Más del cliente que el de la OTIC, que si bien ellos conversan yo quedo al medio. Yo tengo que estar por los dos lados. Si bien sé que mi empleador es la OTIC, la jefatura de PROSEGUR es mi cliente y ellos son los que me evalúan, no la OTIC.

3. ¿Se siente capaz de poder ejercer una tarea que conlleve obligatoriamente el uso de una herramienta tecnológica?

Sí, súper. De hecho, estoy súper agradecida porque he tenido más tiempo para tener las plataformas, o sea, de usarlas. Porque he usado casi de todo. Porque mi labor, lo que yo hago acá, me lo permite, porque no en todas las empresas le piden lo mismo. Acá nosotros usamos la plataforma casi en un cien por ciento.

Igual la plataforma es amable, no tanto como la que viene, pero nada fuera de este mundo.

4. ¿Cómo se ha sentido cuando la tecnología no responde a sus expectativas?

Frustrada, porque cuando a ti te piden un informe de esa plataforma, por lo general son urgentes y cuando uno nota un error y haces el levantamiento, la respuesta por parte del área no es automática. Entonces, cómo está todo en la nube, significa atraso en tu trabajo. Entonces, no pueden entregar la respuesta tan rápido como te gustaría o como la necesitan.

O sea, cuando no funciona me siento frustrada. Y llamo, mando correo. Para que se entienda la frustración, parte de nuestra tarea acá es dar respuesta rápida al cliente por el tema del asesoramiento. Entonces para nosotros, no darle una respuesta rápida al cliente, es crítico para la OTIC. Entonces es más que si yo no me puedo o me puedo meter en una plataforma. Allá se produce todo un movimiento, mi frustración no va con ah, la plataforma está mala, sino con todo el ruido que se produce en la OTIC. Entonces eso me lleva a tener que hacer doble seguimiento, si antes revisaba una, ahora debo revisar dos o tres. Entonces claramente me complica porque es pérdida de tiempo. Cuando se hace un levantamiento se demora dos o tres días, hacer un seguimiento, revisar. Incluso el lunes voy a tener una reunión por la tarde donde vamos a ver qué hacer con la gente de TI, vamos a volver a hacer un levantamiento, necesitamos una bitácora de los cambios que se han realizado, o sea un poco protocolar.

En un principio me siento frustrada, porque una espera que si está todo en una plataforma no tenga errores, ni se caiga, eso es lo que se espera. La frustración primera, es por todo el ruido que causa en la OTIC, después viene dar una respuesta al cliente, o sea, no se puede porque la plataforma está mala, para el cliente no es una excusa ni mucho menos. Entonces, además le tengo que decir que no le puedo responder hoy día, sino que en cinco días más, en seis días más. Entonces, si bien, no es algo que sea constante, si al principio se produce una tensión. Entonces, como te decía yo estoy al medio de estas dos energías donde se produce una tensión, pero no es como una lucha, sino es parte del servicio que entrega la OTIC y tiene que hacerse responsable de eso, porque por algo está cobrando una tasa de administración, tiene que darle respuesta al cliente, pero eso no significa que haya una dilatación entre las

partes, porque una va a querer generar tiempo y la otra no generar tiempo para tener una respuesta más rápida.

El tema no va por la latitud, el tema de la frustración va cuando de frentón no funciona, porque es ahí donde están todos los registros que se manejan en el área de la capacitación. No hay otra plataforma, ni incluso aunque descargara todos los correos va a estar toda la información, porque muchas veces llegan de manera física y se sube a la plataforma de manera digital.

No, no es una complicación que hay solo una plataforma, incluso lo encuentro mucho mejor. Mira, si bien, puede haber errores en la plataforma, las cosas en internet no se borran. En cambio, si tuviera dos aplicaciones tendría que perder más tiempo para subir la información en ambas, porque pasó donde hice mi práctica tenía que subir la información dos veces y en realidad lo que decía era lo mismo, solo que una era la corporativa y otra era la del OTIC y como estas aplicaciones no conversaban todas se tenían que hacer de forma manual dos veces, creo que no es necesario.

Eso era nada de eficiente, no puedes perder el tiempo en hacer dos acciones que tienen el mismo fin. O sea, lo encontraba aburrido, como vas a encontrar entretenido tener que subir dos veces la misma información y digitar, o sea no. Incluso los informes que entrega eran súper parecido, súper parecidos. Entonces tampoco eran cosas de reportabilidad. Incluso la reportabilidad es por parte de la OTIC, porque estos lo hacían en texto Unicode y era un informe plano, entonces cero posibilidades. Incluso los reportes en una hoja Excel tampoco funcionan.

Tópico 4: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación a la innovación tecnológica

1. ¿siente que el proceso de innovación tecnológica en su trabajo, va a la vanguardia de los últimos avances?

Sí, porque como te decía, el OTIC, es el único organismo intermedio donde se hacen innovaciones tecnológicas y se les ofrecen plataformas a los clientes. Entonces sí, él está bien con el cliente, es está bien para mí porque ese es mi trabajo satisfacción y servicio al cliente. Entonces si hoy día las cosas funcionan yo puedo dar respuestas

rápidas al cliente y mi evaluación de desempeño va a ser positiva. Porque finalmente yo no puedo desligarme ni de la OTIC, ni del cliente. Porque soy un ser intermediario entre ambas partes. Entonces si el cliente está bien, obviamente que yo voy a estar bien. Porque es parte de mi trabajo. Porque no existen esas plataformas, hoy día todas esas plataformas son en respuestas a una necesidad, que antes, si bien estaba la necesidad, no había una manera de satisfacerla, pero hoy día sí y sin costo. Porque la gente hoy en día con los presupuestos que les deja la empresa, no hay plata tampoco para innovar, a menos que realmente sea para una primera necesidad.

El cambio de un computador en la OTIC, es súper rápido, aunque tú no lo creas con mi experiencia personal. Lo que pasa es que a mí se me echó a perder un computador, entonces es distintos, pero yo tuve un cambio de computador antes y fueron súper rápidos. Tu cachai que mi HDMI no existe, es más chiquitito, un HDMI nuevo. Hoy día están haciendo compras de HDMI en la OTIC, lo más probable es que nos va a llegar uno. Ahora la Sabrina va a tener que tocar, yo creo que el otro año renovación de computadores. Allá los botan.

No me es indiferente que me cambien el computador. Sí, me gusta. ¿Ahora, le tomo tanta importancia? No creo, pero si me llega un nuevo dispositivo, donde todo es más rápido, donde las plataformas funcionan mejor, donde tengo más hoyitos USB, cachai. Sí me gusta, me agrada tener un computador nuevo. Ahora, sí yo haría la solicitud, no. No la haría, mientras me funcione y no tenga ningún problema, no tenga virus no se me pegue, funciona bien.

2. ¿cómo se siente al tener que ejercer tareas con herramientas tecnológicas que desconoce?

O sea, a mí no me complica, siento que lo mejor es adaptarse a los nuevos cambios. Porque estamos en una vida donde estamos en cambios constantes, si el día de mañana yo no quiero aprender algo, todos mis conocimientos van a estar obsoletos. Es lo que el mundo, la globalización te está exigiendo hoy día. Hoy día te exige que trabajes con plataformas, sí. Esta todo en una nube, está todo en internet también. Hasta las transferencias electrónicas se hacen a través de internet, o sea, es una herramienta de uso diario. Entonces si hoy día hay novedades, hay innovaciones, hay

algo nuevo, hay que aprenderlo, sino de aquí a un año voy a estar obsoleto y ya no, va a llegar el minuto en que no vas a entender nada. Sí hay que adaptarse, si hay que tener actitud. Yo creo que todo te lo da la actitud. Si hay que tener la actitud y las ganas de que voy a aprenderlo rápido la cuestión, quizás no es mi expertise, mala suerte. Si uno se adapta muere.

3. ¿siente que es mejor trabajar con versiones antiguas de software, antes de actualizar las plataformas por versiones más recientes?

Depende la nueva porque el Windows vista, no tenía ni un brillo. No, pero depende. Por ejemplo, la Sabrina, tiene un Windows tiene que en su tiempo fue muy nuevo y yo creo que no tiene mucha funcionalidad, después Windows sacó otro Windows que era igual al antiguo, pero más rápido. Después hubo como una fusión entre los Windows y se hizo el nuevo, que es mucho más amable. No significa que todo lo nuevo sea lo mejor, pero también hay que aprenderlo, porque finalmente, con el uso uno recién puede dar una opinión al respecto. No significa que me va a gustar todo lo que es nuevo, pero sí creo que uno debe saber de lo que está hablando.

Pero no creo que hay que mantenerlo, si hay que pasar a la nueva actualización. Pero prefiero estar en la nueva y si no me gusta me devuelvo a la antigua. No sé porque, por ejemplo, antes cuando estaba haciendo esta mutación, sacaba reportes del antiguo y los mudaban al nuevo, entonces en el nuevo te salía mucha información no valiosa que era más rápido sacarlo en el antiguo. Yo cuando probé el nuevo, no me gustó tanto porque como te decía, tenía demasiados campos que no eran, no tenían sentido de ser. Entonces si me quedé con el antiguo, lo que no significa que el nuevo no lo aprendí, igual cuando ya en el nuevo hicieron los cambios, comencé a trabajar en el nuevo y el antiguo lo dejé estar. Después lo eliminaron, y ahora todo es con el nuevo, pero después de un error, cambios, puntualizaciones. Entonces fue a mi criterio, así como esto no me funciona por esto, esto y esto, cual es más rápido, está, hoy día. No significa que no me metiera a ver constantemente los cambios que realizaban por correo, porque sí los revisé y todos. Y opiné también, que había cosas que había que... que ese reporte en su momento no era automático, que era gestionable, que muchos

campos que habían no eran necesarios, que era un formato plato, que nosotros ocupábamos un formato Excel y un formato plano, no era muy funcional. Sí, realmente opiné e hicieron reuniones para hacer el lanzamiento y no todas las personas conocían ese sistema. Ahora se está trabajando las dos, yo trabajo con la nueva, pero todavía no están habilitados todos los campos. Los están habilitando de a poco, y tampoco pueden habilitarlos todos al tiro, por un tema de volumen de información y porque las otras no están cien por ciento terminada.

4. ¿qué cree necesitar para el aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas?

Es que hoy día no tiene ninguna ciencia, no creo que sea algo que no hayas visto en otras plataformas. Entonces, es más amable no más. Pero no significa que se cien por ciento nuevo, porque son los mismos formatos, porque son los mismos registros y traen información. Entonces tanto cambio no va a haber, sino va a ser más cambio de programación de internet y claro de estética, pero más allá de eso. No siento que me haga falta un manual, hasta el minuto. Porque no sé si el día de mañana vayan a implementar algo más, pero hasta el minuto no. Si fuera una plataforma más difícil sí, quizás en diez años va a ser algo más diferente. Porque en fondo igual hay un manual para usarlo, pero en el fondo tampoco es tan... o un manual de la página, cachai. Porque no es tan distinta al otro.

p. ENTREVISTA II

Edad del participante: 43 años

Género del participante: Mujer

Área laboral en la que se desempeña: Recursos Humanos

Tópico 1: Especificaciones del trabajo y área en la que se desempeña.

1. Cuénteme de su trabajo, a qué se dedica.

En PROSEGUR, estoy a cargo de un área que se llama... hay un área de subgerencia de selección y desarrollo, dentro de esta subgerencia hay otras dos sub áreas que se llaman reclutamiento y selección, y otra que es capacitación y desarrollo y en esa área es donde yo estoy a cargo. Y hoy día, estamos además de capacitación a nivel corporativo de todas las unidades de negocio, estamos tratando de implementar desarrollo organizacional o desarrollo de personas más que organizacional. Y, además empezamos a ver todo lo que es el área de comunicación interna.

Nosotros partimos, con tecnología en el área de capacitación, nosotros tenemos que mantener indicadores para las tres unidades de negocio, por tanto, la tecnología ahí si nos sirve. Software desde Excel, hasta presentaciones que estamos haciendo, grabaciones que estamos haciendo que lo subimos a una página corporativa de información. Por tanto, de a poco estamos incorporando la tecnología a la compañía. La verdad es que en este rubro es complicado aplicar tecnología, por lo menos en la primera línea de la gente operativa, porque, o por acceso a internet o porque no tienen acceso al conocimiento del uso de la tecnología, entonces se asustan un poco, piensan que pueden echar algo a perder, que les va a explotar algo. Entonces eventualmente, nos cuesta más llegar a ellos con tecnologías. Sin embargo, este año nosotros presentamos un proyecto para los vigilantes privados, el uso de una capacitación e-learning que es la que ellos hacen cada dos años, que es el curso de perfeccionamiento. Hoy día somos el único OTEC en Chile que tiene es curso que está a través de la plataforma y que está validado por OS-10, y los únicos que lo estamos ocupando. Entonces podríamos decir que somos precursores por ese lado, en el uso de

la tecnología. Qué es lo que nos ha pasado, que hemos tenido que partir con supervisores y no con la línea operativa, por lo mismo, no sabemos si vamos a tener problemas con los accesos desde sus casas, eventualmente, que nos pueden traspasar el costo que el uso de sus planes de megas de internet. Entonces, hay varias incertidumbres que no hemos logrado, son barreras que no hemos logrado romper y que eventualmente, necesitamos ayuda de los sindicatos en este caso. Entonces una de mis propuestas es que trabajemos a través de los sindicatos para que la gente pueda ingresar a esta plataforma.

2. ¿De qué forma está presente la tecnología en su trabajo? Mencione las herramientas que más utiliza durante su jornada laboral.

Principalmente herramientas básicas como correo electrónico, planillas Excel, uno que otra presentación hecha en PREZI, ponte tú que es una herramienta nueva para hacer presentaciones un poco más efectivas. Yo estoy a cargo de la plataforma de la Universidad PROSEGUR en Chile, por tanto, todos los diseños, nosotros realizamos diseños de la presentación también. Esta es una plataforma virtual que trabaja en base a score 1.2 que son paquetes de información que tú lo subes a esta plataforma y puedes hacer seguimiento de los ingresos de las personas a los cursos, puedes poner evaluaciones, finalmente puede tener una reportabilidad de cuantas veces ingresaron, qué cursos han terminado, que cursos se han adjudicado y qué curso no han hecho. Bueno, tenemos el control total de la plataforma en términos de acceso. No hemos hecho promoción, pero tiene que ver con lo mismo que comentaba antes generalmente está esta barrera que no hemos logrado sortear de cómo accede la gente. Entonces, creo que antes hacer una publicidad más masiva debemos tener resuelto el cómo la gente va a ingresar. Sí yo te doy una herramienta también debo darte el cómo.

También usamos la red interna, intranet, pero muy poco porque no está actualizada. Creo que esas son las únicas que utilizo con mayor frecuencia. Las otras cosas son más bien autodidactas.

3. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le dedica a su uso?

Correo electrónico yo creo que hay un veinte por ciento del tiempo que me preocupo de revisión de correo electrónico. He conseguido establecer un criterio para que me marque todos los que van dirigidos a mí, de otro color los que van en copia y en otro cuando además de mi hay otras personas en copia. Entonces de alguna manera eso me permite facilitar la revisión del correo. Excel, Power Point. Acá al menos si no está el proyecto en Power Point, si no está la reunión en Power Point parece que no existiera. Finalmente son, esas dos herramientas las que se utilizan frecuentemente.

4. ¿Considera que estas herramientas le facilitan su trabajo? Comente

Análisis de datos, por ejemplo, Excel es más fácil de utilizar para análisis de dato, si tú tienes una planilla con suficiente información, puedes empezar a separar por segmento, no necesariamente debes empezar a buscar todo de nuevo o hacer toda la búsqueda nuevamente, sino que tener una sola base de datos grandes y de ahí extraer toda la información. Asistencia, aprobaciones, cantidad de cursos, cantidad de actividades que nosotros ejecutamos diaria, coordinamos. Power Point más bien para presentaciones, y acá todos los proyectos se presentan en Power Point. Aquí y en el corporativo. La Universidad PROSEGUR, es más como una herramienta, yo la administro para que otros la ocupen. Se han hecho diseños nuevos, creo que no hemos logrado diseñar un plan de desarrollo de carrera a través de la Universidad PROSEGUR para que la gente vea el potencial que la gente puede entregarle. Lamentablemente dependemos de España, por tanto, todo lo que tu generas en Power Point, cómo opciones de capacitación, por eso te digo que Power Point es una de las herramientas que más usamos. Va en Power Point, la mandas a España, España la transforma en este Score 1.2 y a partir de eso nosotros lo podemos subir. Entonces si la persona de España tiene otras prioridades claramente lo nuestro va a pasar a segundo, tercer y cuarto plano.

5. ¿Ha habido innovaciones tecnológicas en su puesto de trabajo estos últimos años? Como, por ejemplo: Recambio de computador; nuevos aparatos electrónicos como scanner, multifuncionales, telefonía; recambio en herramientas como internet; otros aparatos tecnológicos (mencionar cuál) para agilizar y/o facilitar su trabajo.

En el área de capacitación a habido hartos cambios en términos de tecnología y el principal y más fuerte tiene que ver con el control de acceso o control de asistencia por huella digital, creo que eso ha sido una muy buena innovación para controlar, cierto, que la gente realmente esté asistiendo al curso, que te permite desde no visitarlos a ellos físicamente, lo que también te perjudica para otras áreas, pero te permite que desde la misma oficina, tú puedas bajar los archivos en Excel y puedas revisar quienes asistieron, cuánto tiempo estuvieron, llegaron atrasados, no llegaron atrasados, y es información fidedigna porque finalmente funciona con tu huella digital. Entonces posibilidades de cambios de esa información no existen. Esto es solo para los cursos. Aparte de lo que te comenté nosotros bajamos en cuanto a usar la plataforma de vigilantes privados porque la hora hombre es la más cara. De hacer un noventa por ciento del curso en e-learning, además de ayudar a la operación de sacar a la persona de su ruta, facilita y economiza el curso.

En otras plataformas, el cambio es más bien personal, en forma laboral es más bien complicado, acá tú estructuras una renovación tecnológica en términos de hardware cada cuatro años, y hoy día vemos que cada seis meses las plataformas van cambiando los requerimientos de un computador a otro, un notebook a otro va cambiando. De hecho, yo llevo cuatro años acá y solo hemos hecho una vez cambio de equipo y tocó este año, además, para los chicos que están en área de capacitación.

¿Tú no has tenido cambios de computador?

No

¿No lo encuentras necesario?

No sé si necesario, tiene que ver con comodidad y practicidad, porque finalmente, es súper agotador y cansador llevarte un equipo que te pesa, no sé, dos kilos, tres kilos, más la mochila que tiene que soportar la cosa. Entonces, finalmente terminas por dejar el computador acá y podrías avanzar en otras partes y no lo logras. Si este equipo fuera un poco más práctico en términos de peso, tamaño y eso, te facilitaría incluso hasta el traslado.

A mí me gusta la innovación, la tecnología, me gusta aplicarla, que otros también la apliquen, me gusta facilitarle la vida a la gente y entorpecerlos más. Por tanto, trato de siempre estar innovando en ese sentido.

¿Entonces la compañía tampoco ha mostrado un interés en innovar?

No, o sea, una es el cambio del computador sería una... no es requisito "sine qua non", sin embargo, te facilita y me mejora la vida un equipo que sea más fácil de transportar, pero si vamos a los celulares. Por ejemplo, a mí me robaron un celular y me regalaron un chip. No me entregaron un equipo nuevo, o sea, ¿qué haces tú con un chip? Nada, no te puedes comunicar. Entonces, finalmente no hay una preocupación de que estés tu conectada, porque yo podría haber tenido el chip ahí y haber esperado que me entregaran el celular. Entonces, hasta el día de hoy ellos tampoco saben si yo tengo un celular personal, de la compañía, si lo tuve que comprar, no tienen idea. Entonces siento que no hay una preocupación en ese sentido. Finalmente, eso se provoca que se tenga que gestionar como proyecto. Lo mismo de e-learning, porque nosotros queríamos entregar Tablet para facilitarle la vida a la gente que no tuviera un equipo, que no tenía por qué tener un equipo Smartphone para hacer estas capacitaciones. Por tanto, nosotros queríamos incorporar Tablet o celulares de mejor categoría para que ellos pudieran acceder a la plataforma y pudieran acceder a la plataforma y tenerlo como un enganche para que ellos también pudieran terminar el curso, y ese proyecto lo bajaron. Queríamos también, tener una un polígono virtual para que la gente tuviera acceso a mejorar la calidad de disparo que tuviésemos, la calidad de reacción en eventos complicados, y también bajaron el proyecto. Teníamos pensado una sala de capacitación donde hubiese un computador o hubiese varios computadores para que pudieran acceder a la página de la Universidad PROSEGUR o a los mismos cursos, o que sea una forma de entretención que esté directamente relacionado con tecnología, con WIFI gratuito para ellos y también bajaron el proyecto. Entonces no hay una cultura de innovación al menos en esta empresa, yo no puedo decir en el resto. Pero ojo que esta es un aparte de la empresa, quizás no hemos sabido vender el producto, que también es una crítica que también puedo levantarme, porque también existe otra área que es full tecnología. Ayer nosotros estuvimos en esta reunión del área comercial y nos presentaron una nueva metodología de seguimiento de personas que es maravillosa,

de hecho, tu no necesitas que el guardia empiece a apretar puntos de control cuando hace rondas, sino que nosotros mismos podemos saber dónde está el guardia en cada minuto en cada segundo podemos sacar planimetría donde por tema de identificación de colores vamos a saber dónde más estuvo, cuanto estuvo en casa lugar, porque lugares el guardia no pasó. Por tanto, podríamos hacer un relevamiento de rutas que debiera realizar el guardia o verificar porque el guardia no está pasando por esa ruta. Entonces, si nos vamos a tecnología, hay un área que es especializada en eso. Sin embargo, está desasociada del resto de las otras áreas. Yo vi los proyectos que tienen y son maravillosos tecnológicamente hablando.

Tópico 2: Proceso de demanda en la organización: ¿Cómo se deriva al trabajador nuevas tareas acorde a los implementos entregados para trabajar?

1. Comente el procedimiento de su organización para otorgarle nuevas tareas

Cuando nosotros estamos hablando de capacitación, es al revés. Bueno, tenemos dos áreas, una son capacitaciones obligatorias y eso hay que hacerlo requisito “sine qua non” con o sin nosotros, en términos de OTEC, y se tiene que hacer en los tiempos que la operación lo necesita. Entonces ahí no hay mucho que pensar, ahí más bien hay que coordinar y ejecutar. Pero hay otra área que es la que estamos desarrollando más este año que tiene que ver con el desarrollo organizacional y desarrollo más bien personal, búsqueda de talentos, planes de formación desarrollo de carrera interno, y eso si son programas en los que nosotros tenemos que ir como iniciativa propia, para presentarle a los negocios, y el negocio lo que finalmente hace es comprarte la idea o no comprártela, y eso también va a depender de cuánto nos va a costar la implementación de eso nuevos proyectos. Por tanto, la estrategia para presentarlo tiene que ser muy sólida para que cuando vayas sepas que te van a hacer las presuntas y tengas las respuestas para que no te digan que no.

Generalmente desde capacitación siempre tenemos que ser más proactivos en ese sentido. Capacitación no puede ser un área que venga alguien y te pida un curso, finalmente capacitación, y al menos en esta empresa en particular, es muy estratégica.

Y finalmente, es súper estratégica en todas las empresas, solo que no se les da quizá el realce que debiera tener esta área de la organización.

¿En qué sentido va eso?

En todos los sentidos porque si tú quieres mejorar la productividad, la capacitación es parte de una herramienta fundamental para que tu logres eso, tanto de motivación como de preocupación y la gente también lo toma como una preocupación por la persona de que quiere que aprenda, que quiere mantenerla, no hay que ir a buscarla afuera y traerla con el conocimiento listo, y lo otro es que también puede apoyarse en tecnología con las capacitaciones eso, y si tu apuntas a las estrategias de los mismos negocios con la capacitación tu puedes ayudar a conseguir la estrategia.

2. ¿cotidianamente se le obliga a usar herramientas tecnológicas para realizar sus labores?

Si y no, si porque no sé si obligada. Las presentaciones cada vez son más tecnológicas entonces, si o si, ya necesitas tener un computador para hacer presentaciones con Power Point, para poder pasarlas a través de un data. Entonces que ocupas tecnologías si las ocupa, sino sería más de lo que hacía antes, pizarrón y lápiz, y ahí tenías que empezar a hacer más creativo, de acuerdo a la relatoría que tu ibas a dar. Sin embargo, con este apoyo tecnológico, tú puedes poner videos, puedes poner música, puedes hacer las mismas presentaciones en Power Point, las que facilitan el aprendizaje de la persona.

Y por qué no, porque en capacitación tú puedes apostar por actividades que tenga que ver con el trabajo en equipo, con actividades que estén fuera del entorno laboral. Entonces, entre menos tecnología mejor, o sea es una limitante cuando nosotros hacemos capacitaciones outdoor y la gente está conectada al teléfono o al computador, entonces lo primero que hacemos es desconectarlo.

Nosotros acá la verdad que trabajamos autónomo, se alinean los resultados que queremos conseguir y en base a eso, cada persona trabaja en su área sin estar ausente del resto, y las directrices también se ocupan en base a lo mismo, si cuando tenemos que levantar KPI es a través de una plataforma en este caso de la OTIC, que

se bajan archivos que también son en Excel que se hace la búsqueda de lo que nosotros queremos desde esa herramienta.

¿Eso los obliga a usar siempre el Excel, por ejemplo?

No sé si exista otra alternativa de bajar la información, pero para mí, es la herramienta que más me sirve, y que más utilizo y que más conozco y por tanto, me voy a lo práctico, porque podríamos utilizar otra herramienta, Access, no sé voy a poner un ejemplo, pero no sé usarlo, no me gusta, intenté aprender, pero creo que no, no es un requisito para nuestra área, sabiendo que existe esta otra plataforma desde la OTIC, pero prefiero la practicidad y para mí Excel es lo más práctico que hay y lo más rápido.

3. ¿siente que las herramientas tecnológías que posee en la organización, están acorde a las tareas que le demandan?

No, de hecho, yo he tenido que bajar algunos programas gratuitos de versiones gratuitas como para hacer presentaciones, que finalmente el objetivo es hacer que nos compren licencias y nos queda hasta ahí no más. Lamentablemente, no hay una cultura de tecnologizar el área de... no sé si el área de capacitación finalmente porque te digo que España, tiene la plataforma de la Universidad PROSEGUR, compran licencias de programas, entonces yo creo que tiene que ver más con el país. No somos líderes, por tanto, no podemos innovar en la iniciativa.

La política de esta compañía es que debiéramos tener cambio de computador cada cuatro años

¿Por ejemplo, tu computador, sientes que está acorde a los últimos avances tecnológicos?

O sea, a la necesidad si, a los avances no.

¿Y tú sientes que debería estar a la vanguardia de la tecnología?

No necesariamente, o sea, tiene que ver son temas de practicidad, no tiene que ver con que el computador que tengo es muy antiguo. No, si tampoco quiero tener algo de última generación, o todas las veces que aparezca algo, pero si facilitaría la

conectividad, en el sentido de que si tú quieres conseguir que alguien esté más tiempo conectado lo puedes enganchar en términos de tecnología. Es tan fácil de ocuparlo, es tan rico ocuparlo, que sea touch, que finalmente tú te vas a tu casa y sigues trabajando porque te gusta trabajar con algo tecnológico. Sin embargo, llevártelo a tu casa, con un tremendo peso para llegar allá, conectarlo, que la batería te quede... se acaba rápido, no sé, un montón de otros factores que podrían no incidir en que tu finalmente dejas el computador en el trabajo, dejando la pega hasta el otro día.

Este computador en tres años más va a ser una herramienta súper pasada de moda, o sea, ya lo es, imagínate en dos, tres años más cuando tengas que cambiarlos. Porque son cada cuatro años, entonces si tú no pides, no te lo van a cambiar en el fondo, porque prefieren ahorrarse, pero si estás en los cuatro años y tú pides el cambio, lo van a hacer.

Tópico 3: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación al propio desempeño

1. ¿cómo percibe su desempeño laboral en el uso cotidiano de herramientas tecnológicas?

Creo que facilita, creo que ayuda, creo que aporta en que... bueno también tiene que ver con que yo soy más numérica, entonces el poder tener un gráfico rápido, números rápidos, eso también habla del control que tú puedes tener sobre la... los programas que tu finalmente estas monitoreando. Entonces yo creo que, desde ese punto de vista, ayuda a que puedas entregar una reportabilidad mejor, y que te muestra que estás encima de tu trabajo.

2. ¿Cómo describe la sensación de realizar una tarea que demande el uso de una herramienta tecnológica?

En Excel por ejemplo yo creo que soy intermedio alto, pero no avanzado, no sé macro por ejemplo... pero no tiene que ver con una cosa de que falte, sino con la innovación, por ejemplo, hoy en día Power Point, no es la que la rompe en términos de

presentaciones, y, sin embargo, tú haces lo mejor posible dentro de las herramientas que tienes de uso.

¿Sientes que en algún momento la tecnología te sobrepasa?

Más que sobrepasar o superar, tiene que ver con entorpecer, porque finalmente es una nube donde tú no tienes control de lo que pase después que apretaste un botón, estoy pensando en Oracle, por ejemplo. Es una nube de incertidumbre respecto después de la aprobación de lo que viene o cuánto tiempo se van a demorar en gestionar algo más, si es automático o no automático, si avisa o no avisa, no sabes desde el otro lado que es lo que está pasando, entonces esa incertidumbre que es totalmente ansiosa, si causa estrés. No conocer los flujos en términos de tiempo, porque finalmente tú puedes saber quiénes son los aprobadores y quienes no, pero cuanto se demora en términos de gestionar las aprobaciones es lo que finalmente te demora en términos de pago de relación con tus proveedores que, de alguna manera u otra, te quita tiempo el estar haciendo seguimiento a algo que no deberías estarle haciendo. Si tu usas una plataforma es para facilitar la gestión y no para además de la plataforma tengas que usar el teléfono, tengas que usar el correo electrónico, tengas que hacer visitas para saber en qué estás, eso finalmente es lo que hoy día veo al menos del lado de Oracle.

¿Qué te provoca el no conocer el flujo, podrías describirlo?

No, es que tú conoces el flujo en términos de persona, pero no en tiempo, y aunque después no lo conozco en tiempo no se concreta, entonces finalmente es una desesperanza aprendida.

¿Cómo así, descríbeme esa palabra?

Terminas diciendo: bueno sí, yo sé que se va a demorar. Además de usarlo ya comienzas a utilizar las otras herramientas tecnológicas para acelerar el mismo proceso que hoy día es automático, o sea, tu ingresas algo en esta planilla, pero después lo chequeas en Acepta, y después mandas el correo para asegurarte que efectivamente quedó ingresada, y después de ingresar le mandas correo a la otra para efectivamente

esté en el flujo de pago y después que te aseguras de esto otro, tienes que asegurar que efectivamente esté en la nómina de pago del mes siguiente.

¿Esa sensación la causa la plataforma?

Sí, claro. Por eso te digo que es la desesperanza aprendida porque finalmente tú ya no te quedas con esto va a suceder de esta forma de acuerdo al flujo que me entregaron, sino que finalmente tú te tienes que cerciorar y acreditar que realmente las cosas vayan sucediendo. Te voy a poner un ejemplo, fondo fijo, ingreso el fondo fijo lo agrego y después inmediatamente envío un correo a la persona que lo va a recibir en algún minuto el fondo fijo, para hacer aprobación, autorización para que después pase pago. Entonces, es una pérdida de tiempo, es desgaste, porque finalmente si existe esta plataforma, es para que sea automático. Sin embargo, creo que hoy día perdemos tiempo en estos sentidos de hacer el doble chequeo de que efectivamente vayan ocurriendo las cosas.

3. ¿Se siente capaz de poder ejercer una tarea que conlleve obligatoriamente el uso de una herramienta tecnológica?

Access lo estude, pero no me gustó. Tiene que ver con la aplicabilidad, para qué quiero usar Access, yo que en esta área Access no es la herramienta que nosotros necesitamos ocupar, entonces, finalmente te hace efectivamente trabajar el doble porque si tú tienes otra plataforma que en este caso es la de la OTIC, que tiene guardada toda la información, va a ser un doble trabajo de ingresar la misma información para tener tu propia base de datos.

¿Si te pidieran hacer un trabajo con Access, te sentirías capaz de hacerlo?

No

¿Y con cualquier otra herramienta?

Es que tú tienes que aprenderla primero, pero la verdad es que en términos de desarrollo yo prefiero buscar a alguien que sepa. No... creo que no es mi expertise. Entonces, perdería más tiempo intentando de implementar algo que desconozco,

versus, que llamar a un desarrollador y que te diga mira esta herramienta está hecha en este formato

¿Y qué sentirías en ese momento, tu sensación de cuando te digan mira, utiliza esta plataforma nueva?

No, por eso te digo, no hay ningún problema, siempre y cuando este desarrollada a lo que tú necesitas. Yo no creo en esta multiplataforma que te sirve para todo de todo. Siempre hay algo que no te va a funcionar, que no te va a gestionar. Nosotros por ejemplo hicimos una evaluación del área de capacitación para implementar tecnología, de qué manera, de que conversaran todos los procesos y plataformas que nosotros usamos para que finalmente aparezca una hoja que diga hay que facturar esto. Bueno, eso me costaba dos departamentos, si nosotros lo llevábamos en dinero a invertir. Obviamente, un monto demasiado considerable para invertir en algo que finalmente lo puedes hacer en Excel.

¿Si te piden una tarea en una plataforma que no conoces, no te complicas mucho?

No, de hecho, subir información y estar en el área de tecnología para el tema de la Universidad PROSEGUR, tiene que ver con capacitación, o sea, en mi vida había escuchado un formato de score 1.2 que no tenía ni la más remota idea de que existía, ni para que se usaba, versus, hoy día estar alimentando esta plataforma, subiendo material y poder gestionar esta información, no tengo problema, todo tiene que ver con el tema de la capacitación finalmente.

Es decir, te adaptas a la situación

Sí, claro.

4. ¿Cómo se ha sentido cuando la tecnología no responde a sus expectativas?

Creo que finalmente, tienes que buscar la herramienta que se acomode y no al revés. Generalmente, uno tiende a pensar en una sola herramienta, y pensar que una sola

herramienta te puede servir para lo que estás pensando, pero yo creo que uno tiene que buscar dentro del mercado que es lo que más se ajusta a lo que tú necesitas para poder implementar, o sea, yo no me cierro solamente por ejemplo a Excel, es lo que más me sirve hoy día, es lo más rápido, en lo que tengo licencia y lo que puedo ocupar y sé usar, es la que conozco más. Por eso entiendo que es lo más rápido, lo que a mí más me gusta, lo que más me acomoda, pero que, si existiera en el futuro otra herramienta que fuera mucho mejor Excel y que tengo que aprenderla sola, no tengo ningún problema en hacerlo. De hecho, todos los programas que trabajo soy autodidacta, eso quiere decir, que nunca he tomado un curso de Excel, nunca he tomado un curso de Word, nunca he tomado un curso de Power Point, nunca he tomado un curso de presentaciones efectivas. Sin embargo, a través de la plataforma. Bueno, ahora YouTube ayuda muchísimo y la autogestión me sirve, me ayuda.

Y por ejemplo si el computador, no funciona de acuerdo a tus expectativas, necesitas hacer un trabajo rápido y el computador no te funciona, ¿cuál es la sensación que te produce esa situación?

Lo que pasa es que hoy he aprendido otras cosas, que finalmente el estresarte, ofuscarte enojarte, enrabiarte, cualquiera de las otras alternativas que podrían haberme pasado en el pasado, hoy día es distinto. Hoy día, más bien hay que buscar soluciones más que problemas. Entonces si mi computador no funciona, puedo perfectamente irme a un ciber, conseguirme un computador, arrendar uno, no me complico

¿Cuánto tiempo te demoró aprender eso?

Yo creo que, Varios años

¿Y hoy es un tema superado?

No sé, si superado, pero sí controlado, la ansiedad que te produce. Finalmente, como tú eres más ansioso y quieres lograr tu resultado lo más rápido posible. Por tanto, esto te podría causar más estrés cuando no ves alternativas viables, que puedas usar rápidamente. Entonces, estando en control y conociéndote, finalmente, que si yo me conozco que soy ansiosa y que finalmente esto me va a estresar, lo que después me va

a provocar un colon, una gastroenteritis, entonces pienso en cuanto me va a costar recuperarme de esta gastroenteritis por un computador que perfectamente podría arrendar o buscar o conseguir y que me podría haber facilitado la vida.

¿Siempre buscando alternativas?

Hoy día sí, claro, pero hace veinte años atrás olvídale; diez años atrás me estresaba.

¿Y ese aprendizaje cómo lo lograste?

La experiencia solamente, cuántas veces pasaba, por ejemplo, en el gastroenterólogo, finalmente la vida personal igual influye. Yo tengo dos abuelos que murieron de cáncer al estómago, entonces, la preocupación en términos de tecnología también que tú también puedes encontrar respecto del as consecuencias que te pueda traer el tener muchas gastritis, gastroenteritis, colon irritable, etc. Que puede ser súper perjudicial, finalmente termina también ayudándote a conversarte que es solo pega, es solo trabajo. Que también existe la posibilidad que existe de decir: no lo logro hoy día, te lo entrego mañana; o negociar los plazos de entrega.

Tópico 4: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación a la innovación tecnológica

1. ¿siente que el proceso de innovación tecnológica en su trabajo, va a la vanguardia de los últimos avances?

En esta área la innovación no uno de los principales temas, pero en otras empresas, la innovación va de la mano con la empresa. O sea, que el área de tecnología no tenga nuevas herramientas tecnológicas para vender sería una catástrofe.

2. ¿cómo se siente al tener que ejercer tareas con herramientas tecnológicas que desconoce?

Busco alternativas finalmente. Hay alternativas que hoy día nos pueden ayudar y facilitar el trabajo, o sea, se manejan los no como una respuesta válida también dentro

de la presentación de proyecto, entonces, ya estás preparado para saber qué harías si las áreas te dicen que no.

¿Y qué sensación te produce trabajar con herramientas tecnológicas que no conoces?

O sea, lo primero es capacitación, aut Capacitación, autoinstrucción, lo que sea, pero frente cualquiera... y estamos hablando no solamente frente a utilización de herramientas. Con cualquier tema en particular, de lo que tú no tengas conocimiento, difícil que puedas aportar.

Lo que pasa es que la respuesta frente a la tecnología va a depender de cada persona, o sea, yo creo que aquí en el mismo equipo vamos a tener personas que no van a hacer nada y van a esperar que tú le enseñes, o vamos a tener personas que van a empezar a buscar, que son súper busquillas, van a empezar a apretar botones no importa lo que pase, y otras personas que van a quedarse hasta... y personas que no van a asumir frente a la tecnología claramente

Y dentro de esa gama, ¿dónde estarías tú?

Yo creo que, en la busquilla, no me quedo... buscar la información. Yo no voy a esperar a que venga una persona y me enseñe: apriete este botón para que se prenda, no. Finalmente yo ya pasé por ese proceso de "este computador me va a explotar". Por tanto, no me preocuparía echar a perder, pero echando a perder también se aprende, y se aprende más. Entonces, no tendría problema en hacerlo, en buscar, innovar, en leer un manual, en buscar en otro computador que tenga acceso y que explique un poco la funcionalidad. Lo mismos teléfonos celulares, para qué sirven los botones; preguntar, para mí no es problema preguntar, generalmente me voy a la gente más joven que puede ser más rápida, en términos tecnológicos, de aprender o que ya podría, eventualmente, haber usado la herramienta. Entonces, yo no tengo ningún problema en aprender de gente joven y que ellos me enseñen a usar la tecnología. Sin ir más lejos, hace poco con el tema de UBER, si bien, ya habíamos bajado la aplicación todavía seguía apareciendo un error, yo no tengo ningún problema en decir: mira, tengo este

problema y ayúdenme porque no sé cómo resolverlo. Creo que eso también te lo da la experiencia.

3. ¿siente que es mejor trabajar con versiones antiguas de software, antes de actualizar las plataformas por versiones más recientes?

No, yo creo y confío en la tecnología, por tanto, la innovación en términos tecnológicos es lo que a mí me gusta. Por tanto, si hay nuevas plataformas y nuevas herramientas, la idea es poder innovar rápidamente a lo nuevo, y no quedarte en el pasado finalmente. Porque te puede cerrar puerta, porque tener cambios o innovar en la tecnología podría ser una presentación mucho más entretenida y que finalmente se quede en el discurso tuyo y no en que, justo se quedó pegada la PPT, no sé el video no corrió, el audio era pésimo, no, no sé... cosas como esas que eventualmente podrían hacerte fallar en un proyecto.

4. ¿qué cree necesitar para el aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas?

Yo creo que ahora los diseñadores y desarrolladores abarcan todos los ámbitos que una persona puede aprender. Las formas de adaptar el conocimiento, o retener... o aprendizaje, mejor dicho, son tan distintos como personas. Entonces, creo que hoy día ya se entendió que hay personas que aprenden visualmente, personas que aprenden leyendo, otras personas que... entonces hoy día lo abarcan en todo sentido. Te sacan un celular nuevo y lo primero que hacen, te lo muestran, te sacan el manual, te hacen un tutorial, lo suben a YouTube y te llenan de información de cómo utilizarlo, justamente para bajar las barreras de poder utilizar después cuando lo compres. Entonces, eso sí, sí creo que hoy día existen. Por tanto, no hay tantas barreras como antes. Antes tú tenías que contratar un curso para poder aprender algo, un curso de Excel, por ejemplo. Hoy día tú entras a cualquier página y te dice paso a paso que es lo que tienes que hacer para lo que quieras conseguir. El que hoy día no sabe, es porque no quiere aprender.

¿Sientes que además de la intuición, haya algo más que necesites para aprender el uso de una nueva tecnología?

Lo que pasa es que, como tú dices, son más intuitivas, pero han abarcado el tema de la utilización, la forma... hoy día ya no te entregan un manual de cincuenta páginas, para que tu aprendas cómo mantener el equipo, sino que más bien te entregan un flyer chiquitico doblado en cincuenta veces para que tu rápidamente aprendas todos los pasos. Entonces, no creo que sea tan complicado hoy día la utilización de las herramientas, o sea, sin ir más lejos, nosotros quisimos aplicar la realidad virtual en capacitaciones para el área de la minería, y es una herramienta súper entretenida que finalmente motiva a la gente y que cumple con el objetivo final que es que la gente aprenda. Y es una alternativa que también estamos visualizando en tecnología, hoy día te digo que hace seis meses que presentamos un proyecto en este sentido. Entonces, no es que no estamos quedando atrás, no es que no busquemos o que sea difícil encontrar tecnología. Hoy día con la globalización es súper rápido conseguir estos mismos lentes que hoy día están baratísimos y hace seis meses te costaban un millón doscientos mil pesos cada lente, hoy día lo compras en Falabella a ciento cincuenta mil pesos. Entonces, que efectivamente podamos visualizar que en dos meses más va a llegar la herramienta y que el costo de lo que tu ibas a implantar hace seis meses hoy día es un tercio también lo podemos revisar, porque está siempre revisando información, leyendo información, buscando alternativas que te finalmente te hacen a tomar una buena decisión. Y que te ayuda a implementarla, no me cierro nunca a lo nuevo, y lo que sí busco es que alguien me enseñe

¿Es importante aprender del otro?

Del otro, o de alguien que haya puesto algo en otro lado.

q. ENTREVISTA III

Edad del participante: 31 años

Género del participante: Hombre

Área laboral en la que se desempeña: Conductor de UBER

Tópico 1: Especificaciones del trabajo y área en la que se desempeña.

1. Cuénteme de su trabajo, a qué se dedica.

Bueno, esta es una empresa que está en varias partes del mundo en lo que consiste es en transportar gente, en dar este servicio de transporte, a través de una aplicación que la utilizas desde el celular. El cobro de esta es todo a través del celular, yo no tengo taxímetro nada, sino que la aplicación hace un cálculo de la carrera que el cliente necesita, destino inicio, destino final. Y hay dos modalidades de pago ahora que una es con tarjeta donde el cliente se baja y le llega un cargo a su tarjeta en la que está inscrito; y el otro es el efectivo que donde según lo que indique la aplicación del celular, es donde se le cobra en efectivo.

2. ¿De qué forma está presente la tecnología en su trabajo? Mencione las herramientas que más utiliza durante su jornada laboral.

Creo que totalmente, porque para la aplicación es necesario utilizar internet. Necesitas tener un celular de una buena generación que tenga Android o iPhone. Necesitas internet 4G en lo posible para que sea rápido. Ahora todo esto es en línea, todas las cosas se hacen en línea, desde que tú te inscribes en la página para solicitar ser conductor, yo no he visto a ninguna persona, yo todo lo he hecho a través de internet, me inscribí en una página, subí mis datos, me pidieron documentos, todo esto se subió a internet, me validaron, me mandaron un correo diciéndome que estaba listo, y con eso yo ya cumplía con los requisitos que la empresa pide y yo ya estaba calificado para salir a conducir a la calle.

O sea, tú no conoces a ningún jefe, compañero de trabajo, nada al respecto...

Nada, yo conozco compañeros porque solo otros amigos utilizan la aplicación, pero nunca me he reunido con un grupo de conductores UBER o nunca he conocido a un jefe o alguna otra persona que esté sobre mí, por así decirlo. Y bueno, y también es tecnológico porque la persona que es el usuario, también requiere de este servicio de internet, requiere de un celular, requiere de posiblemente una tarjeta, si él lo desea así. Esto cuenta con calificaciones, yo tanto califico al usuario, como el usuario me califica mí, por el servicio que doy. Y eso da un prestigio al usuario y un prestigio al conductor.

¿Y eso es todo a través de la plataforma?

Todo a través de la plataforma, todo a través de la aplicación UBER.

3. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le dedica a su uso?

Yo actualmente estoy desde la ocho de la mañana hasta las cinco de la tarde e igual tengo mis tiempos porque la aplicación te permite hacer la pausa cuando tú quieras, tú trabajas los días que quieres, tú trabajas las horas que tú quieres. Entonces yo a la hora del almuerzo también tengo mi colación, me tomé dos horas de colación y después vuelvo al trabajo o si quiero no vuelvo, yo me propongo metas personales para poder hacer un sueldo, digamos, a fin de mes.

O sea, es completamente autónomo...

Sí, completamente autónomo, no te exigen horario, no te exigen días.

Solamente, que tú estés disponible en la aplicación...

Sí, tú tienes, tú una vez que te subes al auto, estás disponible para recibir un llamado de un usuario y tú decides el momento en que te desconectas para no seguir trabajando

¿Y tú puedes tener activa la aplicación, sin tener que estar en el auto?

Sí, pero no es recomendable porque el usuario en el momento que pide este servicio, la aplicación, le calcula cuánto tiempo se va a demorar el conductor en llegar al punto de

inicio. Entonces si tú no estás en tu vehículo, ese tiempo va a ser más largo de lo que él espera. Por lo tanto, te recomiendan, cuando tú te inscribes en la página, hay varios videos como de introducción, porque yo en mi caso, nadie me dijo cómo funcionaba, nada, sino que solamente me capacité por la página y los videos que ellos tienen. Entonces ahí te recomiendan cosas, tips para hacer un mejor servicio y dentro de ello estar en el auto listo para salir cuanto tú te conectas, si no te quieres conectar te desconectas y te sales. Pero idealmente conectarte cuando estas arriba del auto listo para salir

¿Ycuándo vas a tu horario de colación tú apagas la aplicación?

Claro, yo apago la aplicación, porque también si yo tengo la aplicación abierta van a seguir entrándome pedidos, entonces como yo no los voy a aceptar, va ir bajando mi tasa de aceptación y eso afecta tu calificación. Entonces, lo mejor es desconectarse, relajarse, despejarse de manejar, de lo que estás haciendo, comer tranquilo y luego volver al trabajo.

4. ¿Considera que estas herramientas le facilitan su trabajo? Comente

Sí, bueno otra aplicación que se completa con UBER, es WAZE o Google Maps, donde una vez que el usuario, cliente pone tanto la ruta que él desea a dónde quiere llegar, estas otras aplicaciones se complementan con UBER y te ayudan a ir navegando por donde doblar, a veces uno no conoce todas las calles, no conoce todo Santiago, y esto te ayuda a dar la ruta más corta o también a evitar tacos, accidentes y todas esas cosas

¿Eso en alguna medida facilita el trabajo?

Sí, bastante, porque sobre todo como te digo uno no conoce todas las calles, por ejemplo, yo en mi comuna, es fácil para mí si él me dice, lléveme a este lugar, yo lo puedo llevar, pero en otro lado donde no conozco todas las calles, el WAZE o el Google Maps, te ayudan a guiarte sin que le tengas que estar preguntando al usuario por dónde ir, igualmente puedes hacerlo, si el usuario quiere irse por otro lado el decide, pero hay mucha gente que se sube y dice: no a la ruta del destino, no más.

¿Estas aplicaciones que se complementan, son certeras en el trabajo?

Yo creo que, en un ochenta y cinco por ciento, sí. A veces, te hace doblar en calles que no es necesario, darte una vuelta de más, pero uno va aprendiendo un poco y uno dice: no voy a seguir derecho o voy a doblar en esta otra calle. Pero yo creo que en un ochenta por ciento son certeras.

5. ¿Ha habido innovaciones tecnológicas en su puesto de trabajo estos últimos años? Como, por ejemplo: Recambio de computador; nuevos aparatos electrónicos como scanner, multifuncionales, telefonía; recambio en herramientas como internet; otros aparatos tecnológicos (mencionar cuál) para agilizar y/o facilitar su trabajo.

Yo me he fijado que cada una semana, se va actualizando la aplicación, y bueno, las otras aplicaciones de navegación también van actualizándose, también ponen cuando hay calles cerradas o los sentidos de las calles y va actualizándose a diario. A parte lo bueno que tiene WAZE es que retro alimenta de los mismos usuarios. Si un usuario dice, estoy en un taco y hay muchos usuarios que están en un taco, eso ayuda a la aplicación para que pueda desviarse e irse por otro lado

¿Pero sientes que la actualización te ayuda?

Sí siempre. Bueno, por lo menos no me ha tocado una actualización que... como mala por así decir, generalmente optimizan la aplicación misma, van haciendo mejoras de errores que hayan tenido, de cuando las aplicaciones se quedan pegadas o se demoran mucho en cargar, esas correcciones la van haciendo.

¿La aplicación depende mucho del dispositivo que tú tengas?

Sí, creo que sí porque es necesario para que sea óptima... bueno casi todas las aplicaciones a veces piden ciertos... no sé, cierta RAM, cierto espacio en disco, ciertas cosas. Entonces, lo óptimo es tener un celular de alta tecnología. De última generación.

¿Entonces, si tú no tienes un celular de última gama no podrías trabajar en UBER?

Probablemente, si se podría, pero va a ser un poco más lento, vas a estar ahí esperando que cargue, vas a tener que evitar tener otras aplicaciones, quizás en el mismo celular, para no sobrecargarlo. Quizás igual se va a poder, pero no va a ser más óptimo.

¿Entonces, todo dependen del tipo de celular que tú tengas, para obtener un mejor desempeño?

Sí, yo creo que sí, también afecta eso

¿Más que tu experiencia en conducir o dar servicio al cliente?

Sí, porque tú le estás dando un servicio, si no le puedes cobrar o no saber por dónde irte, difícilmente podrías trabajar.

Tópico 2: Proceso de demanda en la organización: ¿Cómo se deriva al trabajador nuevas tareas acorde a los implementos entregados para trabajar?

1. Comente el procedimiento de su organización para otorgarle nuevas tareas

Bueno, nuevas tareas no, en realidad son como siempre las mismas. Tu tarea es dar un servicio de calidad, donde tú puedes agregarle cosas... no sé puedes tener un dulce arriba del auto para ofrecerle al pasajero, puedes tratar de evitar ser brusco al momento de conducir, pero lo más importante es de llegar a recoger al pasajero, hasta dejarlo donde él va, hasta el destino, y que el pasajero quede, no solamente con la impresión de que fue de un lugar a otro, sino que de dar un servicio, de hacerlo sentir que es importante, yo creo que eso es lo que destaca UBER, no es solamente un taxi, no es que el pasajero se sube y se va. Sino que tú le brindas un servicio, donde le puedes ofrecer la radio, aire acondicionado, ser atento con el pasajero si tiene maletas ayudarlo o cualquiera de ese tipo, la idea es hacer un viaje confortable y que él se sienta a gusto.

¿Y cómo se da ese proceso, por ejemplo, un cliente va hacia el aeropuerto, tu sabes de antemano es información?

No, cuando tú recibes una solicitud, tú sabes que es el nombre de la persona y a cuánta distancia está de ti, eso es todo lo que sabes. No sabes si, va ir a una cuadra o a mil kilómetros a su destino. Creo que eso se hace un poco para que también en sí el servicio sea óptimo, porque yo podría solamente podría preferir las carreras largas para ganar dinero. En cambio, uno tiene que aceptarla y hacer el viaje, ya sea corto o largo. Por eso no tienes esa información hasta que el pasajero se sube, una vez que se sube y tu inicias el viaje, ahí sabes dónde va el pasajero.

Es decir, que en este trabajo ¿tú tomas las decisiones?

Sí. De hecho, yo también puedo cancelar viajes, por ejemplo, si yo llego a un lugar y veo que la persona quiere transportar animales, yo llego y dice: mira sabí llevo estos perros, llevo estas cosas. Y yo le puedo decir: sabes que, yo no puedo transportar eso, porque se va a ensuciar mi vehículo, entonces no puedo hacer ese tipo de viaje, así que voy a cancelar el viaje. Y yo lo cancelo y no realizo ese viaje.

2. ¿cotidianamente se le obliga a usar herramientas tecnológicas para realizar sus labores?

Sí siempre, estás obligado a usar la aplicación. No puedes tener viajes particulares. Incluso luego después de haber hecho un viaje con un pasajero tu no guardas lo contactos. En ese sentido UBER, te pide eso, cuando tú aceptas conducir con ellos, para ellos.

3. ¿siente que las herramientas tecnologías que posee en la organización, están acorde a las tareas que le demandan?

En realidad, la aplicación en sí es simple, pero es como precisa, se ocupa todo lo que está en ella, y una vez que tú aprendes a usarla, cada vez se hace más fácil. Por ejemplo, la aplicación te determina cuando tú estás en un lugar, sin que tengas pedido, te dice si hay tarifa dinámica, que las tarifas dinámicas se cobran al doble o al triple, dependiendo de cuanto sea. Y puedes cuando ya no quieres trabajar más y quieres irte

a tu casa, puedes poner el destino de tu casa y la aplicación te toma todos los pasajeros que van en dirección a tu casa. No tomas otros pasajeros. Puede decirse hasta el momento cuanto llevas ganado, en dinero; te da un reporte de los últimos viajes. También te permite, por ejemplo, si un pasajero perdió algo en el vehículo, tú te metes al viaje que hizo ese pasajero y reportas, porque no uno cuenta con los números; entonces tú reportas: oye a este pasajero se le quedó esto. Puedes sacarle una foto, y UBER se encarga de llamar al pasajero, decirle que tú lo tienes, y ahí se ponen de acuerdo para poder entregar este objeto que se le ha quedado. Yo creo que una de las cosas como plus que podría tener, es quizás una foto del pasajero. Y también que te diga al tiro, si tiene equipaje también podría ayudarte, si tienes la capacidad suficiente en tu maleta, si la tienes desocupada. Porque al tener solamente el nombre, a veces tu llegas a un lugar donde hay demasiada gente, y no sabes quién es el pasajero que te quiere tomar. Por lo tanto, sí sería... el pasajero si tiene una foto tuya, el nombre y la patente de tu vehículo, por tanto, él te puede ubicar más rápido que tú a él.

¿Pero tú no sabes nada del pasajero?

El nombre y la ubicación que él puso, nada más. Ni siquiera la cantidad de gente que va a subir, no sabes sí... incluso hay veces que si tú tienes la aplicación y tu esposa está en otro lugar, y tú puedes pedir el UBER, para tu esposa, entonces yo voy a ir a buscar, en este caso, a un hombre, y llego a buscarlo, busco, busco, no veo a nadie y veo una mujer que se acerca, y me dice: no, soy yo... lo pidió mi esposo para mí. Entonces esa persona se sube y cursas el servicio igualmente; ha pasado en oportunidades, o también padres que piden el UBER para ir a buscar al colegio a su hijo y los vas a dejar a su casa. Creo que uno de los plus que tiene la aplicación, es la seguridad, la gente confía, confía más en esta aplicación, que por ejemplo en pedirle a un taxista: oye, puede ir a buscar a mi hijo y me lo trae. Creo que confía más, se siente más segura con la aplicación.

Tópico 3: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación al propio desempeño

1. ¿cómo percibe su desempeño laboral en el uso cotidiano de herramientas tecnológicas?

Bueno, desde el punto de vista profesional, es grato. Por ejemplo, a mí no me gustaba mucho manejar en realidad, yo hacía mis trayectos en auto por necesidad donde tenía que ir. Hoy en día estoy manejando, seis, siete horas diarias, y como que me he acostumbrado, ya no me molesta mucho andar manejando. Y creo que uno se va sintiendo más... si bien es cierto yo estudie otra cosa, que no tiene nada que ver con esta área, siento que uno se siente más profesional al hecho de querer agregarle cosas a lo que tú haces. Ser profesional, es ser serio en tu trabajo, ser... tratando de siempre brindar un buen servicio, y darle un poco más a eso, o sea, no solamente el objetivo es cumplir, sino que tratar de esforzarte en hacer lo mejor, y en ese sentido UBER como que premia esas cosas. Porque... no sé por decirlo... toma a los veinte mejores conductores de la ciudad y les da un premio, les da un bono. Hace poco se sorteó un auto, entre los cuarenta mejores conductores y salió un premiado que ganó un auto cero kilómetros, y así van dando premios, van dando incentivos, bonos. Entonces, uno igual se esfuerza por hacerlo bien, te motivan. Creo que es una empresa que, si bien es cierto, puede que no sea tu área, pero al trabajar en ella, igual es atractiva. Yo creo que, si bien es cierto, en la parte monetaria, no se acerca a lo que puedo ganar yo en mi área, pero la libertad que te da, es lo atractivo. El hecho de que te puedes proponer una meta y de repente puedas decir: hoy no voy a trabajar, hoy voy a hacer esto y no lo haces, y listo y tienes tu día libre o llegas y te quieres conectar en la noche, te conectas en la noche. Entonces, esa libertad de trabajar en el momento que tú quieras y salirte en el momento que tú quieras, no te la da cualquier trabajo. Entonces, yo creo que por ese lado es atractivo. Bueno, otro plus que tiene en estos momentos estar trabajando así, es que igualmente yo estoy yendo a entrevistas, estoy postulando a trabajos y de pronto me llaman yo me desconecto, voy a mi casa, me preparo y voy a la entrevista. Luego salgo de la entrevista y sigo trabajando. Entonces, no me da tiempo de ociosidad en mi casa, sigo trabajando y puedo seguir buscando el trabajo que necesito.

2. ¿Cómo describe la sensación de realizar una tarea que demande el uso de una herramienta tecnológica?

Bueno, creo que día a día, cada vez, somos más dependientes de internet, del celular de aplicaciones, no sé, uno lo usa desde que pone una alarma para despertarse, para recordarse de remedios, para correo, mail, WhatsApp, redes sociales y este es como otro plus más u otro crecimiento más de lo que es la tecnología para trabajar. Entonces, cada vez es más necesario estar conectado, por así decirlo, y ahora que es para el trabajo también. Bueno, mi sensación es que vamos a ir siempre en crecimiento con las aplicaciones, siempre vamos a necesitar un internet que va ir mejorando, vamos a necesitar un procesador mejor, vamos a necesitar un celular más tecnológico, y para alguien que trabaje con esto, siempre va a ser necesario tener lo mejor.

Y tu sensación personal, ¿cuál es?

En lo personal a mí me agrada, me agrada porque me es cómodo, es una herramienta que... se puede decir que somos una generación en la que ha crecido con esto, ha evolucionado con esto. Y en lo personal a mí me agrada trabajar con esto.

3. ¿Se siente capaz de poder ejercer una tarea que conlleve obligatoriamente el uso de una herramienta tecnológica?

No, no me complica. Creo que, en ese sentido, eres tu propio jefe, puedes tomar tus propias decisiones, pues si bien es cierto, tienes unos márgenes que te da la empresa UBER cuando tú te registras, donde tú aceptas ciertos términos, tú eres tu propio jefe, tú decides tus horarios, tú decides las mejores opciones que puedas tener durante el día, en ese sentido no me complica. Igualmente, uno se va haciendo de colegas que conoces o de un amigo que trabaja y puedes compartir experiencias o incluso me he juntado con alguno de ellos a almorzar compartimos experiencias, compartimos unos datos, algunos tips de cosas que hacer, qué no hacer, y en ese sentido te va retroalimentando también.

La comunicación es rápida también, UBER tiene una especie de call center, donde tú envías solicitudes de distintas cosas. Puedes revisar tu carrera, por ejemplo, se puede dar el caso de que no se te pagó un peaje. Entonces, tú llega a la opción de peaje y dices: necesito que se pague este peaje, no se pagó, aquí está la carrera, este es el horario. Y te responde una persona inmediatamente: hola, que bueno que hables con nosotros. Y te conversa de tu problema, la tarifa ya está ajustada, está ingresada a tu cuenta corriente, está pagada, así que por favor válidalo y nos cuentas y todo. Y tú le puedes decir, también la respuesta o puedes seguir y te vas.

4. ¿Cómo se ha sentido cuando la tecnología no responde a sus expectativas?

A mí en lo personal me gusta. Encuentro que es rápido, no ir a un lugar, por ejemplo, donde tendría que ir a un lugar, estacionar mi auto, subir, quizás sacar un número, sentarme esperar que me llamen, y quizás en todo mi viaje, trayecto, un peaje de quinientos pesos, no valdría la pena ir, con todo lo que perdí en tiempo, con todo lo que perdí en estacionar el vehículo. Entonces, a mí en lo personal me agrada, en ese sentido.

¿Y si no responde a tus expectativas?

Bueno creo que para mí sería frustrante, y sería desmotivante para el conductor.

¿Has tenido algún problema así?

No, en este caso, no. Creo que si UBER, no se encargara de responder tus solicitudes rápidamente, sería un motivo para que un conductor no siguiera, porque se siente que no lo toman en cuenta. Por ejemplo, con el tema del pago, UBER paga de martes a martes, si quizás tuviera problemas con que me tienes que pagar, también sería un problema y algo desmotivante, pero en ese sentido cumplen con los días, con lo que te prometen pagar.

¿Qué pasaría si no cumpliera tus expectativas?

Creo que también sería un problema, porque si la aplicación no cumpliera con el trabajo que se le está dando, o si se pegara a cada rato o si se cayera a cada tiempo, o si

calculara mal las tarifas, también sería un motivo de abandonar este trabajo, sería buscar otra alternativa, porque si no te sientes a gusto y el pasajero tiene una mala experiencia, no sería muy grato todo el día estar trabajado así.

Tópico 4: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación a la innovación tecnológica

1. ¿siente que el proceso de innovación tecnológica en su trabajo, va a la vanguardia de los últimos avances?

Sí, yo creo que sí. Creo que... yo entiendo la postura de los taxistas que se opongan tanto a esto, porque ellos han pagado una patente, han pagado créditos para tener la opción de salir a taxear. Ahora, UBER ha llegado a revolucionar todo esto, si bien es cierto, es mucho más barato, uno puede hacer la comparación de tomar, en tarifa normal obviamente, de tomar un UBER o tomar un taxi, no sé es más de la mitad que te puede salir más barato, y la experiencia de un chofer de taxi de ellos, no se preocupan por el pasajero; en realidad para ellos es... ellos se suben y si quieren el taxista le puede decir que se baje o son imprudentes y eso ha desprestigiado, obviamente no son todos, pero es la mayoría, o todo esto que ha salido en las noticias cuando alteran los taxímetros. Entonces, todo eso ha desprestigiado el servicio de taxis, y ahora esto que llegue una aplicación que tú la baja de Apple store, de Google, de donde sea, la descargas y te ocupa el GPS, donde tú ves la ubicación, donde se aproxima tu taxi, donde está tu pasajero y todo esto ha revolucionado y es llamativo tanto para el conductor, como para el usuario. Entonces, UBER también da viajes gratis a los pasajeros primerizos, por así decirlo, para los que inician. Y ese plus también es bueno, porque ganan todos; gana el pasajero que toma un viaje gratis, gana el conductor que toma este pasajero y aunque el viaje gratis para el pasajero al conductor se lo pagan igual y gana UBER porque es un potencial usuario nuevo que en el futuro si le gusta el servicio, va a seguir utilizando y va a desembolsar el dinero. Entonces, creo que ha planeado bien su estrategia UBER y la estrategia que se está planeando en esto es, aunque sea simple, no tenga grandes detalles solamente es para esto, el servicio de taxis, no requiere de otra cosa, es óptima en lo que hace.

¿Y tú como conductor, crees que esta aplicación va a la vanguardia?

Sí, yo creo que sí. Creo que esto llegó para quedarse y con la necesidad de los usuarios va ir mejorando, va ir hacia arriba. Creo que va a llegar un momento en que va a ser súper necesaria también, aparte que esto es algo que aporta también a la ciudad, así que el hecho de que haya menos autos, personas empiecen a utilizar los autos de otras personas que son particulares. Así que sí, yo creo que va a la vanguardia.

2. ¿cómo se siente al tener que ejercer tareas con herramientas tecnológicas que desconoce?

Bueno, yo creo que a toda persona le da un poco de temor lo nuevo, el dar el paso es difícil, quizás uno dice: no, yo me quedo con esto, y siempre va a pasar eso, siempre, en toda. Cuando quieres cambiar de computador: no, pero mi computador era bueno. Y tomar uno nuevo, que tiene un nuevo sistema, cuando dejaron las micros amarillas y llegaron las nuevas; todo cambio al principio produce un poco de rechazo. Y creo que, si UBER sacara una extensión, al principio sería, quizás, un poco problemático, pero que empezar a ver cómo funciona, tendría que empezar a buscar videos donde te den algún tutorial de como operarla, pero en algún momento llegaría a dominarla, como domino esta aplicación ahora.

Cuando tuviste que tomar la decisión de tomar este trabajo, ¿cuál fue tu sensación?

Me costó mucho. Mucho, mucho, mucho... no solamente, no por el miedo a usar una aplicación, porque me considero capaz de usar cualquier aplicación, porque de hecho mis estudios son para eso, yo estudie análisis de sistemas. Ahora lo que me costó, fue tomar la determinación de tomar otra cosa, uno a veces se queda en: yo estudie esto, voy a trabajar en esto. Pero la vida da circunstancias, donde a mi empresa, en la que trabajaba llegó una empresa que sub contrataron, que viene de la india, se supone que traen más tecnología, costos más bajos, y por lo tanto despidieron a más de cincuenta personas, entre ellas estaba yo. Entonces, empezó a pasar el tiempo, empecé a buscar trabajo, no encontraba, iba a entrevistas psicológicas, de todo tipo y sigo esperando que me llamen para algún tipo de trabajo para el que yo hacía. Y al momento de que no

se da esto, tuve que pensar en que tenía que hacer, no me puedo quedar de brazos cruzados si tengo un hogar que mantener, una familia. Entonces, empecé a escuchar de esta aplicación, empecé a investigar en qué consistía, vi videos, me inscribí, pero, aun así, no lo hacía. Hasta que llegó el momento en que decidí, y dije: ya, yo tengo que... no me voy a morir porque haga otra cosa. Cualquier trabajo puede ser digno, y sobre todo como tú te desempeñas en él. Puede ser el mejor en lo que hagas, creo que una de las cosas que me gusta es cuando hacer algo, hacerlo bien. Y una vez que me decidí, salí, y como te digo lo más difícil es el primer paso, la decisión de hacerlo. Después de eso tú aprendes en el camino y dominas mejor las cosas y también esto a mí me ha dado humildad, porque uno puede hacer distintas cosas. Por ejemplo, en hacer distintas cosas me refiero en trabajar en lo que sea. Siempre y cuando tú te sientas cómodo y suplas la necesidad que tú requieres. Ahora si este trabajo te da beneficios, mejor aún. Fue más personal de dar este paso de trabajar en otra cosa que la aplicación. La aplicación, en sí yo creo que, cualquier aplicación que hay en los celulares o en el computador se aprende, si uno tiene capacidades, mejor aún, pero cualquier persona te puede enseñar algo, a usar un programa, a usar una aplicación y tú lo aprendes. Ahora hay personas que tienen más capacidades, que aprenden más rápido, otras que aprenden más lento, pero todas se aprenden.

3. ¿siente que es mejor trabajar con versiones antiguas de software, antes de actualizar las plataformas por versiones más recientes?

Bueno, en ese caso, yo creo que debería tomar al tiro la nueva por una cosa de competitividad, por así decirlo, de arriesgarse, de ser siempre lo último. Para la impresión del usuario: ah, está usando la nueva aplicación de UBER. Y que ellos te pregunten. Muchas veces a mí los usuarios también me han preguntado: y cómo funciona, porque yo lo tomé primera vez. Y tú le explicas. Entonces, yo creo que, en ese sentido, cuando hay actualizaciones o nuevas versiones, hay que siempre tomar las últimas versiones, siempre en ese sentido, si tú trabajas con ella tratar de ir actualizándote junto con la aplicación.

¿No te sería problema si UBER sacara una nueva actualización y cambiara todo?

No, creo que no. Creo que, si cambian todo, tienes que aprender todo, el negocio en esos casos es así, no te puedes quedar con versiones antiguas, siendo que todos van hacia adelante, no puedes quedarte tú ahí. En ese sentido, la tecnología, siempre va creciendo. También puede darse que te especialices más en la casa, ver bien cómo funciona para dar un buen servicio, no quedarte ahí pillo, sin saber qué hacer con un pasajero.

4. ¿qué cree necesitar para el aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas?

Bueno, hay cosas que hace UBER que también es decisión del conductor, que UBER tiene una página, donde cada cierto tiempo hacen charlas, donde ya si te es muy necesario escuchar de una persona o tienes dudas que quizás no ten han sido respondidas de algo o quieres proponer algo, te invitan a sus oficinas. Creo que tienen dos o tres oficinas, te invitan, te dicen que agendes una hora, hay una reunión de una hora dos horas, y ahí mismo te ponen que va haber un, no sé, un break donde ellos te invitan a compartir un café para que puedan conversar de estas cosas. Entonces, creo que las instancias están, creo que igual sería bueno asistir a estas reuniones, ahora depende de tu tiempo.

¿Tú has ido a estas reuniones?

Me inscribí en una, pero no fui porque finalmente me decidí a salir solo, pero una persona quizás necesita ver a una persona adelante tuyo que te diga: bienvenido a esta empresa, esto consiste en esto. Y todas las cosas que quizás aprendí solo, me las habría explicado una persona, delante de muchas otras que también voy a ver que todas estas personas están trabajando conmigo en la calle. Entonces, esa instancia está, no es que no la tengan, es que uno decide si va o no.

Pero tú como persona ¿qué sientes que debería existir en el proceso de aprendizaje para herramientas tecnológicas?

En ese sentido debería haber una retroalimentación de la persona que lo va a utilizar, en este caso de los conductores, en donde nos pidieras, no sé, si no es presencial que nos llegara una especie de cuestionario que llegara a través de correo, donde nos preguntaran qué cosas se te hacen difíciles, que cosas crees necesitas y uno pudiera completar este formulario y esta información fuera completada por la empresa para hacer estas mejoras a la aplicación, y así igualmente para el usuario, ya que son aplicaciones distintas, pero de la misma empresa. Deberían también preguntarles a los usuarios, ya que son personas que lo usan, no la empresa en sí, sino que preguntarles a las personas que lo utilizan en sí. Por eso te digo que antes de hacer un cambio tan drástico debería haber una retroalimentación de los usuarios, tanto de los conductores como de los pasajeros, donde ellos puedan decir que falencias tienen o qué se podría mejorar en la aplicación, si no existiera este feedback, no tendría sentido hacer este cambio tan drástico, si ellos no saben, si la empresa en sí no sabe lo que les afecta o le gusta al usuario o al conductor.

r. ENTREVISTA IV

Edad del participante: 27 años

Género del participante: Mujer

Área laboral en la que se desempeña: Capacitación

Tópico 1: Especificaciones del trabajo y área en la que se desempeña.

1. Cuénteme de su trabajo, a qué se dedica.

Principalmente a la inscripción de cursos SENCE en la plataforma de la OTIC de la cámara chilena de la construcción

¿Además de eso, tienes otra labor?

También a parte que tienen que ver directamente con la empresa, gestionar cursos, averiguar proveedores, con otras OTEC, si trabajan franquicia que eso es lo más importante para abaratar costos. También asesorar al cliente. Avisarles a los clientes de la facturación pendiente, recordarle cuantos días les quedan para que facturen, hacer informes.

¿Hay algo más en lo que desempeñes?

O sea, asociado a la inscripción de cursos, subir al sistema todos los respaldos de ese curso, entonces hay que digitalizar que se le llama. Entonces, hay que subir los correos de la petición del curso, las cuadraturas, que el curso esté acorde a las horas, los días que pide cada curso en SENCE.

2. ¿De qué forma está presente la tecnología en su trabajo? Mencione las herramientas que más utiliza durante su jornada laboral.

Está presente el cien por ciento yo creo. Porque a través de correo puedo comunicarme con los clientes, a través de la plataforma de la OTIC, puedo ingresar los respaldos, también la facturación pendiente, la descargó de la plataforma de la OTIC. Como que

se usa siempre la plataforma y toda la comunicación es por correo por lo mismo de los respaldos.

¿Utilizas algo aparte de esas plataformas?

Sí, computador, teléfono fijo, celular, Office, Excel, Power Point...

¿Y cuáles son las que más utilizas?

El portal de la OTIC, el portal CCC, es un portal interno de la cámara chilena de la construcción. Este portal está como toda la información de las empresas, separado por razones sociales, te designan un usuario, tu clave, y ahí uno entra y está toda la información. Entonces, uno entra procesa los cursos, los inscribes. Y ahí tú tienes que detallar, cuánto cuesta por persona, en qué lugar se va a realizar, el horario, uno detalla todo y toda esa información queda registrada.

¿Y de qué manera lo utilizas?

Ahí yo ingreso toda la información, como que ahí queda guardado, luego de que se hace el curso, aparece un número de preinscripción y lo tengo que enviar por correo y ahí la misma OTIC le aparece ese número, entonces como que estamos conectados a través de los mismos códigos, esa es una forma de ir registrando los cursos.

3. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le dedica a su uso?

Todo el día, todos los días.

¿Qué significa eso?

No sé, o sea cada vez que llegan correos, peticiones. Entonces, siempre hay que estar viendo el correo, entonces, como siempre hay que estar atento como a que llegue algo. No es como una cantidad de horas específicas, porque siempre hay que estar como pendiente. Y si llegan cursos también. Entonces, ver cuáles son los participantes, entonces hay que ocupar el Excel, la dotación que hay, si los RUT que me dieron corresponden a los que están en la empresa. General, todo el día hay que estar, sino es Excel es correo, sino es el portal, pero siempre estoy usando alguna herramienta tecnológica.

¿Hay una que ocupes más que otra?

Yo creo que lo que más se ocupa es el correo, pero también depende la fecha, porque no es algo tan fijo, entonces a lo mejor, hay veces, temporadas que hay que inscribir muchos más cursos, entonces a lo mejor, ahí estoy todo el día en el portal, al mismo tiempo ocupando Excel. Pero cuando hay poquitos cursos, se ocupa correo.

4. ¿Considera que estas herramientas le facilitan su trabajo? Comente

O sea, si no tuviera esos programas, yo creo que sería muy difícil inscribir los cursos, o tener como tanta rapidez de nosotras que estos como externos a que llegue esa información de la central, como mucho más rápida la comunicación.

¿Cómo así?

Porque como todo es un programa interno, entonces, al momento de yo inscribir a ellos le aparece en otro sistema le aparecen al tiro los cursos que yo hice. Entonces, por sistema a ellos les llega. No es como que dos programas aparte, están como unidos. Entonces, yo solamente aviso que hice la preinscripción por correo, que corresponde a tal número y ellos lo revisan y ahí está la información. No tengo que enviarla, por ejemplo, no si tuviera, por correo normal. Pero igual el portal, tampoco es cien por ciento rápido, también tiene sus fallas, se demora un poquito. A veces, se demora en... o sea, no está actualizado. Hay veces en que tengo una orden de compra, con tal monto y cuando descargo la facturación pendiente, me salió otro monto que a lo mejor antes no había... no sé po, al principio estaba, pero después hicimos una rectificación y no se actualizo ese monto. Ahí hay que pedir solicitud a la casa matriz, pero no siempre se actualiza o a veces al momento de descargar el archivo es muy pesado y se demora un poquito en descargar, pero son esas cosas. Entonces ahí, falla un poco la tecnología, porque uno quiere hacer las cosas más rápido y no puede porque no se descarga el archivo. Por ejemplo, el otro día tuve que descargar archivos, para enviarles información a la OTEC, de la facturación pendiente, como la señora que se enojó. Entonces yo no lo había enviado, a las demás OTEC sí, pero a esa no porque en el sistema no me aparecía actualizado el monto, entonces yo lo tuve que corregir a mano. Entonces, yo pedí la solicitud y esperé unos dos días y de nuevo descargue el

archivo y no estaba actualizado. Entonces, al final lo mandé manual como lo había hecho antes, pero eso me trajo problemas porque si te demoras en enviar la facturación, después no tienes respaldo de que tú estuviste avisando. Entonces, después es un problema para que envíen la factura, eso después conlleva un costo para la OTEC, porque si ellos envían la factura atrasada, no se la reciben y ellos tienen que hacerse cargo. Y la idea es que ellos paguen, que cumplan el plazo que corresponde.

5. ¿Ha habido innovaciones tecnológicas en su puesto de trabajo estos últimos años? Como, por ejemplo: Recambio de computador; nuevos aparatos electrónicos como scanner, multifuncionales, telefonía; recambio en herramientas como internet; otros aparatos tecnológicos (mencionar cuál) para agilizar y/o facilitar su trabajo.

Lo que se ha implementado son los procesos que piden cada vez más respaldos o piden que se envíen esos respaldos con ciertos formatos que ellos te dicen, como para que esté todo más ordenado, porque a lo mejor todos le enviaban todo de cualquier forma y no se entendía, pero cómo, así como nueva plataforma no he visto porque llevo poco tiempo, pero sí en cuanto a procedimiento se ha visto que van actualizando

¿Y en cuanto a computador, teléfono, cualquier herramienta tecnológica?

No, tengo el mismo computador que me dieron

¿Y antes de llegar a acá tenías otro computador?

Sí, acá ocupó notebook y en otra empresa ocupaba computador, computador. Igual hacía labores muy distintas, como que no ocupaba el computador antes, igual tenía computador, cuando iba el cliente, pero lo ocupaba más que nada, para ocupaba para enviar correo, guardar archivos en Excel, porque ahí tenía que archivar como llevar la contabilidad, no sé po, de tanta carpeta, de tanto personal; como para hacer un checklist para eso ocupaba el computador. Acá ocupó mucha más tecnología.

Tópico 2: Proceso de demanda en la organización: ¿Cómo se deriva al trabajador nuevas tareas acorde a los implementos entregados para trabajar?

1. Comente el procedimiento de su organización para otorgarle nuevas tareas

Es que la OTIC, lo que me pide principalmente es que suba los archivos, los respaldos que todos los cursos que se inscriban sean a través de respaldo, que el monto... que aparezca el monto la dirección, todo. Todo que sea conversado a través de la OTEC y que esté el respaldo. Si hay alguna modificación, también y que esté el respaldo. - ¿y cómo tú sabes que tienes que subir esos respaldos? – Por medio de reuniones o a veces me envían un correo y siento que así aceleramos el procedimiento, el paso a paso cómo se debe hacer, o con pantallazo, leyendo. - y eso, ¿cómo te llega? – Por correo. Es que como te contaba, la OTIC tiene ese procedimiento, es como que de aquí en adelante se va a hacer, pero aparte el cliente que, en este caso es el José, me envía, ya, tal curso se va a inscribir, tiene fecha de inicio, no sé, en dos semanas más... Entonces, él también me pide toda esa información por correo. También de los requerimientos, cualquier cosa a mí me llega por correo.

2. ¿cotidianamente se le obliga a usar herramientas tecnológicas para realizar sus labores?

Sí, porque como te digo, toda la información me llega por correo, entonces sí o sí tengo que abrir el correo. Toda la información está en Excel, la nómina de los participantes, la renta.

Es decir, que necesariamente debes utilizar un computador

Sí, con internet.

Y si, no tuviera internet

No llegarían los correos (ríe), y si no, no llegaría toda la información que me pidan.

¿Te imaginas tú haciendo ese trabajo, sin esas herramientas?

No...

Por ejemplo, si un día te quedas sin internet ¿qué tendrías que hacer ahí?

Nada, no podría hacer nada. Claro si ya me habían pedido algo antes y... yo lo pueda descargar antes de que se vaya el internet, ahí sí podría hacerlo, cosas que son directamente con Excel, si yo tengo toda la información, no hay problemas. Pero al momento de subir la información o de inscribir el curso en el portal, ahí ya no podría hacerlo.

¿Y cómo tú responderías que no tienes internet, para trabajar en lo que te piden?

Yo creo que tendría que llamar por teléfono avisando, o le enviaría igual el correo, y esperaría a que llegue el internet, total en algún momento igual va a llegar, cuando vuelva. Pero llamaría...

¿No te quedarías esperando?

O sea, claro tendría que quedarme esperando, pero avisaría que en un momento no puedo, porque no tengo internet.

3. ¿siente que las herramientas tecnologías que posee en la organización, están acorde a las tareas que le demandan?

Sí... o sea, por lo mismo que te estaba diciendo, si un computador, no le puede llegar la información, si no se puede subir un archivo al portal, si en el teléfono puedes aclarar dudas que a lo mejor en el correo no se entienden mucho leyendo y llamas y te queda inmediato la duda aclarada.

¿Y estos computadores puedes trabajar rápido, no tienes fallas de los sistemas?

Hasta ahora no he tenido fallas, excepto lo que te había dicho antes, que a lo mejor se demora un poquito, pero como que en ciertos casos... también está el tema del gestor, de certificaciones para vigilantes, en este caso; que ahí hay un problema, porque la información al momento de descargarla, no está correcta, como que no coincide la fecha, entonces ahí me están enseñando a usarlo, pero como no se descarga bien, como que está a medias y hay que enviar la información para arreglarla manualmente.

¿Y qué sientes tú en ese momento, cuando descargas algo y tienes que cambiarle la fecha?

O sea, como que no me siento tan involucrada todavía, como estoy aprendiendo a usarlo, pero igual es fome, porque pide... la jefatura pide que, tal día, lo necesitan para ver de verdad quienes son las personas que hicieron cursos, por temas legales. Entonces, es fome que... además que lleva como dos años el sistema y todavía no lo arreglan bien, entonces... es fome, porque se...

¿Cómo fome? ¿Podrías describir tu sensación de fome?

Como que no sea una lata, no sé... no sé cómo podría decirte

Piensa en algo...

No sé porque no se puede... no sé... no se puede... este... como que no puedes cumplir bien con tu trabajo, a lo mejor tú tienes toda la disposición de hacerlo al día que te lo piden, pero el sistema no te lo permite. O sea, tampoco es tan grave, porque igual se puede hacer manualmente, pero la idea es que no sea manual, sino que descargues el archivo y esté listo, porque está toda la información en el sistema.

¿Y tú sientes que la conexión a internet, es apropiada para hacer lo que se te pide?

O sea, sí, sin internet tú no podrías ingresar al portal y descargar ese archivo. Una vez que está descargado, ahí sí, no se podría ocupar internet, porque se podría hacer el cambio manual, pero al momento de enviar el archivo ahí sí, necesitas internet nuevamente.

Tópico 3: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación al propio desempeño

1. ¿cómo percibe su desempeño laboral en el uso cotidiano de herramientas tecnológicas?

O sea, yo encuentro que bien, pero también encuentro que me falta.

¿Cómo así?

O sea, yo creo que me falta aprender más Excel, más avanzado mejor más fórmulas, pero igual, no es que no sepa nada, pero igual me puedo desempeñar bien.

¿Y si te pide algo que no sabes?

Voy a preguntar cómo se hace, sino buscaría en YouTube, no sé...

2. ¿Cómo describe la sensación de realizar una tarea que demande el uso de una herramienta tecnológica?

O sea, no sé si... es que te iba a decir rabia, pero no es rabia...pero es como que aburrido, no sé cómo decirte, fome. Como que hay que armarse de paciencia y esperar a que el programa descargue cuando hay que descargar, como esperar, sino ver otras, como ir adelantando otros trabajos que uno tenga pendiente, y esperar que se descargue. O sea, tampoco es que se demore tanto, pero a lo mejor tú, estás un poco solo en eso, entonces hay que esperar un ratito, hay que tener paciencia.

Y en esa espera, ¿cómo reaccionas?

Por eso me pongo a ver otras cosas, no sé... me pongo a hacer otras cosas y esperar un ratito, reviso si ya se descargó, sino sigo haciendo lo que estaba haciendo, y una vez que tenga todos los archivos listos ahí hago todo el proceso y el informe.

¿No has sentido alguna otra sensación?

No, no tanto, porque como te digo no se demora tanto en descargar, es un ratito no más. Es que ahora con la tecnología como todo es más rápido, entonces como que uno hace clic y quiere que esté todo listo, pero esto se demora un poquito y sientes que es eterno, pero yo creo que es como la misma costumbre que uno tiene del día a día, como va todo tan rápido.

¿A ti te molesta que se demore ese poquito?

O sea, si me molesta un poco, pero sé que el sistema es así, ojalá lo arreglaran y no fuera así, que fuera un poco más rápido, pero si no hay que esperar.

3. ¿Se siente capaz de poder ejercer una tarea que conlleve obligatoriamente el uso de una herramienta tecnológica?

A lo mejor me gustaría tener un computador, no notebook, sino uno fijo, un computador. Porque a lo mejor es más rápido, la pantalla es más grande, como el notebook también está hacia abajo, a lo mejor uno no está con la mejor postura, eso me gustaría cambiar, pero es que el trabajo... me siento obliga a usar todo eso porque si no, no podría trabajar porque sí es la pega.

¿Qué produce esa obligación?

No sé, es como lo que tengo que hacer...

¿No te complica?

O sea, al contrario, igual me gusta, lo prefiero así a que sea manual. Manual sería como mucho más trabajoso... y me atrae usar la tecnología. De hecho, mucha gente, haciendo lo mismo imprime todo lo que le llega, imprime todo y lo empieza a marcar, a tachar, todo lo que es la fecha. En cambio, yo copio y pego todo, una porque no me gusta gastar papel y otra porque no me incomoda porque está toda la información ahí.

4. ¿Cómo se ha sentido cuando la tecnología no responde a sus expectativas?

No me gusta, en cuanto a cómo te decía, cada vez tiene más procedimientos. Entonces, cada vez piden más respaldo, entonces uno se demora haciendo otras cosas, por enviarle información como todo detallado, como su procedimiento. Entonces encuentro que es un poco exagerado como tanta cosa que piden. No sé es como que... ah ya... no sé es como una cierta molestia, porque empiezan a pedir como mucho. Ahora nos están pidiendo como un detalle de porqué las empresas no habían facturado. Entonces, como pucha yo que sé, no enviaron la factura no es mi problema, no sé...

como que si no la envían no sé... cada empresa debe saber sus plazos para enviar su factura y cosas. Entonces, si uno les avisa, y más encima hay que averiguar porque no la enviaron, yo creo que es mucho. Entonces, tanto procedimiento, molesta. Es que encuentro que son cosas innecesarias, como que, si tú ya le dijiste por todos los medios que la empresa tenía que enviar la factura, si ya no la envía es responsabilidad ella. Entonces hacer un informe de porque no la envía, me molesta porque es como trabajar de más. Porque tú tienes que dejar de hacer otras cosas, por estar pendiente del procedimiento.

¿Qué tipo de cosas?

No sé, gestionar otros cursos, no sé, cosas que se van presentando cuando tienes pendientes y los dejas de lados por hacer otros informes, y a lo mejor te toma medio día y eso tiempo lo puedes ocupar en hacer cosas más productivas. Entonces, como que, es trabajo demás que se va sumando y no permite hacer cosas que importan más.

Tópico 4: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación a la innovación tecnológica

1. ¿siente que el proceso de innovación tecnológica en su trabajo, va a la vanguardia de los últimos avances?

No sé yo creo que hay cosas mucho más tecnológicas de lo que yo veo. Por ejemplo, los computadores touch son mucho más tecnológicos, y yo no ocupo de eso. O el mismo procedimiento que te digo, a lo mejor son un poco lento, si estuviera totalmente conectado con muchas más horas, quizás sería mucho más rápido. No siento que vaya a la par con la tecnología de hoy en día.

¿Te gustaría tener un computador touch para trabajar?

No sé si sea tan necesario tener un computador touch, pero sí me gustaría que fuera más rápido el sistema, como te decía, se demora un poquito en procesar todo.

¿Crees que debería haber más innovación tecnológica?

No sé si sea tan necesario... estoy tratando de imaginar... o sea, yo creo que el computador puntualmente está bien, tiene Windows 10. Entonces no es... más antiguo, pero el mismo sistema interno, eso sí yo creo que se debería actualizar, no sé yo creo que, en el diseño, tú lo ves y sabes que no es tan tecnológico, visualmente no se ve tan tecnológico. El que uso yo igual está mejor, excepto por lo que te digo que no es rápido, pero el que ocupan en la central se nota que está obsoleto, se ve que no es... no sé... no sé, los colores... no se ve tan tecnológico. De hecho, están diciendo que lo van a cambiar, igual no lo usé tanto, tampoco se bien como es, pero se nota que hay que actualizarlo.

2. ¿cómo se siente al tener que ejercer tareas con herramientas tecnológicas que desconoce?

O sea, al principio a lo mejor un poco incómoda, porque es algo nuevo, pero también no me complica porque como uno está siempre ocupando tecnología, no creo que sea difícil de aprender.

Y sí te cambiaran todo, por ejemplo; te traen un nuevo computador donde todo es diferente ¿Qué sensación te daría?

Yo creo que también... o sea sí, es que a lo mejor si lo cambian para peor igual, la idea es que lo cambien y sea mucho más amigable conseguir las cosas. Si lo cambian para bien yo no tendría problemas, como uno aprende hacer sistemas para otros.

¿Cómo sería ese para bien?

No sé, que esté todo más claro, que sea más llamativo, que algún botón haga clic que esté todo a la vista, no chiquitito y escondido. No sé, o sea, es que las páginas de los bancos cambiaron de un día para otro cambian la página, y uno se tiene que amoldar a las nuevas plataformas. No sé, el correo a veces también lo cambian, los mails... me ha pasado en esos casos súper personales. Al principio uno no sabe, pero después cuando sabes cómo es, ya es como mecánico, hay que hacerlo todos los días, hay que acostumbrarse.

3. ¿siente que es mejor trabajar con versiones antiguas de software, antes de actualizar las plataformas por versiones más recientes?

Con mi mismo computador, personal, no con el del trabajo, me pasó que antes tenía Windows 8, entonces yo estaba como estudiando el Windows 10, pero después como que se actualizó solo, ni me pidió permiso.

¿Y en el trabajo?

En el trabajo, no tuve problemas en ocupar este computador porque, después yo me acostumbré a ocupar Windows 10 el de mi casa. Entonces, al llegar acá no tuve problemas.

¿Cómo fue ese proceso de haber estudiado una plataforma nueva?

O sea, es que tampoco estudie, averigüe un poquito. No busqué por Google, comentarios de otra gente, como eso.

¿De manera te ayuda eso?

De hecho, yo no lo quería actualizar, se actualizó solo, como que se obligó. O sea, es que tenía miedo de la actualización, porque decían que algunos archivos se podrían perder, y por eso no lo quería actualizar, pero después se actualizó solo y no pasó nada, y al final me gustó. El 8 era más complicado que el 10, así que lo actualizaron para mejor. En cambio, no sé cuál era el anterior al 8... el 7. Al actualizarlo al 8 no fue tan buena esa actualización.

¿Si en el trabajo te cambiaran la plataforma de inscripción, seguirías el mismo proceso?

Yo creo que no, como que se lo ponen a actualizar, es como cosa de la empresa. Qué bueno que lo actualicen, que... o sea, si supiera que esa actualización podría eliminar archivos, trataría de guardar todo y respaldar todo. Pero personalmente me costó con lo que es personal, pero en el trabajo si hay que actualizarlo mejor.

4. ¿qué cree necesitar para el aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas?

No sé, que alguien te vaya enseñando paso a paso lo que se debe hacer. No sé, que alguien te vaya diciendo, este botón te sirve para tal cosa, si haces clic acá puedes irte ver este curso. Como que alguien te vaya diciendo el paso a paso, para que sirve tal botón, no sé... que alguien te vaya enseñando. Me gustaría más que yo estar averiguando de qué se trata, porque a lo mejor, no sé qué voy a apretar y dañes todo.

¿Y si te cambiaran tu computador por un MAC, por ejemplo?

Ahí, no sé si sea tan necesario un tutor, que no creo que sea tan distinto. A lo mejor está en diferentes partes, las mismas cosas, pero no sé... me imagino que debe ser parecido... yo mismo averiguaría.

¿Y si finalmente no entiendes el sistema, decides seguir intentando hasta lograrlo?

Pero es como un MAC, yo me metería a Google y averiguaría, porque mucha gente opina del mismo tema, y si nadie sabe, ahí le preguntaría a alguien, pero en el caso de una plataforma interna como lo es el portal CCC, ahí sí yo creo que preguntaría al tiro a alguien de la misma empresa, porque es algo que solamente ellos conocen, entonces no podría averiguarlo por otra parte o por mí misma cuenta. Entonces, depende del tipo de plataforma o no sé... si es un computador que se va a actualizar, todo depende de la situación.

¿De qué dependería?

O sea, si es algo interno que muy poca gente conoce, preguntaría interno; y si es algo masivo, preguntaría en internet.

s. ENTREVISTA V

Género del participante: Femenino

Edad: 50 años

Área laboral en la que se desempeña: Departamento de Operaciones de la Tesorería General de la República

Tópico 1: Especificaciones del trabajo y área en la que se desempeña.

1. Cuénteme de su trabajo, a qué se dedica.

Atención al público, damos lo que es atención exprés del público, lo que significa que derivamos a los módulos y damos documentación. Que sea súper rápido, que el contribuyente no esté más de cinco minutos aquí, entra y lo ideal es que salga inmediatamente.

2. ¿De qué forma está presente la tecnología en su trabajo? Mencione las herramientas que más utiliza durante su jornada laboral.

El computador es principal, la impresora, la calculadora del sistema o calculadora tributaria, pero cien por ciento el computador y ahora el Toted (Total Pad que prácticamente no le decimos así) que es donde se deriva a todos los módulos. Desde febrero-marzo más o menos instalaron el toted y todas las atenciones ya sea para analista, atenciones exprés u OIRS o (informaciones), tienen que atenderse por número, ¿por qué por número? Porque crearon un sistema en donde el mismo computador uno debe ingresar que es lo que el contribuyente viene a solicitar hacer a la oficina, cada vez que viene un contribuyente toma un número y se le atiende de acuerdo al número que tiene, que es para primera y segunda atención, por lo tanto, de acuerdo a lo que quiere lo atendemos a través del computador y damos la información que corresponde.

3. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le dedica a su uso?

Desde 8:40-18:00 dependiendo de la cantidad de trabajo que tenga.

4. ¿Considera que estas herramientas le facilitan su trabajo? Comente

Obviamente, porque el sistema está todo aquí. Nosotros no podemos hacer nada manual, todo es a través del computador, todos los formularios que nosotros hacemos o entregamos es a nivel del sistema. Nosotros le entregamos la información y el sistema lo hace automáticamente, nosotros no inventamos nada, cuando hay un cobro nosotros le indicamos de acuerdo al folio tanto con fecha tanto, Ud. está pagando cuotas atrasadas por tanto genera intereses y multas más reajustes que es el IPC y entregamos el boletín del pago. Ahora cuando entregamos otro tipo de documentación, nosotros nos apoyamos en la calculadora tributaria, que también nos da el porcentaje de qué es lo que tenemos que pagar, nosotros no inventamos nada todo lo da el sistema, por lo tanto, esta es la herramienta principal.

5. ¿Ha habido innovaciones tecnológicas en su puesto de trabajo estos últimos años? Como, por ejemplo: Recambio de computador; nuevos aparatos electrónicos como scanner, multifuncionales, telefonía; recambio en herramientas como internet; otros aparatos tecnológicos (mencionar cuál) para agilizar y/o facilitar su trabajo.

Sí, primero que nada, a nosotros nos cambiaron todos los computadores a Windows 10 porque tenemos demasiado almacenamiento de información y cada sistema está conectado entre sí, a pesar de que nosotros cada sistema que tenemos para pago tiene su propia clave, pero en la central se unen todos. Por lo tanto, tienen que estar siempre actualizados, ahora programas que nosotros usamos, antiguamente nosotros a veces sacábamos información a mano, por ejemplo, teníamos el bono post laboral, antes nosotros sacábamos la información de la documentación que el contribuyente traía, por ejemplo, qué edad tenía, el sistema no me pedía eso, que edad tenía, pero nosotros teníamos que sacar a mano y colocar ahí "tiene 60 años", porque es un bono post laboral que es de jubilación. Por lo tanto, implementaron un formulario del sistema para que nosotros ingresemos automáticamente la información, la fecha de nacimiento y la

fecha de salida cuando termina su labor laboral y el sistema automáticamente nos dice la edad al momento de jubilar. Si hay una persona que recibe un bono o un beneficio de la tesorería el sistema después nos dice si esta persona recibió plata demás por ejemplo y por lo tanto tenemos o que cobrarle o que pagarle en el caso que esté todo en orden, o sea todo es automático, nosotros entregamos la información como el Rut o como el rol y el sistema solo nos otorga todo, ya no calculamos no hacemos nada, pero sí el sistema necesita que le proporcione la información para poder otorgarnos el resto, que es prioridad para el contribuyente, lo que necesita.

¿Hace cuánto fue el último cambio de computador?

El computador fue en febrero de este año.

¿Y el Totep?

Eso fue en marzo, más o menos, esa cosita nos ha complicado porque se supone que al principio era sin número. Hoy día me llamaron de la central porque necesitan cambiar todas las señaléticas, las señaléticas tú te fijas en este momento tenemos unos cartoncitos, primero instalaron eso y luego las señaléticas. Siempre hay un paso atrás del servicio que hace una cosa al revés, porque primero instalan el sistema y luego se acomoda, para que el contribuyente vaya interiorizándose, y nosotros mismos estamos enseñando a los contribuyentes, “tiene que sacar un numerito” y eso cansa “tiene que sacar un numerito para la atención”. Porque a nosotros también nos controlan, también hay un sistema de control en cuantas personas, porque si tú te fijas los “A” son atención exprés, y si es “P” es para público en general para los analistas patrimoniales u operativos, y hay una diferencia, los “A” pueden atenderse mucho más que los “P”, porque esto es exprés es así entonces a nosotros nos contabilizan cuántos se atienden en estos módulos y cuántos contabilizan ellos, que son 4 o 5 analistas, cuantos atienden ellos. Nosotros siempre en estos módulos atendemos el doble de lo que atienden los analistas, porque allá la persona se sienta analizan la cuenta, los procesos, cuando piden una devolución hay que pedirle la cuenta bancaria, tienen que llenar un documento, firmar documentos, nosotros no necesitamos nada de eso, entregar

documentos tampoco. Nosotros sólo entregamos certificado de deuda, con solo el carnet o el rol y eso es rápido.

Tópico 2: Proceso de demanda en la organización: ¿Cómo se deriva al trabajador nuevas tareas acorde a los implementos entregados para trabajar?

1. Comente el procedimiento de su organización para otorgarle nuevas tareas

Nosotros estamos definidos por cargo y tenemos una jefa, la jefa cuando llega la documentación de la oficina de partes, ella nos entrega a cada uno individualmente el trabajo, todos hacemos de todo, si hay pagos o si hay cheques, entonces divide la pega, excepto el cajero que solo se dedica a la caja. Pero el resto de los funcionarios hacemos todo tipo de pega, que se recibe y que se ingresa en la tesorería por ejemplo si llega algún documento de la oficina de operaciones o de la oficina de partes, la jefa divide la pega independiente de lo que tú hayas recibido en la mañana. Eso es después de las dos de la tarde, porque nosotros terminamos la jornada de atención al público a las dos, vamos a colación y después de las tres de la tarde nosotros estamos en condiciones de volver a nuestros puestos de trabajo y hacer la pega que toda la mañana nosotros hemos atendido, por lo tanto, estamos todo el día. Por eso nuestra herramienta de trabajo es el computador a través del sistema CUT (cuenta única tributaria)

2. ¿cotidianamente se le obliga a usar herramientas tecnológicas para realizar sus labores?

Es que me gusta lo que hago y si esto me facilita bienvenido sea, igual todo está en el sistema, sin el sistema no haríamos nada eso es una realidad, como te contaba ya nada es manual.

3. ¿siente que las herramientas tecnológicas que posee en la organización, están acorde a las tareas que le demandan?

Obvio, claro que están acorde, porque tenemos todo a mano, la impresora, el scanner y el computador que es nuestra herramienta de trabajo principal.

Tópico 3: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación al propio desempeño

1. ¿Cómo percibe su desempeño laboral en el uso cotidiano de herramientas tecnológicas?

Es que sin ellas no podría trabajar, aunque sea tedioso o mecánico, porque uno se empieza a volver mecánica de repente o robótica, uno ya sabe dónde está cada cosa, que es lo que tiene que hacer, uno no debe mirar un documento completo, por ejemplo, yo no tengo que leer este oficio completo por ejemplo yo veo un oficio y no tengo que leerlo completo, uno ve ciertos rasgos porque se repite exactamente lo mismo, entonces uno ya sabe que ver y donde ingresar esas cosas. Eso no significa que uno no se vaya equivocar si el sistema te lo dice al tiro.

Ya, pero en cuanto a su desempeño laboral, ¿cómo cree que se da con estas herramientas?

O sea, yo tengo que confiar que el sistema esté bien, porque nosotros utilizamos la herramienta y el proceso que estamos utilizamos pero si el sistema nos dice que no quedó en cero, y me sobró un peso, yo tengo que creerle al sistema y tengo que revisar todo el proceso, y todo de nuevo, porque el sistema me dice que hubo un proceso mal que hiciste que ingresaste información, y me sigue saliendo que me sobra un peso entonces tengo que volver a revertir y revertir hasta que me cuadre, uno a veces dice que el sistema es para tontos pero cómo llegas a eso, el sistema no te lo dice, solo da resultados. entonces hay que cranearse, porque si tú le das la información el sistema funciona solo pero no te dice en que fallaste y hay que volver atrás y atrás, y a nosotros todo eso nos controlan, todo, todo, cuántas veces viste algo, cuántas veces hiciste un proceso, todo, todo.

¿Y eso qué sensación le deja?

Penca, es cansador, porque uno no sabe cómo darle conformidad al sistema, más encima porque dependemos de otras personas, porque por ejemplo si me sobra un peso, nosotros dependemos de la central, de gente que trabaja en la central, nos tienen que ayudar a descifrar cómo revertir, y revertir hasta que el sistema nos cuadre. Para

nosotros es frustrante de repente porque nosotros pedimos que nos ayuden y tenemos un tiempo para hacer un proceso, cinco días, o si no tenemos que todo volver a cero y buscar otra fecha, entonces mientras no nos contesten de la central queda el proceso ahí, y a nosotros nos contabilizan el tiempo que nos demoramos en realizar un proceso. Entonces, con esta maquinita estamos cien por ciento controlados y estamos con el tiempo a full, y si nosotros vamos acumulando la pega... por eso tratamos de sacar la pega diariamente, porque tenemos un tiempo para resolverla, entonces estamos contra el reloj.

2. ¿Cómo describe la sensación de realizar una tarea que demande el uso de una herramienta tecnológica?

Es que, ¿sabes qué? más que usarla es que si te gusta la pega y la tecnología te ayuda para hacerlo, regio.

3. ¿Cómo se ha sentido cuando la tecnología no responde a sus expectativas?

Pateo la perra, porque a mí cuando me cambiaron el computador y a mi colega también de al frente le cambiaron el computador y se lo desconfiguraron el computador en vez de arreglárselo, y ¿qué hacemos nosotros? nos desesperamos, porque no tenemos nuestra herramienta de trabajo para utilizarla, ¿y qué hacemos? no nos podemos pasear, tenemos que buscar alguna forma porque sin esto nosotros no funcionamos, y esto tampoco funciona si es que no le damos la información. Entonces, nos sentimos a veces frustrados, porque si nos gusta la pega y para poder atender porque aquí llega el público, y el público no tiene por qué saber que esta cosa no funciona, te ven sentada aquí y no le puedes decir al contribuyente “no es que el sistema está malo”, “el sistema se cayó, el sistema no funciona”, me dicen “pero atiéndame si Ud. está aquí” ¿qué le digo? entonces hay que pararse poner alguna cosita, que diga “sin atención”. Entonces las personas se ponen a reclamar “claro que los sistemas, si nosotros pagamos, y ustedes deberían tener una forma de hacerlo manual” pero no hay. Entonces eso frustra, cuando el sistema se echa a perder o se cae, o la impresora también no podemos sacar fotocopias o cosas.

Tópico 4: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación a la innovación tecnológica

1. ¿Siente que el proceso de innovación tecnológica, va a la vanguardia de los últimos avances?

Tengo entendido que la Tesorería es uno de los servicios con mejor tecnología a nivel mundial, porque nosotros nos podemos comparar a los procesos que hacen en Francia, por ejemplo, yo fui a Francia con estos intercambios, cuando la Tesorería se quería fusionar con Impuestos Internos, y no se hizo al final, pero Francia si está fusionado y aun funciona con papeles llenados a mano, la tecnología en Chile ya ha superado eso, ya no hay ningún documento que se haga a mano, excepto impuestos internos tengo entendido que aún hay algo, pero muy pocas cosas que se hacen a mano, todo es a nivel de internet, están todos los procesos en internet para el que contribuyente no tenga que venir a la oficina. La diferencia es cuando tenemos que devolver documentación si tenemos que pedirle un documento que él lo llene porque tiene que firmar, o sea la firma para nosotros es importante, el carnet de identidad es importante. Por lo tanto, esos papeles si tienen que quedar aquí, no se usa ahí la tecnología, porque yo estoy viendo, yo soy juez dentro del sistema, y como juez yo digo “sí, esta persona estuvo conmigo”, es lo único que es presencial, el sistema hace todo tecnológico, pero todas las operaciones así son presenciales.

2. ¿Cómo se siente al ejercer su trabajo con herramientas tecnológicas que desconoce?

Es que a pesar de que es nuevo, no me están contando un cuento, por qué te lo digo, porque si me proyectan un nuevo sistema, que tenemos que ingresar algo, nosotros ya tenemos idea, porque casi todos los sistemas pueden ser no iguales, pero si tienen algo muy parecido. Por ejemplo, si me están otorgando un nuevo sistema, ¿qué es lo primero que debes colocar? el Rut y para todos los sistemas es el Rut, “entonces tú dices, ya coloco el Rut y voy leyendo, “¡ah! necesita esto el sistema” por lo tanto no es tan desconocido a pesar de que es nuevo. Es como ustedes cuando usan el Facebook, el correo, YouTube, etc. todos esos son iguales, tú ingresas y vas leyendo qué necesita.

Es exactamente igual acá, hay herramientas nuevas, tecnología nueva, nuestro sistema acá en la Tesorería tenemos cosas en común, entonces no es tan invasivo, no es tan complejo, aparte que ya llevo treinta años acá. No asusta, pero echando a perder se aprende, y siempre está el colega que sabe más y nos complementamos unos a otros, hasta que después se vuelve mecánico.

3. ¿siente que es mejor trabajar con versiones antiguas de software, antes de actualizar las plataformas por versiones más recientes?

No, es que todo va por su tiempo. yo empecé escribiendo a máquina aquí, después unos computadores enormes con una tremenda carcasa, y que uno escribía, escribía, escribía y el asunto no tenía Enter nada, uno escribía no más y luego imprimía y salía el papel. Pero uno debe ir actualizando si ninguna cosa es del otro mundo, hay gente que es reacia al cambio, pero fijate que los jóvenes de ahora nos enseñan a nosotros y nosotros aprendemos si estamos acostumbrados a esto. El software antiguo era lento, muy lento y no le podías proporcionar información, trabajaba prácticamente solo, una cosa así, porque antes estaba ligado a una oficina que se llamaba computación entonces ellos ingresaban el sistema y nosotros lo usábamos no más, ahora somos parte del sistema y siendo rápido, súper bien. Porque si yo tengo al contribuyente media hora aquí, te juro que es tedioso, entonces mientras más rápido tú los atiendas, mientras el software funcione más rápido, mejor para nosotros.

4. Finalmente, ¿qué cree necesitar para el aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas?

A ver, eso a nosotros nos gustaría mucho que cuando a nosotros nos agregan un sistema, tener a alguien que nos dé una reseña, por ejemplo, porque no basta con que una circular llegue aquí, porque nos llegan instrucciones de cómo usar un sistema, porque hay dentro de nuestra Tesorería hay alguien que, de acuerdo a la ley, de acuerdo a las modificaciones, hacen las instrucciones.

Y las instrucciones nosotros tenemos que leerlas, y es tan tedioso leerlas, porque muchas veces no entendemos. Para nosotros sería más fácil que viniera alguien nos diera una reseña, y nos indicase “este sistema es nuevo, las instrucciones están aquí y

yo se las voy a explicar” y que nos expliquen. No es que me esté contradiciendo con lo anterior, de que ahora es más rápido y que podemos usar los sistemas y que se yo. Pero de repente cuando crean un sistema, hay personas que crean estos sistemas que dan por sabido que todo el resto sabe del sistema, y los términos si, los sabemos, todos manejamos los mismos términos, pero a veces lo queremos hacer y no nos resulta. ¿Por qué no nos resulta? porque cuando estamos recién ingresando la información, que debería ser global, que todos hiciéramos lo mismo, pero ¿por qué a mí me resulta y a mi colega no?, mandan instrucciones, pero ¿cuándo lo leímos?, cuando vamos a usar el sistema.

Hay un sistema que se llama el monedero, por ejemplo, y yo me acuerdo que una sola vez lo he usado y tuve que leerme una circular inmensa y solo fue una vez. Entonces para nosotros sería fácil que nos dijeran, chicos tal día vamos a ir y les vamos a explicar tal circular de este sistema, sería más fácil porque nosotros tenemos la opción de preguntar a la persona que nos viene a enseñar o indicar, cuales son los pros y contras porque somos nosotros los que atendemos al contribuyente, ¿cómo le damos la respuesta al contribuyente si el sistema no nos dice cómo dar la respuesta?

¿Tienen que entrar a interpretar?

Claro, tenemos que entrar a interpretar por qué sale esto y por qué lo otro, por ejemplo ahora crearon el formulario 12 ¿qué pasa? el formulario 12 es para que al contribuyente que se le pagó mal, tenga que venir a devolver el dinero, porque otro servicio, ministerio que hace la pega a través de nuestro sistema se equivocó, ¿y cómo le dices tú al contribuyente que ese beneficio no le correspondía y debe devolver el dinero? y más encima, le tenemos que decir que si no devuelve irá a cobranza y embargo, por algo que otro servicio se equivocó y que usan nuestro sistema.

Entonces es un problema, cuando nos llega una circular no tenemos tiempo de leerla y a veces lo hace la jefa, o nos avisa que llegó una circular que nos compete y que tenemos que leerla y ¿qué hacemos? la leemos a la rápida y hacemos lo que nosotros creemos que entendemos, pero cuando no nos resulta ¿quién nos da la respuesta? y tenemos que esperar que nos llegue la respuesta de la central y se demora 5-10 o más días, y vamos acumulando y como a nosotros no nos da el tiempo, tenemos que dejarlo

ahí y hasta que no tengamos la respuesta ¿y al contribuyente quien le pone la cara? nosotros, nosotros somos la cara visible de la Tesorería, todos los que trabajan en operaciones, todos los que atendemos público, a nosotros nos llega.

Pero la parte tecnológica, sí, es buena en general, es muy buena y la más eficiente. De hecho, hemos ganado incluso premios por la tecnología que hay aquí en el servicio, aparte las atenciones son rápidas y eficientes. Hay pros y contras, pero no tanto de la tecnología, sino que como funciona más que nada.

t. ENTREVISTA VI

Género: Masculino

Edad: 25 años

Área en la que se desempeña: Bibliotecario de la Unidad de Recursos Digitales de la Biblioteca del Congreso Nacional

Tópico 1: Especificaciones del trabajo y área en la que se desempeña.

1. Cuénteme de su trabajo, a qué se dedica.

Yo soy bibliotecario, yo trabajo en la unidad de recursos digitales del departamento de producción de recursos de información de la biblioteca del congreso. Nuestra unidad es la unidad transversal de la biblioteca y es la columna vertebral de un sin número de servicios que presta la biblioteca en concepto de plataforma web o plataforma electrónica. Nosotros lo que hacemos es mantener, preservar y aunque parezca irónico difundir todo lo que nosotros tenemos en términos de colecciones, de información, de herramientas de formación hacia el usuario. Por lo general nuestro usuario más recurrente son los parlamentarios puesto que somos una biblioteca parlamentaria, puesto a la vez somos una biblioteca que presta servicios ciudadanos, y para esos ciudadanos hemos requerido de esta especialización que no es solo un espacio físico en la que se guardan libros sino que también mantener una plataforma digital en la cual gente desde otras zonas pueda adquirir fácilmente nuestra, o sea pueda adhirirse fácilmente a nuestras dependencias sin la necesidad de estar físicamente, para eso se creó nuestra unidad y nosotros allí a través de las diferentes tareas que hacemos digitalización, digitación, creación de registros, bases de datos, repositorios, conservación digital es en donde nosotros ponemos en marcha el propósito de estas tareas y las podemos presentar también a modo de servicio para la comunidad en general.

¿Me podrías comentar tu formación académica?

Bibliotecología

¿Es bibliotecólogo?

Soy técnico bibliotecólogo.

¿Y lo de informática?

Lo de informática, era una formación previa que tuve a esta carrera, puesto que antes de cuarto medio mi hermano me regalo un computador y yo decía qué es esto, si yo era puro lápiz

Y papel, entonces hay que empezar. Al comienzo aprendí haciendo, o sea me mandaba mi embarrada o lo echaba a perder y tenía que arreglarlo, entonces así fui aprendiendo. Pero a modo de formalizar esos conocimientos onda que después yo lo veía como una herramienta de trabajo, lamentablemente este país no se basa en la calidad profesionalmente, sino que solamente su cartón, entonces cómo puedo acreditar yo que tengo estos conocimientos a través de un cartón. Entonces, por eso tuve que tomar algunos cursos al respecto y obviamente el resto lo fui haciendo bien autodidacta, pero aquí fue el lugar de formalizar estos conocimientos y tener alguna forma de acreditar que los poseo, y fue tomando estos cursos de computación pero que era lo más básico de armar un computador hasta una puesta en marcha, sistema operativo, configuraciones, aplicaciones, etc. Posteriormente tomé lo que era mi área que es mi profesión actualmente que es bibliotecología que en realidad llegué de pura coincidencia, pero conforme iba trabajando en ello me di cuenta que está muy ligada y relacionada con dos áreas muy importantes hoy en día o más bien dicho dos o tres. Que son la informática, la jurisdicción y la administración. Todas las carreras esenciales o por lo menos las más valoradas en el mercado están ligadas a estas áreas y bibliotecología por irónico que parezca es muy poco conocida está muy relacionada a estas tres áreas. Porque la jurisdicción tiene que ver primeramente con la preservación de un patrimonio cultural, hay un patrimonio jurídico, político, histórico que hay que conservar, segundo están los derechos de autor que eso también habla de legalidad, nosotros no podemos llegar y tener un libro y simplemente difundirlo, no hay varios libros, hay mucho contenido que está protegido por este mismo derecho de autor, entonces nosotros podemos contenerlo pero no podemos digitalizarlo, pero digamos se puede apurar, acelerar la distribución de este contenido pero al momento de estar

protegido por esta ley no se puede, porque eso viola los derechos de *copyright* que eso únicamente le corresponde a las editoriales entonces el bibliotecario también debe conocer la legislación que se está vigente y sobre todo si el material o contenido está libre de esos derechos o no. La administración tiene que ver con concepto de clasificar, de archivar, de manejar mucha documentación, porque no es solamente y cierto una biblioteca tener libros, también maneja dinero, presupuestos para poder adquirir esos libros, para poder comprar plataformas, comprar bases de datos adquirirse a otras bases de datos y para eso se requieren Lucas, pero para eso se debe hacer un estudio de contabilidad saben que nosotros necesitamos esto y esto se tiene que solicitar. Porque la biblioteca debe manejar un presupuesto autorizado que no es oye necesito plata para unos libros a nosotros anualmente y en todas las instituciones pasa que su biblioteca debe tener un presupuesto autorizado para funcionar. A eso le sumamos no solamente el presupuesto, sino que también hay un tema de manejo de clientes, está una documentación de compra venta, tienes que tener su sistema de facturación, etc. Que es independiente de la facturación de la institución porque la biblioteca gestiona sus propios clientes, bueno que eso va a depender de la biblioteca y de la institución en la que está, pero por lo menos nosotros tenemos nuestra contabilidad y administración independiente. Porque también la biblioteca les paga los sueldos a sus funcionarios y eso también incurre en conocimientos administrativos, está el archivo que también tiene que almacenarse su documentación, los departamentos o independencias administrativas tiene su documentación, sus memos, su factura o documentos de compra, contratos, licencias médicas, etc. Que nosotros también manejamos como tal porque no somos solamente una biblioteca, también somos una institución que funciona independiente de la entidad en la cual está inserta.

2. ¿De qué forma está presente la tecnología en su trabajo? Mencione las herramientas que más utiliza durante su jornada laboral.

En mi trabajo la tecnología está demasiado arraigada porque el hecho de tener un almacén de datos, un almacén de libros requiere también procesamiento de información, y ese procesamiento de información se da a través de máquinas ya sea en computador, catálogo en línea, etc. Además, hay trabajo de conservación generalmente

trata de la digitalización y la manipulación digital de muchos archivos, muchos libros, etc. Y además edición, mucha edición.

3. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le dedicas al uso tecnológico?

Por el área en la que estoy yo, es toda la jornada laboral.

4. ¿Considera que todas estas herramientas facilitan tu trabajo?

Demasiado, puesto que primero el solo hecho de tener una herramienta electrónica permite dos cosas, la primera la fácil conservación y la segunda una masificación de la información que se está manipulando o del contenido, puesto que puede fácilmente llegar a 500 usuarios en distintos lugares sin necesidad de que ellos estén presentes y que compartan el mismo material. No es igual en el caso de un material físico porque si tengo dos ejemplares, tengo que esperar que esos dos ejemplares se desocupen para poder facilitarlos a otra persona entonces la ventaja de esto digamos en términos de plataformas tecnológicas que permite la masificación, mayor accesibilidad y mayor nivel de consulta y rapidez de respuesta.

5. ¿ha habido innovaciones tecnológicas en tu trabajo durante estos últimos años?

Demasiadas. Primero está la adquisición de máquinas porque obviamente como son procesos se requiere de aplicaciones, y estas aplicaciones muchas veces requieren que la máquina tenga una cantidad de capacidad en diferentes aspectos, procesador, memoria, almacenamiento, etc. Y por ende se ha requerido comprar máquinas más actualizadas, equipos con mayores capacidades y sobre todo software. Que los softwares son la parte esencial de esto porque son esas las herramientas que nos permiten a nosotros generar los productos por los cuales nosotros prestamos nuestro servicio.

Tópico 2: Proceso de demanda en la organización: ¿Cómo se deriva al trabajador nuevas tareas acorde a los implementos entregados para trabajar?

1. ¿Me puedes comentar el procedimiento de tu organización para otorgarle nuevas tareas, cómo se da, cómo te piden nuevas tareas en tu fuente de trabajo?

Bueno, en primera instancia esta como la evaluación conforme a tus conocimientos y capacidades, como por ejemplo a mi varias veces me han ofrecido servicios porque saben mi formación además de ser técnico en bibliotecología, también tengo una formación en computación, por ende cuando se requiere implementar un nuevo procedimiento varias veces me han preguntado si yo conozco este procedimiento, o sea eso ya se basa en la referencia de la persona, pero segundo también está en los aportes que hace al grupo conforme a cuando uno hace mención sobre un tema se tiene como antecedente de que esta persona sabe hacer algo. Este año se han implementado tres nuevos procesos en nuestra unidad y en esos tres nuevos procesos yo tuve que participar en dos, ya que anteriormente a que se implementara yo había hecho mención de que se podían hacer, entonces ya tenían de referencia de que yo podía hacerlos y por ende me solicitaron que yo tuviera participación en ello.

2. ¿cotidianamente se le obliga a usar herramientas tecnológicas para realizar sus labores?

Sí, todo el día debo utilizarlas ya que constantemente debo realizar procesos por las plataformas. Yo me dedico a un área donde se debe usar material tecnológico, el trabajo es así.

3. ¿Sientes que las herramientas tecnológicas que posee tu organización están acorde a las demandas?

Sí, de hecho, lo que nosotros trabajamos o tratamos de implementar siempre es una plataforma que esté acorde al servicio, y nosotros no solo lo vemos porque nos parece bonito, nosotros trabajamos con estándares internacionales y para poder adaptarnos a

esos estándares internacionales necesitamos tener herramientas a nivel de mercado que estén a la altura de la puesta en servicio que nosotros queremos implementar.

Tópico 3: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación al propio desempeño

1. ¿Cómo percibes tu desempeño laboral con el uso de estas herramientas tecnológicas?

Primero yo diría que sin estas herramientas no podría hacer lo que hago, por ende, como tengo esa. A modo personal me encanta la tecnología, me puedo familiarizar muy rápido con ella, entonces lo que fácilmente se puede hacer, o sea lo que comúnmente se puede hacer en una hora yo lo puedo hacer en una menor cantidad de tiempo, y no es por echarme flores, sino porque conozco las mañas de las máquinas entonces se cómo sacarle mejor partido o mejor provecho a alguna de las herramientas que está también traen integradas.

2. ¿Y cómo describe que la sensación de realizar una tarea que demande el uso de una tecnología?

Me agrada, como te mencioné me agrada lo que es tecnológico entonces, pásame algo de eso yo lo empieza a trabajar de forma inmediata y si no se trató de averiguarlo o me quedo con la intención de querer usarlo.

3. ¿Te sientes capaz de ejercer una tarea que conlleve obligatoriamente en uso de una herramienta tecnológica?

Sí.

4. ¿Cómo te has sentido cuando la tecnología no responde a tus expectativas?

Mandamos quejas, reclamos, etc. Porque decimos que este es un problema de la máquina por ende necesita mantención. Si bien tenemos tecnología no de punta, pero sí lo suficientemente avanzada en lo que respecta a máquinas, dispositivos. Pero a veces estos no funcionan eternamente y tenemos que hacerle una mantención

constantemente y a veces cuando están faltos de mantención nosotros alegamos porque está solicitado y a veces no hay respuesta y cuando tenemos estas fallas son precisamente cuando no se han hecho mantenciones a los dispositivos o máquinas que nosotros utilizamos.

¿Cuándo te refieres a máquinas a que te refieres?

A los computadores o notebook, dependiendo del usuario y otro dispositivo como scanner o máquinas de digitalización, tipos de scanner para documentos, scanner para microficha, scanner para fotografía en negativo, que son archivos históricos, así que tienen un distinto tratamiento y obviamente un distinto implementos o elementos para poder trabajarlos.

Tópico 4: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación a la innovación tecnológica

1. ¿piensas que el proceso de innovación tecnológica en tu trabajo va a la vanguardia con los últimos avances?

En este momento no, hasta el año pasado te podría decir que sí, pero en este momento no. Y en este preciso momento lo estamos viendo en la posibilidad de poder actualizar todo lo que estamos trabajando y también con las máquinas que estamos trabajando ya el día de hoy estuvimos precisamente implementando un nuevo esquema de solicitud para poder presentar un requerimiento nuevo de actualización de varias cosas que no solo es en maquinaria si también en infraestructura.

2. ¿Cómo se siente tener que ejercer tareas con herramientas tecnológicas que desconoces?

Curioso, siento como en una capacidad de querer emprender algo bastante curioso y con una sensación de desafío, pero no algo negativo, sino aún desafío con un nuevo aprendizaje, una nueva herramienta y como ya había dicho soy curioso démosle.

3. ¿sientes que es mejor trabajar con versiones antiguas de software antes que estas plataformas con versiones más recientes?

Eso depende del proceso, por ejemplo para la digitalización hay muchas herramientas que se van actualizando, por ejemplo edición en una simple foto adobe Photoshop, que son como suites, trabajo de imagen, pero cuando se trata de documentos, necesitas un documento que tenga nuevas herramientas, integraciones, ejemplo para limpieza si es que cuando digitalizas queda alguna mancha, limpiarla lo digo en la perspectiva de lo que nosotros trabajamos, que si tú vas a limpiar una mancha que está en una letra hacerle un acercamiento a eso y hay aplicaciones más antiguas que no te permiten eso, como es el llamado zoom, pero las más actuales si incluye esas utilidades, por ende eso va a depender del tipo de trabajo, del tipo de material que se esté utilizando para ver que otra herramienta son más factibles, si son más antiguas o hay muchas que son más factibles trabajar con versiones más antiguas como hay otras que requieren de una actualización precisamente por la profesionalización y la manipulación adecuada del material que estamos trabajando.

¿En qué caso sería más factible utilizar una versión antigua?

Cuando se trata solo de un ingreso, porque tenemos 2 herramientas que una te permite crear un registro de un material más actualizada que esa, tu cargas adicionalmente este material, es decir yo genero el registro de un libro, nos llegó un libro registramos su título, campos de autor, etc. O sea los datos básicos de catalogación y además nosotros le podemos cargar portada, para que el usuario cuando lo vea por internet identifique el libro y esta es la versión que estoy buscando, pero hay otros materiales que no requieren de aquello que no es tan necesario cargar tanta información que no es tan relevante, así que basta con crear solo un registro y en lugar de tener que usar una plataforma tan avanzada para hacer un registro básico podemos usar un software más antiguo que se usaba como en primera etapa en el departamento.

4. ¿Qué crees necesitar para aprender el uso de nuevas herramientas, que cree necesitar para aprender algo nuevo, una herramienta tecnológica nueva?

A nivel personal aparte de la curiosidad y fuera de la formación informal, yo creo que también implica una capacitación por una persona que conozca la herramienta, ya que a veces la improvisación no son muy buenas y uno tiende a correr el riesgo de echar a perder la herramienta apenas la tenga en mano, entonces también es tener precaución, y esas precauciones solo te las puede entregar aquella persona que ya conoce, porque un tutorial o una guía te puede servir, pero no siempre te va hablar de las buenas o malas prácticas, solo te va hablar de procedimientos, en cambio la persona que conoce te va a decir los pro y los contra, te va a decir esto se debe hacer, para esto sirve, pero también te va a decir esto no lo debes hacer para evitar hacer esto otro.

¿Tú crees necesitas una capacitación para tu trabajo actualmente, con referente a este tipo de área?

Mira actualmente no. La razón es porque todos los procesos que nosotros hacemos ya son prácticamente de continuidad, es como decirlo son de la casa, no hemos. La última capacitación la tuvimos que realizar a comienzos de este año porque estábamos implementando un nuevo proceso y como ese nuevo proceso requería de unas herramientas que no estaban precisamente en la red, para poder buscar algún tipo de tutorial o guía necesitabas capacitación para ello. Pero en este momento como todo lo que hacemos ya lo sabemos no amerita una capacitación, a menos que llegue un nuevo procedimiento y tengamos que vernos en la misma situación, de conocerlo para poder implementarlo hay yo creo que si ameritaría una preparación adecuada.

Finalmente, ¿Qué consideras tú que es un factor relevante a la hora de usar bien, o sea que un sistema sea más amigable que otro?

Hay que entender que estamos en una era digital, pero no todos nacieron en esta época digital, por ende como no son los llamados nativos digitales, es decir no son gente que conoce este lenguaje, que no nació con este lenguaje hay usuarios que ya por su edad no crecieron en esto no van a saber precisamente manipular las máquinas, muchos dicen para mí esto es chino mandarín, entonces la idea del sistema o la

interface o lo que sea la herramienta más amigable permite que cualquier usuario sin una formación formal o valga la redundancia una formación en el área pueda usarlo sin mayores dificultades. Por eso dicen que el ideal es que todos los servicios sean amigables o lo más entendible posible, como decirlo te lo explico con peras y manzana, esa es la idea de la biblioteca que la biblioteca no sea solo un medio de almacenamiento de conocimiento sino también de integración, de inclusión y ese es el modelo que se está implementando hoy en día a nivel mundial en todas las bibliotecas.

u. ENTREVISTA VII

Edad del participante: 29 años

Género del participante: Masculino

Área laboral en la que se desempeña: Jefe de la Unidad de Monitoreo de la tecnología de la información

Tópico 1: Especificaciones del trabajo y área en la que se desempeña.

1. Cuénteme de su trabajo, a qué se dedica.

Trabajo hace casi seis años en una empresa chilena llamada *Mainsoft* con presencia en tres países, que está dedicada principalmente a software y servicios de monitoreo de infraestructura tecnológica. Ahí soy jefe de la unidad de monitoreo de tecnologías de la información. Entre mis funciones están armar equipos de misión crítica, que son como equipos de alto rendimiento, para clientes bancarios y retail que requieran tener control sobre el núcleo de sus sistemas que permiten llevar a cabo sus operaciones. Entonces, el tenerlo monitorizado les permite a ellos mantener el negocio.

2. ¿De qué forma está presente la tecnología en su trabajo? Mencione las herramientas que más utiliza durante su jornada laboral.

Bueno, te puedo decir que la tecnología está presente en todos los procesos que llevamos a cabo y en los que voy a brindar consultorías o asesorías a mis clientes. Por ejemplo, un par de años atrás un retail no era tan necesario tener su sistema en línea bastaba con una cajera, una caja registradora manual. Hoy en día un retail necesita sistemas que van comunicados con toda la central de cajas, y a la vez programas internos que hacen que se vaya llevando todo el control financiero de una compañía todo en línea, lo que respecta a mí, trabajo principalmente con mi teléfono que tengo que tener un contacto si o si con otros encargados de área para que me vayan reportando los estados de los servicios. Además de laptop con red privada virtual para conectarme a un sitio específico de clientes y poder solucionar temas. Herramientas son en sí todo lo que me permita llevar mi trabajo a distancia, sin tener que

apersonarme en el lugar, sino que todo lo que pueda hacer a distancia, ese es mi foco. Y con respecto a la gente que trabaja conmigo he visto que todas estas innovaciones que hemos visto en el tiempo, partimos con todos estos procesos desde lo más manual y de apoco lo hemos ido automatizando. Todo lo escrito lo emigramos a una Wikipedia interna, había procesos que eran aprendidos de cabeza por cada uno de estos encargados y lo pasamos a flujo dinámico en un diagrama. Entonces las cosas se van automatizando, pero para hacer la vida más fácil, tengo colaboradores de 20 años y de 50 años, entonces todos ven como cada una de estas mejoras como algo que les permite a ellos ahorrar tiempo y reducir errores.

3. ¿Considera que estas herramientas le facilitan su trabajo? Comente

Sí, porque básicamente todo está ahí, sin eso no podría trabajar.

4. ¿Ha habido innovaciones tecnológicas en su puesto de trabajo estos últimos años?

Bueno, con lo que respecta a innovación hay actualizaciones programadas en las cuales si te fijas, todos los activos fijos que son computadores, teléfonos, un periodo de vida útil y luego se hace una actualización de esos equipos, producto de que cumplen su periodo funcional óptimo y obviamente recambian todo lo que es equipo tecnológico y es porque la tecnología en sí va avanzando bastante rápido, no es por ejemplo hoy un computador de 8 gb o 12 gb es veloz, pero hace 5 años atrás un computador de 4gb era veloz y hace 10 años atrás un computador de 2 gb era veloz. Entonces tú vas viendo que a medida que avanza la tecnología vamos nosotros demandando mayor capacidad o avances tecnológicos para una mejor realización de nuestras tareas.

Tópico 2: Proceso de demanda en la organización: ¿Cómo se deriva al trabajador nuevas tareas acorde a los implementos entregados para trabajar?

1. Comente el procedimiento de su organización para otorgarle nuevas tareas

En cuanto al proceso, para otorgar nuevas tareas o procesos es bastante simple, cuando me entregaron el cargo me entregaron una descripción de cargo en donde estaba detallado cada una de mis funciones y también a mí se me exige un plan todos los años, se me exige un plan anual con un cronograma de hitos y tareas. Entonces las tareas las tengo asignadas desde el año anterior, y si queda algún bloque o nueva tarea me las incorporan en esas tareas anuales, que si bien son súper planificadas también hay proyectos on demand que son nuevos proyectos que han salido sorpresa y hay que incorporarlos, y lo hacen el jefe que es el gerente de servicios y me dice el requerimiento y yo estructuro y armo el procedimiento dentro de los procesos que ya tenía definidos.

2. ¿cotidianamente se le obliga a usar herramientas tecnológicas para realizar sus labores?

Es que es parte de mi pega, es parte de mi trabajo utilizar estas herramientas de tecnología. Mi trabajo es netamente bajo el uso de estos elementos.

3. ¿siente que las herramientas tecnologías que posee en la organización, están acorde a las tareas que le demandan?

Respecto a las herramientas que me entrega la compañía versus a las tareas que me demandan, te puedo decir que generalmente uno siempre uno estará disconforme porque uno busca tener lo mejor del mercado, no sé uno trata de pedir un computador con 20 gb de RAM y 2 Tera de disco duro, ese sería lo ideal, pero lamentablemente todos estos recambios pasan por un presupuesto anual. porque cada uno de los trabajadores de la compañía debe tener cierto margen de presupuesto para la asignación de equipos, por tanto, ese computador con 20 gb de RAM es imposible que lo tenga, pero si puedo tener uno de 12 gb de RAM y 1 Tera de disco, que es un tercio más barato que lo que yo soñaría y me haría mejor mi trabajo, pero con el computador

que me asignan que si bien es moderno y cumple con lo que tiene que cumplir si puedo llevar a cabo mis tareas, en el sentido práctico.

Tópico 3: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación al propio desempeño

1. ¿cómo percibe su desempeño laboral en el uso cotidiano de herramientas tecnológicas?

Mi percepción de mi trabajo es positiva, cumpro con todo lo que prometo a fin de año para el año en curso y las evaluaciones que me hacen mi jefe contraparte son positivas y eso en gran medida es porque me apoyo mucho en las herramientas tecnológicas, como te contaba, me apoyo mucho de mi teléfono para trabajar y eso me permite que no tenga que estar sacando mi notebook en cualquier parte para hacer algún tipo de control remoto, entonces me evita a ir a visitar clientes, me evita ir a visitar personal, y esos ahorros de tiempo me permite también, cumplir con otras cosas asistir a reuniones, poder sentarme a realizar otro tipo de tareas, porque esos ahorros pequeños de tiempo me permiten lograr cumplir cabalmente mis tareas y así también, facilitar el desarrollo de lo que me están encomendando

2. ¿Cómo describe la sensación de realizar una tarea que demande el uso de una herramienta tecnológica?

Bueno mi sensación de cuando me asignan herramientas tecnológicas, depende de la herramienta porque muchas veces son herramientas que yo domino por tanto se me hace fácil y cumpro y otras veces que se me exige por ejemplo un diagrama o un proyecto que yo podría entregarlo en un Excel súper ordinario, pero como es para un gerente debo entregarlo en un *Project*, y para eso debo manejar como funciona *Project* entonces es un desafío manejarlo, que quede bien, y por eso mi sensación, al principio es de ansiedad de querer hacerlo bien y el desafío de poder manejar correctamente la herramienta, que finalmente uno se apoya como está tan avanzado mucho, quizá un tutorial de YouTube y ya sabrás manejar una herramienta, entonces finalmente uno va

adquiriendo conocimientos de herramientas tecnológicas apoyándose en las mismas herramientas tecnológicas.

3. ¿Se siente capaz de poder ejercer una tarea que conlleve obligatoriamente el uso de una herramienta tecnológica?

Con lo que respecta a si me siento capaz, te puedo decir que es relativamente simple hoy en día hacer eso, antiguamente uno debía recurrir a un libro o alguien que supiera más, para poder dominar digamos y tener esa capaz de realizar estas tareas que requiere el uso de estas herramientas tecnológicas, hoy en día es tan simple como que si hay algo que no sabes o no dominas te apoyas en estas mismas herramientas buscas un tutorial de YouTube, o cualquier manual o procedimiento que hayas visto ya sabrás utilizar esa nueva herramienta.

4. ¿Cómo se ha sentido cuando la tecnología no responde a sus expectativas?

Cuando no responde, frustra, eso es lo que se siente. Generalmente todas estas actividades hoy en día están con fecha y hora, contra tiempo, por lo tanto, cuando falla o no cumple las expectativas, cuando un programa se pega hace que uno se frustre, se sienta ansioso, inquieto y eso obviamente afecta en el ánimo de quien realiza la tarea. A uno lo atrasa y se preocupa de que no va a cumplir, entonces las sensaciones son entre tensional y un poco de ansiedad y temor por no cumplir.

Tópico 4: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación a la innovación tecnológica

1. ¿Siente que el proceso de innovación tecnológica en su trabajo, va a la vanguardia de los últimos avances?

Con lo que respecta a estos procesos de innovación en mi compañía y respecto a los últimos avances generalmente en todas las compañías es lento y es porque todo lo que es innovación es caro, por lo tanto una vez que las compañías que requieren ir a la vanguardia, por temas de seguridad de la información por temas de velocidad lo adoptan como un estándar y de ahí todas las compañías tratan de alcanzarla, pero

generalmente son muy pocas las empresas que van a la vanguardia de la oleada de innovación tecnológica, pero es principalmente por un tema de costos, generalmente todas estas nuevas tecnologías son extremadamente caras, por tanto, por un tema de costo y racionalización las empresas optan por esperar a que la tecnología esté masificada, ahí adoptarla.

2. ¿cómo se siente al tener que ejercer tareas con herramientas tecnológicas que desconoce?

Cuando me toca tener la posibilidad ante mí de un software nuevo, una máquina nueva o una herramienta nueva, es de curiosidad. uno que está involucrado en este tema de la tecnología tiene que ser curioso, uno va buscando cuales son las funcionalidades, por lo tanto, mi sensación frente a eso es de curiosidad, saber cómo funciona, como opera, que la diferencia de las demás, que ganamos al adoptarla y finalmente ver cuál es el valor, ver en qué me aporta ya que pueden haber muchas herramientas nuevas, una máquina muy veloz pero si no me va a generar un impacto en los procesos productivos que estoy llevando a cabo en verdad no sirve, por eso la primera sensación es de curiosidad, es la curiosidad de saber realmente qué es lo que me va a aportar y que gano con la implementación de esta nueva herramienta.

3. ¿siente que es mejor trabajar con versiones antiguas de software, antes de actualizar las plataformas por versiones más recientes?

Lo que respecta a migración de tecnología, de pasar de una tecnología antigua a una nueva, es una barrera bastante compleja, para todas las compañías generalmente encontramos que bancos, muchos bancos funcionando con software de programación súper obsoletos, muy antiguos. Así como infraestructura muy antigua, y es porque existe un miedo tal de que si migran a una plataforma a una plataforma más nueva no opere de la misma manera a como está operando en la actualidad o que esa plataforma no sea capaz de comunicarse con otras plataformas con las que sí se estaba comunicando en la actualidad y ese tipo de miedo es la barrera principal para impedir esta migraciones tecnológicas para que entre la innovación, cuando encontramos

software o equipos muy antiguos es porque piezas claves dentro de un negocio o un servicio.

Pero en lo personal, ¿cuál prefieres?

Yo respecto a las versiones antiguas o versiones nuevas, prefiero las versiones nuevas pero bien probadas, de hecho en informática existe una instancia que se llama de aseguramiento de la calidad, en esas instancias o en esos ambientes se prueban esos software nuevos y todo lo que es nuevo para ver si son capaz de cumplir con las expectativas de una organización por lo tanto siento que se pueden incorporar estas nuevas tecnologías, que a mi juicio es lo ideal, en la medida que se haga un buen trabajo en ese punto que nos aseguremos bien de que todos lo que estamos emigran de una plataforma antigua a una nueva, sea lo mismo pero desde una plataforma nueva, más optimizada.

4. ¿Qué cree necesitar para el aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas?

Hoy en día lo que yo creo necesitar para usar nuevas herramientas tecnológicas es el saber buscar, que es yo creo parte de la masificación de las herramientas tecnológicas hoy en día basta con que uno se meta a internet y “google” algo y ya sabe hacer prácticamente todo, y lo bueno de eso es que saco el límite que había entre las edades y todo tipo de limitaciones que uno podía encontrar para hacer las cosas, hoy en día basta con que uno tenga una conexión a internet y sabe hacer prácticamente todo.

5. ¿Qué sientes tú que necesita tener un sistema o software para que sea más amigable?

Para que un sistema sea considerado amigable, es prácticamente que sea de fácil uso, de que sea intuitivo de que esté visualmente ordenado, que al usuario final que lo va a utilizar le sea atractivo, le sea cómodo, y que a la vez intuya cuales son las siguientes operaciones que tiene que realizar.

v. ENTREVISTA VIII

Edad del participante: 48 años

Género del participante: Masculino

Área laboral en la que se desempeña: Supervisor de Información de la Cuenta Única Tributaria (CUT)

Tópico 1: Especificaciones del trabajo y área en la que se desempeña.

1. Cuénteme de su trabajo, a qué se dedica.

Soy supervisor de la información de la CUT. Básicamente, yo reviso inconsistencias que hay en la cuenta única con el fin de que cada contribuyente tenga la información correcta.

2. ¿De qué forma está presente la tecnología en su trabajo? Mencione las herramientas que más utiliza durante su jornada laboral.

Bueno, el computador y acceso a programas para buscar, para hacer las filtraciones y poder tener la información. Y también, está el espacio para hacer videoconferencias para hacer reuniones con tesorerías regionales o provinciales, y/o capacitaciones.

Entonces, ¿es netamente el computador?

Sí, y teléfono

3. ¿Aproximadamente cuánto tiempo le dedica a su uso?

El computador será las ocho horas de trabajo y teléfono una hora o dos horas dependiendo.

4. ¿Considera que estas herramientas le facilitan su trabajo? Comente

Sí, porque está diseñado para eso. El programa está diseñado para que yo pueda buscar en el computador, de otra manera no se podría o a lo mejor resultaría muy engorroso u ocuparía demasiado tiempo.

5. ¿Ha habido innovaciones tecnológicas en su puesto de trabajo estos últimos años?

Sí, en ese aspecto sí. Tenemos recambio de computador, que es una empresa externa que provee el arriendo y tenemos una multifuncional que todos los PC de los compañeros están asociados a esa y cada uno tiene una clave como para sacar una impresión. Es decir, yo emito un producto, voy a la multifuncional, digito mi clave personal y saco el documento.

¿Y eso queda registrado?

Sí, queda registrado en cuanto a la cantidad de hojas ocupadas más que nada eso. Es como para medir cuántas hojas, en el mes cuántas hojas se gastan. Esto puede interpretarse de dos maneras, una que es para proveer y hacer los pedidos de materiales acorde a la realidad; o también, llamar la atención de personas que sacan impresiones personales. Entonces, también puede ser visto de esa manera, es decir, si yo saqué 10 hojas y mi compañero 100 hojas en el mes, entonces algo pasa, mi compañero o bien sacó más impresiones asociadas a que está en un proyecto cosa que se justifiquen las impresiones o sencillamente que si no está nada de eso, puede significar que esté imprimiendo cosas personales y también puede darse que esté imprimiendo información para ser entregada directamente a un contribuyente.

¿Eso se puede hacer?

No, porque no puedo. Tengo que tener la autorización, hay todo un protocolo de autorización. Y al menos en mi cargo, no puedo entregar ninguna información a ningún contribuyente, de hecho, no me relaciono con ningún contribuyente, yo me relaciono con los Tesoreros, los jefes de operaciones o los analistas y ellos son los que interactúan con los contribuyentes, yo no. Entonces, menos tampoco podría emitir cierta información, o sea sería sospechoso que yo imprimiera esa información, no hay un fin. De hecho, tenemos una trituradora de papel, con el fin de que, si yo saco algún documento que tenga que ver con el Rut de algún contribuyente que es necesario para hacer algún análisis, ese documento yo puedo destruirlo por completo y ser inservible para cualquier otra persona donde se vea el Rut, sobre todo de algunos personajes

políticos o empresarios. Hay una ley que tiene que ver con el resguardo de la información y el secreto, y sobre todo le hace mayor peso a estas personas que son del gobierno o bien que pertenecen al grupo de poder.

Tópico 2: Proceso de demanda en la organización: ¿Cómo se deriva al trabajador nuevas tareas acorde a los implementos entregados para trabajar?

1. Comente el procedimiento de su organización para otorgarle nuevas tareas

Hay una herramienta que se ideó, un programa en que las tesorerías envían bajo un formulario que está en la intranet y es completa la información de que es lo que se necesita, pueden enviar también scanner de la documentación. Hay un administrador de eso y una sección, y él es que designa a cada uno de nosotros el caso dependiendo de la complejidad o de quién maneja más situaciones. No sé, a lo mejor puede haber una persona que sea más experta en renta o en IVA y otro que sea más experta en contribuciones. Entonces también sirve eso para poder registrar a cada uno de nosotros el trabajo que hace en el mes, y la complejidad de que tiene. También sirve para ver las brechas que puedo tener, o las brechas que puede haber en las secciones, porque la idea es ser un analista que conozca de todos los procesos de la sección, no que solamente esté orientado a un solo lado, a una sola parte y que el resto desconozca lo que hago o al menos saben lo que hago más no saben cómo lo hago. Es una brecha que se puede manifestar ahí porque puedo como jefatura decir, esta persona está más orientada a esto, pero este otro le va a enseñar esa parte que él sabe. Y así, nos vamos retroalimentando cada uno cosa de lograr que todos sepan de todo y puedan responder todos lo mismo.

2. ¿cotidianamente se le obliga a usar herramientas tecnológicas para realizar sus labores?

Todo lo que hacemos es a nivel del sistema, entonces sí, me siento obligado ya que igual no me gusta estar frente al computador todo el día, pero hay que hacerlo, o lo otro es comunicarme por teléfono con otras tesorerías o por videoconferencias hacer reuniones o capacitaciones. Cuando viajo para hacer mis capacitaciones, igual debo

usar el data y un notebook. Entonces para realizar mi trabajo tengo que usarlas por obligación.

3. ¿siente que las herramientas tecnológías que posee en la organización, están acorde a las tareas que le demandan?

Siempre vamos un paso más atrás que en el ámbito privado. Pero también se debe a que por la particularidad de la institución que uno maneja y el objetivo de la organización. Obviamente, que en el ámbito privado van a tener mejores herramientas porque su negocio va a ser vender un servicio, un producto orientado hacia el cliente y obtener ganancias, utilidades. Nosotros es contrarios, nosotros también entregamos un servicio que a todo esto es entre comillas un monopolio porque las personas si o si, si son contribuyentes deben relacionarse con la Tesorería, no existe otro organismo más que la Tesorería, no existe una Tesorería privada de nombre tanto, y otra tanto. Como pasa con la telefonía que está la empresa Claro, Movistar, VTR. Entonces las personas quedan capturadas a ese monopolio de la información, pero por eso mismo nosotros tenemos que entregar un buen servicio, y ahí es donde a veces tenemos la complejidad que nuestro equipo tienen que saber adaptarse a los tiempos, a los procesos que tienen los privados para también generar un buen servicio y hace de que exista emprendimiento en el país.

Tópico 3: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación al propio desempeño

1. ¿cómo percibe su desempeño laboral en el uso cotidiano de herramientas tecnológicas?

Es una dependencia netamente, sin el computador no puedo hacer nada. De hecho, cuando nuestro sistema se cae nada se puede hacer, hay un corte de luz tampoco tenemos como trabajar, entonces se genera una dependencia y con esa herramienta tecnológica y se está viendo la posibilidad de tener un plan de contingencia que es un generador propio o respaldo de la información o también programas que sean anti hackers, porque tenemos también diariamente ataques de eso.

2. ¿Cómo describe la sensación de realizar una tarea que demande el uso de una herramienta tecnológica?

Por lo general, no me gusta mucho estar en el computador, es para mí una herramienta que es necesaria para poder desempeñar mi labor, pero no es una herramienta que yo use con gusto, porque no soy como los jóvenes que están todo el día conectados a internet, no soy de esos, entonces por eso para mí al menos me causa una suerte de un mal necesario, tengo que, si o si relacionarme con ellos y si es así aprender, porque hay capacitaciones con respecto a eso y tengo que si o si aprender. Entonces, ahí también se genera en este caso una obligación de relacionarme con nuevas tecnologías.

3. ¿Se siente capaz de poder ejercer una tarea que conlleve obligatoriamente el uso de una herramienta tecnológica?

Sí, cuando hay capacitación sí. Y también, cuando... no puedo negarlo, cuando en mi caso hay por ejemplo el Excel que he ido a cursos, pero no me llama la atención entonces, como no me llama la atención, no soy un experto en Excel a pesar de que me han capacitado porque no estoy diariamente usando el Excel y luego también no es de mi gusto experimentar con Excel y hacer tablas y otras cosas. Entonces lo que me han enseñado se empieza a olvidar porque yo no lo uso cotidianamente que podría ser a lo mejor agilizar mi trabajo, pero no lo uso. O sea, lo uso, pero en la justa medida no más allá de poder interiorizarme o que me atraiga.

4. ¿Cómo se ha sentido cuando la tecnología no responde a sus expectativas?

Bueno, siento que estamos un paso más atrás de las nuevas tecnologías. Entonces, ahí es como cuestiono un poco el Estado que pretende ser moderno y a la altura de las nuevas exigencias, cuando en la realidad no es así. Entonces crea en mí, una cierta desilusión, frustración no, porque como no me gusta entonces me da lo mismo, pero si me desilusiono de que pertenezca a una institución donde la tecnología que manejamos no sea acorde a los nuevos avances.

Tópico 4: Expectativas y vivencias de Autoeficacia en relación a la innovación tecnológica

1. ¿siente que el proceso de innovación tecnológica en su trabajo, va a la vanguardia de los últimos avances?

No, no va a la vanguardia. Y lo que sí se pretende, es copiar muchos modelos de las innovaciones que ha hecho la empresa de seguridad o nuevos programas. Por ejemplo, tener un portal web que sea interactivo, tener las aplicaciones por teléfono. Que recién el año pasado se empezaron, en forma muy sutil, a salir hacia el usuario para que éste lo aplique, pero siempre con ciertas limitaciones entonces se ha ido desarrollando más cosas, en esa misma aplicación que yo pueda tener más accesibilidad a otras cosas como contribuyente, en mi teléfono, por ejemplo, entonces ahí es donde se percibe que las tecnologías no están o los programas no están acordes a lo que le decía, lo que pretendemos copiar. Es decir, el código QR que sacó hace tiempo el mercado y que están usando todas las grandes retail se pretende en algún momento usar, poder adaptarlo en nuestro negocio.

2. ¿cómo se siente al tener que ejercer tareas con herramientas tecnológicas que desconoce?

Siento que tengo que como dicen arreglármelas por mi cuenta, y aprender o buscar quien me pueda enseñar, y eso pasa cuando en mi caso tengo que hacer pruebas de ciertos formularios de ciertas aplicaciones que van a reto. Pero no hay un manual donde diga que tengo que revisar, qué es lo más importante y qué significa tal cosa y ahí es donde hay una cojera. Y si no hay alguien que envíe un manual, tengo que por mi cuenta aprender.

3. ¿siente que es mejor trabajar con versiones antiguas de software, antes de actualizar las plataformas por versiones más recientes?

Los softwares más antiguos, lo malo que tenían era la rapidez. O a lo mejor poco atractivos o también que no había tanta rapidez y había más limitación para innovar,

pero era más seguro. Entonces, con estas nuevas aplicaciones o programas que están saliendo, que, si bien son atractivas, pero también se adaptan con más rapidez a nuestras necesidades, hay cosas que por más pruebas que se hagan no se visualizan, entonces es el contribuyente a través del analista quien reclama o le está saliendo basura o la información que se dice estar no está. Lo que se dice que esta no está.

Entonces, en términos concretos prefieres lo más actual o lo antiguo...

La seguridad de lo antiguo combinado con la actualización de los nuevos avances.

4.¿qué cree necesitar para el aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas?

A veces capacitación, y también que el capacitador sea una persona que esté a diferentes niveles o que su materia combinado con el actualizar. Y también que el capacitador sea una persona que esté a diferentes niveles o que pueda su materia que va a enseñar pueda el adaptarse a diferentes formas que cada uno tiene de aprender. Entonces, a veces resulta que hay colegas que aprenden porque están en sintonía con la forma que tiene el capacitador de enseñar y hay otros que no logran entender del todo que es lo que quiere decir, porque la forma en que está explicando o enseñando no es compatible con su forma de aprender.