



ESCUELA DE CIENCIAS POLÍTICAS, GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

TELETRABAJO Y ALTERACIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN FUNCIONARIOS MUNICIPALES DE MACUL.

Durante el Primer Semestre del 2021.

Autoría: Catherina del Carmen Llanos Huaiquilao.

Profesor Guía: Eduardo Morales Morales.

Trabajo de grado de Licenciado en Gobierno y Gestión Pública para optar
al Título de Administrador Público
Chile de Santiago 2021.

AGRADECIMIENTOS

Entrego en esta tesis de grado, mi infinito agradecimiento a mi cómplice, confidente y madre.

Mujer de indomable fuerza y perseverancia, que me impulsó en el desafío de una nueva formación profesional.

A mi Padre, hombre de corazón noble que posa en mí la confianza y el valor para afrontar esta aventura, con la clara convicción que es posible vivir en una sociedad más justa.

A mi compañero de vida, quien, ante tantos imprevistos y reticencias de esta nueva aventura de formación profesional, mantuvo la paciencia y la confianza en que se terminaría de buena forma este proceso juntos.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE	3
RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: IDENTIFICACIÓN DEL TEMA DE ESTUDIO	7
1.1 Antecedentes del Problema.....	7
1.2 Presencia del Teletrabajo en la Administración del Estado.....	9
1.3 Teletrabajo en Municipios	12
Capítulo II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1 Descripción del Problema.....	14
2.2 Delimitación de la Investigación.....	15
2.3 Pregunta de Investigación.....	15
2.4 Justificación de la Investigación	15
2.5 Objetivos de la Investigación.....	17
2.5.1 Objetivo General	17
2.5.2 Objetivos específicos.....	17
2.6 Hipótesis	18
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	19
3.1 Concepto de Trabajo:	19
3.1.2 Trabajo – Familia	21
3.1.3 Desde el Trabajo remoto al Teletrabajo.....	22
3.1.4 Definición Operativa	23
3.2 Clima Organizacional.....	24
3.2.1 Definición Operativa	25
3.2.2 Dimensiones del Clima Organizacional para la Investigación	26
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	28
4.1 Tipo de investigación	28
4.2 Paradigma de la Investigación	29
4.3 Muestra.....	31
4.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de la Información	32
4.4.1 Encuesta.....	32
4.4.2 Entrevista Semiestructurada	33

CAPÍTULO V: PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
5.1 Encuesta.....	37
5.2 Entrevistas n.º 1(de jefatura del área de recursos humanos).....	44
5.2 Entrevista n.º 2 (jefatura desde el área de mejoramiento municipal)	45
CONCLUSIONES	47
Bibliografía	51
Anexo nº1	53
Matriz operacional de variables.....	53
Anexo Nº2	54
Anexo nº3.....	54
ANEXO Nº4:.....	55

RESUMEN

El presente estudio nace durante el año 2020 en contexto de cuarentenas sanitarias en Chile, con la incertidumbre ante la drástica modificación de las rutinas laborales, de los y las funcionarias municipales en Macul ante la modalidad del teletrabajo, proceso que alteró con elementos externos a la organización y su clima. El objetivo principal fue explorar el impacto de este fenómeno, en el clima organizacional y describir esta experiencia para identificar las ventajas y desventajas que se puedan potenciar y disminuir en los desafíos futuros del trabajo en el sector público, como facilitar los procesos a beneficios sociales, construcción colectiva de nuevas formas de comunicación entre los equipos de gestión y espacios perfeccionamientos tecnológicos para los trabajadores municipales.

Palabras claves: Teletrabajo, Clima Organizacional, funcionarios Municipales.

INTRODUCCIÓN

Desde el año 2020 y el año 2021, la pandemia sanitaria del COVID-19, ha revolucionado las formas del trabajo dentro del territorio de Chile y a nivel mundial. Como bien se plantea en el primer capítulo el tema a investigar es el teletrabajo y el clima organizacional en la municipalidad de Macul, esto reconociendo desde los antecedentes portados que el teletrabajo se presenta como una alternativa de modernización, al interior de las organizaciones públicas. Esto previamente a la cuarentena sanitaria, que generó un impacto para las organizaciones y sus trabajadores, permeando con la modalidad del teletrabajo desde el sector privado al sector público, siendo hoy una opción factible y estratégica para el funcionamiento de las empresas y los servicios públicos. Desde este contexto se desprende esta investigación, donde se explorará y describirá, con la intención de entregar un estudio de referencia en esta materia.

En los capítulos II y III se presenta el objetivo y justificación de la investigación; dentro del capítulo IV se exponen perspectivas teóricas que buscan explicar la interacción de los elementos externos que inciden en el clima organizacional y el desarrollo del teletrabajo. El capítulo V presenta el marco metodológico con el cual se decidió trabajar en esta tesis, desde un enfoque cualitativo y cuantitativo, lo que permitiría conocer en profundidad las experiencias de los funcionarios municipales. Posteriormente se presentan las reflexiones finales, comprobación de hipótesis y recomendaciones al organismo estudiado.

CAPÍTULO I: IDENTIFICACIÓN DEL TEMA DE ESTUDIO

1.1 Antecedentes del Problema

En una cultura de la información, las herramientas tecnológicas y las nuevas formas de comunicación constituirán una ventaja para los trabajadores que posean las posibilidades de acceso al conocimiento, ante la actualización permanente de las tecnologías y sus procesos de organización, en las empresas o instituciones en las que se desempeñen. Este fenómeno ha impactado no solo al sector privado, sino que también al sector público, donde esta investigación se presenta como una respuesta ante las alteraciones e interacciones que se han presentado en el clima organizacional, en los trabajadores de la municipalidad de Macul, ante la modalidad del teletrabajo.

En América Latina, Colombia se presenta como un referente del teletrabajo en el sector privado como en el público desde el año 2008, donde “El crecimiento en los últimos 5 años fue de 25 puntos porcentuales, pasando en el 2014 del 13% al 38% en el 2019.” (Centro Nacional de Consultoría, 2019). Considerando su historicidad política y cultural, se puede entender su elección y avance con la ejecución de este modelo de trabajo y el desarrollo de sistemas de tecnologías de información y comunicación. En cuanto al desarrollo en Chile, inicialmente se presenta como una salida beneficiosa para mejorar el acceso e información de los servicios y beneficios estatales, a de más de integrar las comunicaciones de manera electrónica en la gestión pública y como una de las metas de la Agenda Digital 2020, donde se impulsa al Estado para lograr un “Gobierno Digital”, con la implementación total de la Ley de Transformación Digital, N°21.180, para el año 2024 (Gobierno Digital Chile, 2019).

En Chile, durante el año 2020 y lo que ha sido el año 2021, el teletrabajo se convirtió en una realidad donde “más del 65% de los funcionarios del país, casi 80 mil trabajadores en el Estado se vieron forzados a adoptar el teletrabajo” (Universidad de Chile, Centro de Sistemas Públicos, 2020). Esto sembró el interés de explorar y analizar, el repentino cambio en la modalidad de trabajo dentro de la administración local, con la ejecución del teletrabajo, sin preparaciones previas que disminuyeran las alteraciones propias del proceso, al interior del clima organizacional y en la vida personal de los trabajadores y trabajadoras del municipio.

El concepto del clima organizacional surge para esta investigación, en momentos en que se ve la necesidad de dar cuenta de un fenómeno que es global en los organismos del Estado ante la implementación del teletrabajo, pero al mismo tiempo por ser un término que permite la evaluación desde dimensiones prácticas para un diagnóstico de clima organizacional, entendiendo a este como parte de la institución y al mismo tiempo como flexible a la estructura de las organizaciones, por ende, se altera con las transformaciones internas y externas que se presenten de manera intencional (por intervención) y/o de manera fortuita (inesperada). Es pertinente en este estudio entender al clima organizacional, no solo como un fenómeno por el teletrabajo y sus alteraciones dentro de las organizaciones, sino que también como un elemento de intervención ante las alteraciones que se produzcan en los organismos para poder mejorar el funcionamiento de estas, y prever futuros impactos negativos en ellas (Domínguez, et al.,2010).

Las evaluaciones de clima laboral miden la percepción que los individuos tienen sobre las prácticas y procesos institucionales, pero también sobre su satisfacción laboral y el compromiso factores que, de acuerdo a Luthans (2008), presentarían una marcada dependencia. La gestión administrativa, con la modernización del Estado junto a otras iniciativas, han promovido la evaluación y el desarrollo de las áreas de gestión de personas, esto como una estrategia

institucional, que busca la implementación de buenas prácticas laborales en el Estado. En este contexto, el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), a partir del 2012, ha definido indicadores para la gestión interna a nivel transversal en materias de Gestión de Personas, donde se encuentran las de capacitación y transferencia al puesto de trabajo, género, riesgos psicolabóres, etc.

Durante el año 2016, el Servicio de Seguro Social implementa la metodología ISTAS 21 para evaluar riesgo psicosocial en los Servicios del Estado, permitiendo levantar una línea base en cuanto a condiciones laborales, complementándose luego, en algunos Servicios con la evaluación de Clima Organizacional. Con esto se busca medir la percepción de los funcionarios en distintos factores o dimensiones, a modo de ejemplo; la satisfacción laboral, visión del liderazgo, compromiso, condiciones laborales, etc. Sin embargo, se presenta una limitación al no existir un instrumento estandarizado con una sola escala de medición y factores a evaluar o un nivel promedio esperado, transversal para toda la Administración del Estado. Esto genera consecuencias en las instituciones y sobre todo en la percepción de los usuarios, desde aquí se comienza a pensar en las prácticas directivas desde canales de comunicación más flexibles, más directos que permitan entregar transparencia activa por medio de soluciones más eficientes y menos burocratizadas para los usuarios de los servicios y los diferentes actores del Estado, por medio de la aplicación de las tecnologías, promoviendo a la vez buenas prácticas laborales.

1.2 Presencia del Teletrabajo en la Administración del Estado

Desde el punto de vista de su origen, se consideró al teletrabajo como una modalidad que condiciona la producción de las empresas, con nuevas formas de organización, por medio de elementos tecnológicos que lo sostienen económicamente como una alternativa a mantener en el futuro. Actualmente, el teletrabajo es mostrado como una opción muy atractiva para los servicios

públicos y se reconoce como un desafío que hay que sortear, ante las transformaciones sociales que se están viviendo en gran parte de América Latina, donde las estructuras y las jerarquías políticas de las instituciones son puestas en duda.

Para abordar el tema del teletrabajo, como una nueva manera de operar de los organismos públicos, será pertinente para esta investigación presentar los conceptos, teorías y leyes más relevantes para entender las alteraciones que induce esta modalidad de trabajo en el clima organizacional de los funcionarios municipales.

El teletrabajo fue reconocido formalmente en la legislación nacional el año 2001 a través de la Ley N.º 19.759, entendiéndose como aquel tipo de trabajo que se desarrolla por trabajadores contratados para prestar sus servicios fuera del lugar de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios tecnológicos, como pueden ser los informáticos o de telecomunicaciones (Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile, 2011)

La implementación del teletrabajo en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI) es la primera experiencia concreta de teletrabajo en el Estado de Chile. El INAPI es un:

Organismo de carácter técnico y jurídico encargado de la administración y atención de los servicios de la propiedad industrial, conforme a lo dispuesto en las leyes sobre la materia. Le corresponderá, asimismo, promover la protección que brinda la propiedad industrial y difundir el acervo tecnológico y la información de que disponga" (Biblioteca del Congreso Nacional, Artículo 2, Ley 20254, 2008)

Con la modernización del Estado, durante el año 2016 INAPI promueve la posibilidad de la implementación del teletrabajo, como una iniciativa de motivación y retención de los trabajadores, con la cual se mejoraría el clima organizacional y en consecuencia la productividad

del organismo, permitiendo al mismo tiempo a los funcionarios mejorar su calidad de vida laboral y la conciliación con la vida familiar y personal.

Esto se materializó con la aprobación de la Ley N.º 20.971, de fecha 22 de noviembre de 2016, que en su artículo N.º 43, facultó al director nacional de INAPI para implementar un piloto de Teletrabajo durante los años 2017-2018 (INAPI - OIT, 2021)

En marzo del año 2017, comenzó la primera experiencia formal de teletrabajo en el Estado, desde el INAPI, dependiente del Ministerio de Economía, esta iniciativa partió con un 10% de su dotación de funcionarios, un total de 17 trabajadores, que comenzaron a ejercer sus labores en su hogar, durante cuatro días por semana y con un día de trabajo presencial.¹ Dentro de las funciones que se consideraron para el teletrabajo se encontraban, las áreas administrativas, las de informática, la central telefónica, entre otras. A la experiencia del INAPI se suman más instituciones del Estado en el diseño e implementación de pilotos de teletrabajo que podemos reconocer fácilmente en la actualidad; como el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra) y la Contraloría General de la República.

¹ Se debe aclarar que la experiencia del teletrabajo desde INAPI, fue impulsada desde los directivos y fue de participación voluntaria para los trabajadores e incluso se consideró factible en el cambio a la modalidad presidencial si estos lo estimaban pertinente.

1.3 Teletrabajo en Municipios

En cuanto a las investigaciones realizadas durante el tiempo de la crisis sanitaria del COVID-19, se encuentra la de la asociación de municipales de Chile (AMUCH), Encuesta Nacional de Opinión Pública Municipal la cual establece:

Proporcionar una aproximación a las percepciones de opinión que tiene los(as) funcionarios(as) municipales del país en relación con la actual gestión que están desarrollando los municipios en consideración de la pandemia de Covid-19 a nivel global. (Asociación de Municipales de Chile (AMUCH), 2020)

Desde esta investigación se identifican elementos dentro de la estructura de las organizaciones municipales que pueden generar alteraciones negativas en lo que se refiere al clima organizacional de la institución pública, esto con base en que no existan departamentos de recursos humanos capacitados para lograr una implementación del teletrabajo desde estas áreas a los diversos departamentos del municipio donde se cumplan los trabajos administrativos, que puedan ser desarrollados desde la modalidad del teletrabajo.

La rigidez de la estructura municipal puede generar externalidades negativas en la medida que no exista equipos de recursos humanos con dedicación exclusiva que se dediquen a gestionar el personal, a nivel general se evidencia que dicha gestión tiende a limitarse en lo procedimental sin contar con planes, estrategias o paradójicamente con recursos humanos suficientes para gestionar al municipio. En esta línea, la rigidez estructura municipal dispersa las comunicaciones al no existir organismo centralizado competente de entrega de información transversal. (Asociación de Municipales de Chile (AMUCH), 2020)

Sobre la base de lo anterior se sustenta el desarrollo de esta tesis en cuanto al interés de explorar las dimensiones que alteran las condiciones del clima organizacional del municipio de Macul, donde la implementación del teletrabajo se ha ejecutado desde marzo del año 2020 a octubre del año 2021, con varias alteraciones para los funcionarios como por ejemplo, en cambio, del lugar de trabajo hacia los hogares, la modificación de las funciones laborales en algunos cargos administrativos, la diferencias de percepciones entre los funcionarios de género masculino y femenino. Junto a los cambios que han experimentado los usuarios y beneficiarios del organismo local, los pobladores de Macul en su mayoría, reconocen que el acceso a la información para la obtención de beneficios sociales es escasa y se dificulta el acceso cuando es por medio de páginas web y portales con claves.

El 50% de los encuestados responden que los principales problemas que afectarán al buen funcionamiento de los municipios en esta crisis dicen relación con la carencia de medios tecnológicos adecuados para dar continuidad al servicio, la falta de coordinación de las autoridades y equipos directivos con los funcionarios y la falta de preparación de los funcionarios para enfrentar esta crisis. (Asociación de Municipales de Chile (AMUCH), 2020)

Capítulo II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del Problema

En Chile durante el año 2020 y lo que ha sido el 2021, el desarrollo del trabajo remoto fue sin preparaciones previas junto a esto los trabajadores municipales se enfrentan a elementos externos que trascienden en el desempeño de los equipos y en consecuencia en los servicios que proveen a las personas, los que se burocratizan o simplemente se pierden en el caos, esto se presenta como una baja productividad para la gestión del municipio, y a su vez incide en el avance hacia una sociedad más justa. Con relación a lo anterior en esta investigación se plantea la alteración del clima organizacional del municipio de Macul, desde; el rendimiento, la satisfacción laboral, el liderazgo de las jefaturas y la comunicación en la organización.

La conciliación de una adecuada jornada laboral dentro de los hogares, para los trabajadores es un desafío constante en la modernidad, al pensar en el teletrabajo o trabajo remoto como una alternativa para poder acceder a un ingreso económico y con condiciones laborales justas, lo cual se ha demostrado en instituciones como el INAPI que es posible desde una alimentación adecuada y con una partición voluntaria de los trabajadores. Esto en tiempos de cuarentena sanitaria en Chile, no se logró aplicar dado a la contingencia que se vivió en gran parte del mundo, en consecuencia, se presentaron inevitablemente alteraciones en los diversos departamentos administrativos de la comuna de Macul, donde la segregación al interior de los equipos de trabajo impidió una correcta comunicación de las funciones. Estas alteraciones presentadas desde la comunicación inciden en las funciones o tareas que deben cumplir los funcionarios, se incrementan e incluso se modifican en la marcha de la modalidad del teletrabajo, aumentando la carga de trabajo y el tiempo para el cumplimiento de estas, como resultado las metas planteadas desde el organismo municipal no son cubiertas en su totalidad y los liderazgos son

puestos en duda, a su vez se impacta la satisfacción de los trabajadores y la posibilidad de tener una vida profesional activa en conciliación con la esfera doméstico-familiar.

El camino para que el teletrabajo se pueda constituir como una modalidad segura de trabajo implica un gran cambio de paradigmas al interior de los organismos públicos, donde se involucrarán inevitablemente los espacios de lo profesional y lo reproductivo. Cabe destacar, que no se encuentran experiencias de políticas integrales de teletrabajo, previas al COVID-19, no se reconocen experiencias de estudios que integren la relación entre el clima laboral y la modalidad de teletrabajo desde la mirada de la administración local. Tampoco existe evidencia teórica completa, sobre los efectos que el teletrabajo podría tener en el sector público sobre funcionarios y los servicios públicos.

2.2 Delimitación de la Investigación

La siguiente investigación se centrará en la I. Municipalidad de Macul, institución que a raíz de la pandemia sanitaria del COVID-19 implementa la modalidad del teletrabajo en los funcionarios administrativos del organismo local, durante el primer semestre del 2021.

2.3 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las alteraciones dentro del clima organizacional de los funcionarios municipales de Macul, ante la implementación del teletrabajo durante el primer semestre del año 2021?

2.4 Justificación de la Investigación

La pertinencia del desarrollo de esta investigación es de lograr explorar y describir el fenómeno del trabajo remoto evidenciando las alteraciones dentro del clima organizacional en la municipalidad de Macul, desde los funcionarios por medio de sus experiencias vividas en la

modalidad de teletrabajo, durante el primer semestre del año 2021. Con el objetivo de lograr superar brechas iniciales y conducir a la organización estudiada a un mejor clima laboral y de funcionamiento, desde la experiencia del teletrabajo en contexto de crisis sanitaria, como práctica pionera, desde la cual aprender para el avance de la gestión municipal desde un enfoque integral, que no altere la vida personal y familiar de los trabajadores y claramente que no genere costos o alteraciones negativas en los equipos de trabajo. Junto a esto describir las condiciones laborales en que se encuentran los trabajadores municipales en gestión remota de sus funciones.

La investigación posee una relevancia social, al analizar las respuestas de los funcionarios municipales, y desde aquí considerar las transformaciones culturales dentro del territorio en que se despliegan sus competencias; fomentar el uso de las nuevas tecnologías de forma correcta, como un pilar de la organización laboral logrando que el impacto del teletrabajo sea positivo y no como un fenómeno negativo, que alteró la vida de los funcionarios municipales. Es la oportunidad que nos entrega las condiciones extremas de aislamiento, para poder pensar en; ¿cuál será el futuro del trabajo en la administración pública, a nivel local?, ¿qué condiciones laborales serán las adecuadas?, ¿cómo se mantendrán las relaciones entre compañeros de jornadas que en la acción de trabajar ya no se ven?, ¿cuáles serán las consecuencias?, estas son algunas de las inquietudes que se presentan en esta investigación. Esta tesis contribuye al conocimiento que existe respecto de los efectos del teletrabajo en el clima organizacional de la municipalidad de Macul, analizando el impacto de esta modalidad laboral sobre las dimensiones relevantes para el buen funcionamiento del servicio local desde; la satisfacción laboral, el balance entre su vida personal y laboral, su disponibilidad de tiempo, la carga laboral y la comunicación. Esto se explorará por medio de un cuestionario, tipo encuesta el cual será presentado a los departamentos con mayor dotación de trabajadores en la modalidad de teletrabajo, excluyendo a los que se encuentren con licencias

médicas. Junto a esto se realizará una entrevista semiestructurada a dos directivos de departamentos para explorar y evidenciar las experiencias de su gestión dentro del clima organizacional del municipio, ante el teletrabajo. Para el desarrollo de esta investigación, se aplicó un muestreo por conveniencia, donde se seleccionaron los departamentos con mayor dotación de personal profesional incluyendo: a los de plata, contrata y honorarios (271). La selección fue de manera intencional para lograr el alcance a los que cumplieran con funciones administrativas quedando con una población de 71 trabajadores municipales, a esto se filtraría la condición excluyente del cumplimiento de funciones laborales desde el teletrabajo durante el primer semestre del 2021, obteniendo una muestra de 36 teletrabajadores municipales de Macul, donde se enviaron un total de 20 encuestas y se obtuvieron 11 cuestionarios contestados por las siguientes áreas de gestión: Departamento de finanzas municipales, Departamento de inversión e infraestructura municipal, Departamento de control de gestión municipal, Departamento de desarrollo municipal y Departamento de recursos humanos.

2.5 Objetivos de la Investigación

2.5.1 Objetivo General

Explorar cómo el teletrabajo alteró el clima organizacional en la Municipalidad de Macul, durante el periodo de pandemia del COVID-19, en el primer semestre del 2021 (marzo a julio).

2.5.2 Objetivos específicos

- Identificar las desventajas de la implementación del trabajo remoto en relación dimensión de las estructuras de la organización, desde los funcionarios municipales de Macul.
- Describir las dimensiones externas que han impactado en el clima organizacional de los funcionarios municipales en la comuna de Macul, en la dimensión de la conciliación de la

vida laboral y la privada durante el primer semestre del 2021.

- Exponer las alternativas de los funcionarios municipales para el desarrollo del teletrabajo en base a la experiencia vivida en la municipalidad de Macul, durante el primer semestre del 2021.

2.6 Hipótesis

- El clima organizacional en la Municipalidad de Macul, se vio alterado negativamente en las dimensiones de la estructura, en la recompensa, en la cooperación y en los estándares laborales por la modalidad del teletrabajo, durante el primer semestre del 2021.
- El clima organizacional en la municipalidad de Macul, se vio alterado positivamente en las dimensiones de la responsabilidad de los trabajadores y las jefaturas, ante el cumplimiento de los desafíos de rendimiento laboral y en cuanto a los riesgos de sobrecarga en contexto de la emergencia sanitaria del COVID-19.

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

Dentro de este capítulo, se desplegarán los conceptos teóricos fundamentales para el propósito de esta tesis, en torno al desarrollo del teletrabajo en el sector público en contexto de pandemia, con la finalidad de entender las relaciones presentes entre las esferas de lo laboral y lo familiar en la vida de los y las trabajadoras municipales. Explorar y analizar estas relaciones e interacciones permitiría explicar el fenómeno del teletrabajo, al interior de la organización y dentro del ámbito privado de las personas en un periodo de emergencia sanitaria inesperada, pretendiendo con esto identificar las ventajas y desventajas de su ejecución en el clima laboral de la organización estudiada.

Para abordar la temática del trabajo remoto y el clima organizacional en trabajadores municipales, es necesario vincular holísticamente la esfera del ámbito privado. Desde los autores (María Nuria Chinchilla Albiol, 2007), se promueven las acciones de conciliación desde el desarrollo de políticas que concedan a los y las empleadas la posibilidad de organizar las funciones y tareas laborales para responder a necesidades personales, sin consecuencias negativas en el trabajo.

3.1 Concepto de Trabajo:

Dentro de la epistemología de la acción de trabajo, como concepto se desprenden varias interpretaciones, desde la historicidad propia que envuelve al trabajo, por esto podemos entender al trabajo previo a la industrialización donde; “Puede definirse como la ejecución de tareas que implican un esfuerzo físico o mental, y que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas” (Sanchis, 211). Esta percepción del trabajo no

estaba ajena a conflictos sociales y tensiones, en lo que se refiere a esto es relevante recordar que la acción de trabajar era parte de la cotidianidad de las familias en los hogares, con la llegada de la revolución industrial los hombres y mujeres se transformaron con el paso del tiempo en obreros de faenas productivas, y se separó drásticamente la vida personal y familiar de la jornada laboral, la cual se estableció físicamente como externa de lo público, relegada a los espacios de lo privado.

El concepto de trabajo se ha transformado con el paso del tiempo, dado a los cambios producidos en la historia de la humanidad. Claro está que una concepción universal actual del término “trabajo”, relaciona la acción humana en la realización de tareas o funciones donde se aplica la fuerza física y mental para la obtención de resultados, junto con esto el trabajo es retribuido desde un sueldo monetario.

Para autores como Narotzky, uno de los factores decisivos que detonó el conflicto de la conciliación de estas dos dimensiones de la vida, personal y la de lo laboral fue el contexto de industrialización, en el cual estableció drásticamente una separación espacial entre el hogar y el trabajo. De este modo, la fábrica y el lugar de residencia se transformaron en espacios ajenos e inconexos, marcado el primero por su carácter productivo y el segundo por las tareas domésticas y la reproducción de la familia. Este periodo histórico presenta al tiempo como categoría de análisis desde lo productivo, relacionándolo directamente al dinero.

Desde el mundo organizacional se busca enfrentar el conflicto del uso y el manejo del tiempo desde los equipos de trabajo, sin omitir la vida personal de los y las trabajadoras. Estas acciones van en la búsqueda de un cambio de paradigma dentro de las estructuras de las organizaciones y claramente dentro de los climas laborales para generar, lo que plantean los autores Westman, Brough y Kalliath desde Jimenez y Aravenas (2015) “la percepción de que las actividades laborales

y no laborales son compatibles y promueven el crecimiento en conformidad con las prioridades del individuo en la vida actual” (Jimenez, 2015).

3.1.2 Trabajo – Familia

Actualmente, con la llegada del trabajo remoto o el teletrabajo se genera un amplio debate en cuanto a la ejecución y uso del tiempo para el trabajo en los hogares, esto junto al conflicto histórico de la inequidad de género en las responsabilidades familiares tanto de cuidado como domésticas, por esto es muy pertinente dentro de esta investigación y este marco teórico entregar los lineamientos de orientación para exponer el debate, y reconocer los roles de los actores involucrados. Olavarría, delimita el concepto de conciliación trabajo – familia:

Como la necesidad de que las personas puedan distribuir su tiempo de manera equilibrada, entre su jornada de trabajo remunerado y sus responsabilidades familiares y/o domésticas como son el cuidado de los hijos y los mayores o las interminables tareas domésticas (Olavarría, 2011 desde Celedón, 2013).

El Servicio Civil en Chile entrega una definición al concepto de corresponsabilidad como:

Distribución equitativa entre hombres y mujeres de las tareas y responsabilidades de cuidado de la esfera privada; incluyendo dentro de las mismas el cuidado personal, del hogar, de los hijos, ancianos y cualquier otra persona dependiente, que requiera de asistencia para sostener su modo de vida. (Servicio Civil, Gobierno de Chile, 2017)

El Servicio Civil indica además que:

Es fundamental promover una conciliación con corresponsabilidad, donde las tareas de cuidado sean compartidas entre hombres y mujeres, pero también entre el Estado, el

mercado y las familias, así como la sociedad en general. (Servicio Civil, Gobierno de Chile, 2017)

Para esta tesis se utilizará el enfoque de trabajo desarrollado por el Servicio Civil, la “Conciliación de la Vida Personal y Familiar con el Trabajo”, por considerar que este modelo desarrolla una perspectiva amplia del conflicto, pues “Reducir la conciliación al encuentro del trabajo y la familia deja al individuo y su subjetividad completamente excluidos de las medidas y/o políticas que puedan impulsarse”. (Servicio Civil, 2016) Esta perspectiva permite a la investigación una cobertura más amplia e integral del fenómeno y al mismo tiempo entrega el lineamiento desde orientaciones laborales entregadas por la misma administración estatal.

3.1.3 Desde el Trabajo remoto al Teletrabajo:

La categoría de análisis del teletrabajo, dentro de esta investigación será desde su ejecución remota, es decir trabajo realizado desde el domicilio de los y las funcionarias municipales. Iniciaremos con una conceptualización histórica que define inicialmente al **trabajo remoto** como: “trabajo a domicilio es el que ejecuta el obrero por cuenta ajena, en su propia casa o en locales que no se encuentren bajo la vigilancia directa de los industriales.” (Caffarena de Jiles, 1903)

En la actualidad nos encontramos con varias investigaciones que establecen el concepto de:

Teletrabajo puede definirse como el trabajo efectuado en un lugar donde, apartado de las oficinas centrales o de los talleres de producción, el trabajador no mantiene contacto personal alguno con sus colegas, pero está en condiciones de comunicarse con ellos por medio de las nuevas tecnologías. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

Una de las definiciones que más se ajusta al teletrabajo objeto de estudio es la definición de Salazar:

... Una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de este fuera de su espacio habitual, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Comprende una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de TIC 's para el contacto entre el trabajador y la institución. Además, este puede ser efectuado por cualquier persona, independiente de su género, edad y condición física” (Salazar, 2007).

3.1.4 Definición Operativa:

Desde el 10 de agosto de 2018, por medio de mensaje del presidente de la república, a través del boletín N°12.008-13, se reconoce como objeto del proyecto de ley para llenar un vacío de la legislación, que no contempla una regulación sistemática de esta modalidad de trabajo, lo cual genera incertidumbre a las partes de la relación laboral. Si bien la ley N.º19.759, que modificó el artículo 22 del Código del Trabajo para reconocer un nuevo tipo de trabajo, agregando un nuevo inciso final al artículo 22 del Código del Trabajo, que expresa: “asimismo quedan excluidos de la limitación de jornada, los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de las telecomunicaciones”. (Código del Trabajo Artículo 22, 2011) En esta normativa se deben reconocer las nuevas características de esta emergente figura laboral, haciéndose imperioso legislar las normas necesarias para la protección adecuada de estos nuevos trabajadores.

3.1.5 Trabajo en la Esfera Pública

Este utiliza la definición amplia de empleados públicos que considera a aquellas personas que se encuentran ocupadas en relación de dependencia y cuya actividad se desarrolla en el

sector público, incluyendo a todo el empleo de la administración pública según lo defina el Sistema de Cuentas Nacionales (SCN), más el empleo en empresas públicas abajo Público”. (Servicio Civil, Gobierno de Chile, 2017)

3.2 Clima Organizacional

Existen muchas definiciones del concepto clima organizacional, los cuales concuerdan en conceptos claves como; las percepciones del personal, el clima como un ámbito en interacción y que se puede intervenir para su mejora. Actualmente, se define el clima organizacional como “el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que influye en la satisfacción y, por lo tanto, en la productividad”. (Navarro Rubio, 2006.)

Se entiende por clima organizacional todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios. En el futuro del “trabajo remoto y el clima al interior de las organizaciones” como temática de investigación, las ciencias sociales se introducen dentro de las formas de organización en la acción del trabajo, en los grupos de personas pretendiendo encontrar orientaciones para mejorar y medir las funciones de la estructura:

...existen tres estrategias que permiten medir el clima organizacional, la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de cuestionarios diseñados para ello. (García, 2001).

El enfoque subjetivo está representado por Halpin y Crofts en Gilmer, donde definieron el clima como "la opinión que el trabajador se forma de la organización" (Gilmer, 2008). Desde estas

teorías se desprenderán las dimensiones claves para el desarrollo de esta tesis de grado. Donde el comportamiento de los trabajadores ante el trabajo remoto, la percepción de experiencias e interpretaciones desde su subjetividad como actores involucrados del fenómeno, permitirán el reconocimiento de las cualidades y análisis de los procesos de implementación y ejecución de la modalidad. A demás se pueden identificar las alteraciones externas como consecuencias de prácticas del trabajo desde los hogares. Siendo factores físicos y psicosociales que inciden directamente en la organización de manera externa, pero en la acción del trabajador esto es de vinculación directa."... el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman". (Caraveo S., 2004).

3.2.1 Definición Operativa:

Existen muchas definiciones del concepto clima organizacional, los cuales concuerdan en conceptos claves como; "Que es un conjunto de percepciones del personal de una institución, en cuanto a cómo está estructurada la empresa en diferentes ámbitos o dimensiones". Los que definen el clima concuerdan en que es medible, que afecta el desarrollo de la organización de forma positiva o negativa, y que se puede intervenir. Actualmente, se define el clima organizacional como "el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, que influye en la satisfacción y, por lo tanto, en la productividad" (Caraveo S., 2004)

Será con esta definición con la que se operará desde la metodología para lograr enfocar las experiencias de los funcionarios municipales y sus repuestas en torno a las alternativas posibles para la mejora del clima laboral, en el ejercicio del trabajo remoto.

3.2.2 Dimensiones del Clima Organizacional para la Investigación

Dentro de las organizaciones públicas, el clima organizacional se puede encontrar en diferentes escalas donde se puede ver beneficiado o afectado, por esto es pertinente definir las dimensiones con que esta tesis de grado presentara el análisis para la realización del instrumento metodológico.

Los autores Litwin y Stringer citado en Bustos (2020), establecen las siguientes dimensiones para el análisis:

La estructura: representa la percepción se poseen los integrantes de la organización, en relación con las normativas institucionales en este caso sería en cuanto a ordenamiento de la municipalidad para el cumplimiento de las funciones laborales.

Responsabilidad: será la percepción de los integrantes de la organización con base en la determinación autónoma de decisiones ligadas a sus funciones laborales, aquí se vinculan la autonomía de los trabajadores y su conocimiento en cuanto a las funciones y atribuciones que pueda ejercer.

Recompensa: esta será la percepción de los trabajadores en cuanto a la valoración del trabajo entregado, el cumplimiento de las metas, la retribución recibida por esta acción será lo que se identifica como recompensa y esta dimensión es muy relevante en las organizaciones públicas donde se entregan asignaciones de cumplimiento de metas.

Desafío: corresponde a los objetivos planteados desde la organización junto a los riesgos que puedan presentar al momento del desempeño laboral por el cumplimiento de estos.

Relaciones: es la percepción del ambiente laboral y las relaciones humanas que se producen al interior de este, estas involucran a subordinados, jefaturas y usuarios o beneficiarios de la organización

Cooperación: es la percepción desde los integrantes de la organización con relación al trabajo en equipo, en la existencia de un “espíritu de ayuda” donde la relación pasa a ser recíproca desde la forma horizontal como vertical.

Estándares: es la percepción de los integrantes en cuando los patrones de cumplimiento para la fijación de metas de productividad en la organización.

Conflicto: percepción de los integrantes de la investigación en relación con la disposición de las jefaturas o directivos de la organización accedan a integrar las diferentes opiniones o alternativas desde los trabajadores, para que conflictos puedan ser visibilizados y se resuelvan a tiempo. En esta dimensión la comunicación es relevante en las distintas jerarquías de la organización, para la cobertura de los conflictos.

Identidad: la percepción de vinculación que poseen los integrantes de la organización en cuanto a la valoración del cómo parte fundamental del equipo de trabajo.

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

En esta investigación se opta por un análisis exploratorio y descriptivo, junto a esto el estudio será de carácter cuantitativo y cualitativo, enfocado principalmente en la experiencia laboral de los trabajadores municipales con jornadas de teletrabajo, durante el **primer semestre del año 2021** (marzo a julio) después del confinamiento que se presentó por el COVID-19 en Chile y el impacto que tiene sobre la dinámica de la organización y la vida de los trabajadores.

Lo exploratorio en este estudio, permite el despliegue de su cualidad dentro del paradigma de lo comprensivo o subjetivista, esto entrega el acceso desde la observación por medio de las 2 entrevistas semiestructuradas aplicadas durante el estudio, desde la comprensión de la realidad de los involucrados por medio de las respuestas y de sus opiniones en casos específicos de 2 jefaturas vinculadas con el desempeño de los trabajadores. Se buscó indagar la realidad a través de las experiencias, para así poder describir las condiciones laborales que se desarrollaron en el municipio en la modalidad del teletrabajo por medio de las respuestas desde los cargos de jefatura, donde el criterio de selección de la muestra fue inclusión en cuanto a las funciones laborales que desempeñaron durante el primer semestre del año 2021, donde implementaron el teletrabajo desde: el departamento de recursos humanos y el área de mejoramiento municipal. Esta selección permite identificar desde los cargos de jefaturas, cuáles fueron las dimensiones que se alteraron durante el teletrabajo y que gestiones realizó el municipio para entregar una respuesta. Junto con lo anterior se permite conocer sus miradas respecto al teletrabajo, el liderazgo, el clima de la organización misma y las modificaciones que se presentaron con el avance del tiempo con la emergencia sanitaria como contexto.

Durante el proceso de la exploración se identifica al fenómeno como complejo y emergente, del cual se desprende material desde lo académico previo al COVID-19 en torno al teletrabajo y desde la prensa en relación con el estrés laboral de los teletrabajadores públicos y las ineficiencias del sistema, dado a la contingencia demandada durante el primer año de la pandemia, donde los estudios exploratorios con enfoque cuantitativos fueron el eje central del análisis del trabajo remoto o teletrabajo y la conciliación con la vida privada. Por medio de estas investigaciones se entregaron cifras y resultados, en respuesta a la interrogante de la relación entre lo laboral y el mundo de lo privado, desde aquí se obtuvieron interpretaciones de estas realidades expresadas por los trabajadores del país en sus diversos ámbitos, pero se omitieron los elementos subjetivos emergentes de esta nueva realidad laboral con el avance de la pandemia y la inminente necesidad de volver a la presencialidad, sobre todo en los municipios donde se presentó rápidamente las jornadas laborales mixtas (remotas y presenciales) que exhiben nuevas características.

En cuanto a lo descriptivo, en este estudio es una complementación y a su vez entrega una claridad en la información cuantitativa del caso estudiado:

Las investigaciones descriptivas, a diferencia de otro tipo de investigaciones, realizan su estudio sin alterar o manipular ninguna de las variables del fenómeno, limitándose únicamente a la medición y descripción de estas. Adicionalmente, es posible efectuar pronósticos futuros, aunque son considerados prematuros o básicos. (Lifeder., 2020)

4.2 Paradigma de la Investigación

Esta investigación está sustentada dentro de los paradigmas cuantitativo y cualitativo; un “enfoque de carácter mixto”, en su modelo de dos etapas; el cual recolecta, analiza y vincula

datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, para responder a preguntas de un problema Tashakkori y Teddlie, (2003). Sobre la base de esto, se permite desde los métodos la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa (Mertens, 2005). Ambos interaccionan en la mayoría de sus etapas.

Desde, Todd, Werlich y Mckeown Consideran lo siguiente sobre el método mixto:

Se logra una perspectiva más precisa del fenómeno, incrementa nuestra confianza en que los resultados son una representación fiel, genuina y fidedigna de lo que ocurre con el fenómeno estudiado, ayuda a clarificar y teorizar el planteamiento del problema, así como las formas más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación. Al combinar métodos, aumentamos no solo la posibilidad de ampliar las dimensiones de nuestro proyecto de investigación, sino que el entendimiento es mayor y más rápido, se potencia la creatividad teórica con suficientes procedimientos críticos de valoración. Todd, Werlich y Mckeown (2004)

Es necesario señalar que, desde lo cualitativo, no se pretende lograr conclusiones ni teorías estáticas, sino que es una puerta abierta hacia las reflexiones críticas en torno a la temática investigada, y así permitir el incremento de conocimiento junto con la discusión reflexiva de la problemática, esto es pertinente para el desarrollo de políticas públicas más justas y claramente para nuevas investigaciones que se presenten en el futuro, en el avance de las nuevas formas de trabajo. Se permite el reconocimiento de su complejidad originada desde la historicidad cultural de las relaciones laborales entre hombres y mujeres arraigadas, las cuales han resistido en el mundo actual. Esto nos presenta problemas cada vez más multidisciplinarios, multidimensionales, transnacionales, globales y planetarios. Dichos problemas exigen soluciones acordes con su naturaleza, explicar que la realidad es compleja, y de ningún modo seguir los lineamientos

positivistas y cartesianos mostrándonos un mundo dividido en muchas partes bien separadas entre sí. (Morin, 1999)

4.3 Muestra

La Municipalidad de Macul posee una dotación total de 449 funcionarios municipales. Este está formado por todos los funcionarios de relación laboral de: planta, contrata, y honorarios, incluye profesionales y no profesionales con esto la población se selecciona por conveniencia basándose en el criterio de homogeneidad e inclusión, donde califican solo cargos administrativos realizados por profesionales obteniendo un total de 71 trabajadores, con esta población identificada se aplica el criterio de exclusión donde se filtran funcionarios municipales que estén cumpliendo o que cumplieron con jornadas de teletrabajo durante el primer semestre del año 2021, que a la fecha de aplicación del instrumento se encuentren trabajando quedando con un total de 36 teletrabajadores. De ambos sexos, de todas las edades, independiente del tiempo de permanencia y de la relación contractual. Se excluyó al personal (9 funcionarios) que durante el periodo de aplicación del instrumento no esté trabajando por diversas razones (licencia médica, feriado legal, permiso sin goce de remuneraciones, etc.)

El criterio de clasificación de la muestra nace, desde una selección probabilística, dado que se necesita una muestra de trabajadores municipales, por esto se considera relevante trabajar con factores de incidencia en la problemática investigada, por medio de una cantidad de 20 en cuentas enviadas desde el área de recursos humanos a los funcionarios, condicionada a la cobertura de los casos a ser analizados que permitan la saturación de la información. Esto se logró con un total de 11 encuestas contestadas a la fecha de cierre del proceso, fuera del proceso se obtuvieron 4 encuestas más contestadas que no se incluyen en esta investigación. Para el acceso a los

funcionarios se consultó a informantes claves al interior del municipio, contactos de acceso directo de la investigadora y la estrategia bola de nieve (Hernández Sampieri., 2006) para acceder a los participantes, quienes fueron contactados vía correo electrónico directamente por el área de recursos humanos, para responder voluntariamente la encuesta.

4.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de la Información

Para esta tesis se utilizaron dos instrumentos como herramientas de recolección de información que fueron: una encuesta y una entrevista semiestructurada. Estos instrumentos son de elaboración propia, generados con **el objetivo de medir e identificar los cambios percibidos en el clima de la organización, desde la experiencia del trabajo remoto ejecutado desde los hogares de los funcionarios municipales, durante el primer semestre del año 2021.**

4.4.1 Encuesta

La técnica seleccionada para la recolección de información fue la de una encuesta individual, que puede definirse como una herramienta que comunica por medio de las respuestas, a la investigadora con los individuos. La encuesta como instrumento se realizó durante el mes de noviembre y se envió de forma electrónica desde el área de recursos humanos un total de 20 encuestas, las que se distribuyeron por correo a los trabajadores el miércoles primero de diciembre de 2021 y con fecha de cierre el 10 de diciembre del 2021, se obtuvieron 11 cuestionarios efectivamente contestados.

Este instrumento fue desarrollado, por medio de un marco temático sobre lo que se quiere conocer e identificar desde la experiencia del trabajador y trabajadora municipal, dado que las preguntas que se realizan son preguntas abiertas, de alternativas múltiples y de escalas de valoración, esto permitiría que se expresaran maneras de pensar y evaluar.

En este estudio la muestra (20 teletrabajadores) y la población (36 teletrabajadores) no coinciden, dado a la amplia cantidad de teletrabajadores, se ha tenido que reducir la muestra a 11 quedando con solo un 55% de casos para la factibilidad logística de esta investigación, por las limitaciones que se presentaron donde algunos funcionarios no contestaron la encuesta vía correo durante el periodo permitido por la investigación, por lo tanto, no se alcanzó el 100% ideal.

Las dimensiones evaluadas desde la encuesta a los trabajadores en teletrabajo, permiten explorar por medio de las preguntas, la experiencia de los actores involucrados, además entrega dentro de las respuestas concedidas voluntariamente, una ruta de orientación para el logro de los objetivos propuestos en esta investigación.

4.4.2 Entrevista Semiestructurada

La Entrevista semiestructurada se realiza desde la metodología cualitativa, con una selección intencionada para lograr obtener la información clave, desde las áreas de recursos humanos y la unidad de mejoramiento municipal, con esto se pretende obtener la información relevante del proceso de ejecución de la modalidad del trabajo remoto, a de más de describir las percepciones de los entrevistados ante este cambio en la dinámica laboral y el rendimiento de los equipos, al mismo tiempo conocer las alternativas de mejoras impulsadas desde la municipalidad, para lograr responder con los servicios de nivel local, con alternativas de acceso y rapidez ante las demandas de beneficios sociales y servicios de los habitantes de Macul.

Las entrevistas fueron dos en su totalidad, efectuadas de forma virtual por medio de la plataforma de Microsoft Teams, durante una videollamada de 20 minutos por cada caso con un total 40 minutos aproximadamente, realizadas a la primera el 26 de noviembre y en el viernes 3 de diciembre del año 2021.

Ficha técnica de cuestionario de clima organizacional y trabajo remoto

- Nombre de Instrumento: Cuestionario Clima organizacional y Teletrabajo en funcionarios municipales de Macul.
- Autor: Catherina Llanos Huaiquilao.
- Año: 2021
- Descripción: En tiempos de contingencia sanitaria, el clima laboral de las organizaciones se ha visto alterado ante la modalidad del teletrabajo, por esto es fundamental entender los procesos de estos cambios para conducir los desafíos futuros de los equipos laborales en el sector público.
- Tipo de instrumento: cuestionario
- Objetivo: Evaluar las dimensiones del clima organizacional que fueron alteradas durante el desarrollo del teletrabajo.
- Muestra: 2 jefaturas (área de recursos humanos y la unidad de mejoramiento Municipal)
- Número de ítem: 10

Con la técnica escogida, se establecen preguntas semiabiertas y relativamente libres, a través de las cuales se logra la recolección de información. La entrevista está enfocada en asegurar las condiciones para que el entrevistado pueda responder en sus propios términos, estableciéndose así cierto grado de libertad, como la de una conversación que permite que las respuestas sean expresadas más fácilmente. El cuestionario de la entrevista semiestructurada consta de 10 preguntas, teniendo como objetivo captar la información de vital importancia, sinceridad al mencionar sus experiencias frente a esta nueva forma de trabajo.

Será necesario mantener la atención suficiente para la moderación de las entrevistas y que el sujeto de estudio no se enfoque en temas que no son pertinentes al caso. Durante el

transcurso de esta se pueden ir relacionando respuestas sobre una categoría con otras que van fluyendo en la entrevista y construir nuevas preguntas que surgen en la conversación. Este es el tipo de entrevista más usada en investigación cualitativa, hay un razonable grado de control por parte del investigador y un cierto grado de libertad en las respuestas en el entrevistado a diferencia con la estructurada, donde el entrevistado no podrá realizar ningún tipo de comentarios, ni realizar apreciaciones.

CAPÍTULO V: PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se presenta el proyecto de investigación al municipio de Macul durante el mes de agosto del año 2021, específicamente al área de recursos humanos, desde donde se proporciona información necesaria para el desarrollo de esta tesis, con relación a la dotación de personal profesional con funciones de carácter administrativo y que estuvieron o están con jornadas de teletrabajo (36 teletrabajadores, junto a esto autorizó la realización por medio de la distribución de la encuesta directamente (20 encuestas) durante el mes de diciembre desde el departamento municipal, enviando el cuestionario a los departamentos del municipio, desde donde se subdividen unidades de trabajo municipal específicas.

Para la entrevista semiestructurada se solicita la autorización al mismo departamento de recursos humanos, dado que sería en esta unidad donde se buscaría la posibilidad de acceder a una entrevista con un directivo o cargo de jefatura directa, que entregue el consentimiento a la entrevista de forma voluntaria. Para esto se presentó previamente un cuestionario de referencia y se comunicó que, por medidas sanitarias, esta se realizaría por una plataforma virtual. Este proceso se repite con la unidad de mejoramiento comunal.

Dentro de este capítulo se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos de los instrumentos utilizados en esta investigación a fin de conocer las alteraciones presentadas en el clima organizacional del municipio y sus equipos de trabajo, junto con esto identificar las dimensiones externas que interactúan en el proceso de implementación, a partir del teletrabajo por consecuencia de la pandemia de la COVID-19.

5.1 Encuesta

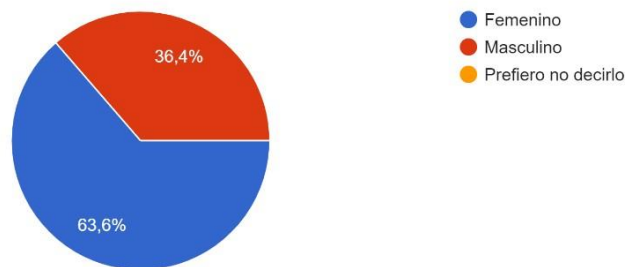
En las 20 encuestas enviadas por el departamento de recursos humanos, se recibió un total de 11 formularios contestados voluntariamente hasta la fecha límite de entrega, de trabajadores de distintos departamentos de la municipalidad de Macul.

Dentro de las 49 preguntas efectuadas del cuestionario, solo se expondrán 10 en este análisis por un tema de tiempo para la entrega de esta investigación, se debe recalcar que con esta se prioriza la información más relevante y necesaria para el cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio.

En los siguientes cuadros se presentan los gráficos de las respuestas obtenidas, sobre ellos se expone un breve análisis de la información obtenida.

Imagen n.º 1: Género de la población

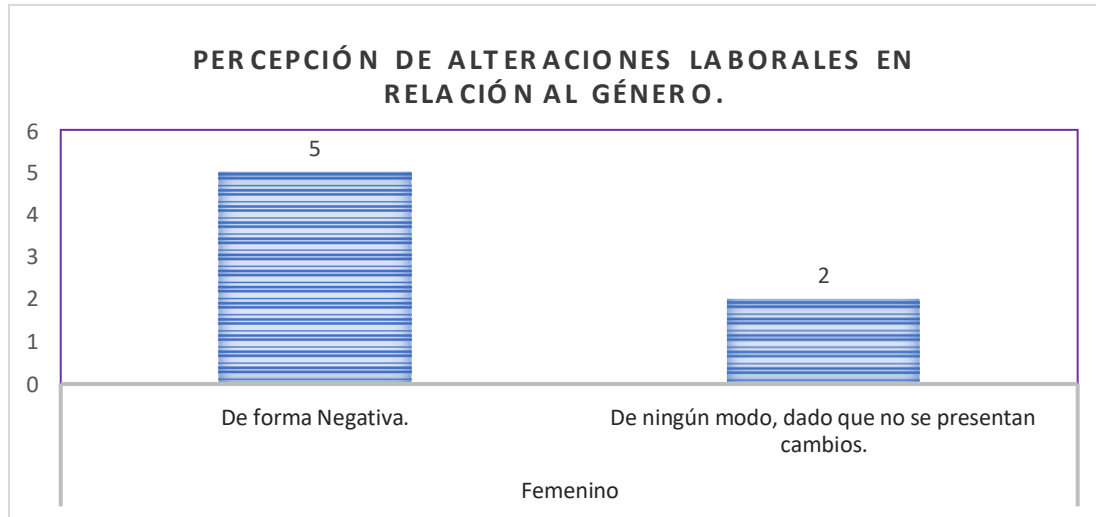
¿Cuál es el género que lo identifica?
11 respuestas



Dentro de las variables cualitativas de la muestra seleccionada, se presentan los siguientes resultados en cuanto al porcentaje de participación en la encuesta enviada. Desde el género la participación de los hombres fue de un 36,4% y el de mujeres fue de 63,6%, el rango de edad de los encuestados está entre los 35 a 40 años con un porcentaje de 54,6% del total de encuestas realizadas. Esta variable será relacionada para el análisis de la investigación sobre la percepción de satisfacción laboral con la modalidad de teletrabajo para establecer que grupo se encuentra con

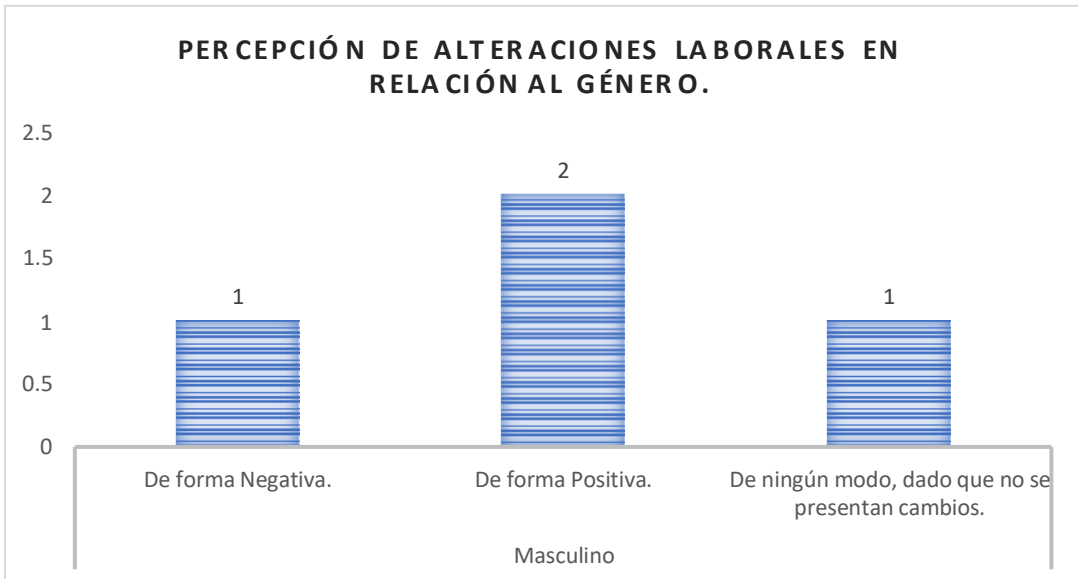
mayor grado de satisfacción laboral y descubrir que variables directas inciden en esta condición (número de hijos o personas a cuidado, rendimiento, tiempo de trabajo).

Imagen n.º 2: Gráfico en la relación de la percepción laboral desde el género femenino



En lo que se refiere al género de los encuestados de un total de 11 encuestas 7 son contestadas en la categoría de lo femenino, se proporciona la siguiente relación de información en cuanto a la alteración dentro del clima organización de la municipalidad, donde esta es percibida de acuerdo a la experiencia de las trabajadoras como negativa, en su mayoría de las respuestas (5) y un número menor (2) la identifica sin alteraciones.

Imagen n.º 3: Gráfico en la relación de la percepción laboral desde el género masculino

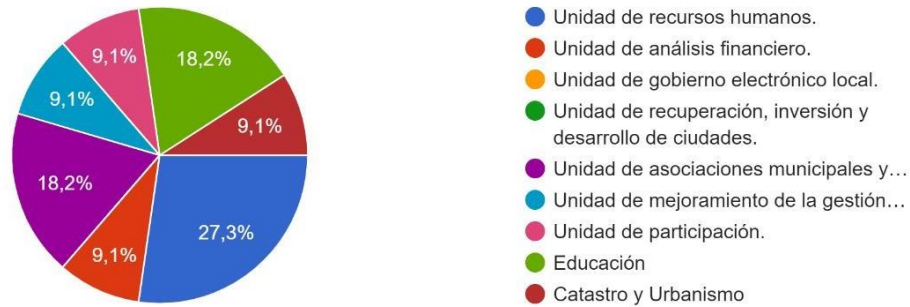


En cuanto a la percepción desde el género masculino la alteración del clima organizacional en el municipio es positiva para 2 teletrabajadores que contestaron la encuesta, pero es necesario considerar también las respuestas negativas de un funcionario y la de otro que considera que no se avistó alterado. Dado que estas aumentarían la cantidad de respuesta total en cuanto a la percepción de la alteración del clima laboral, obteniendo un total de 6 respuestas negativas en cuanto a la percepción de alteración del clima en la organización ante la modalidad del teletrabajo y 3 respuestas donde no se identifican alteraciones dentro del clima.

Imagen n.º 4: áreas de trabajo

Unidad en la que trabaja:

11 respuestas

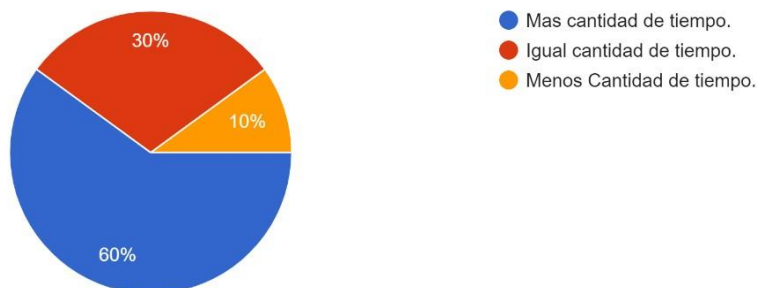


De las respuestas obtenidas por la encuesta realizada, se logra obtener 1 encuesta por departamentos municipales que cubren la muestra de manera satisfactoria. Dentro de la imagen número 4, se identifica al 27, 3% de la población encuesta como trabajadores pertenecientes a la unidad de recursos humanos.

Imagen n.º 5: Percepción del tiempo

En base a su experiencia del uso del tiempo en el trabajo remoto ¿En cuanto se ha alterado la cantidad de tiempo para el trabajo?

10 respuestas



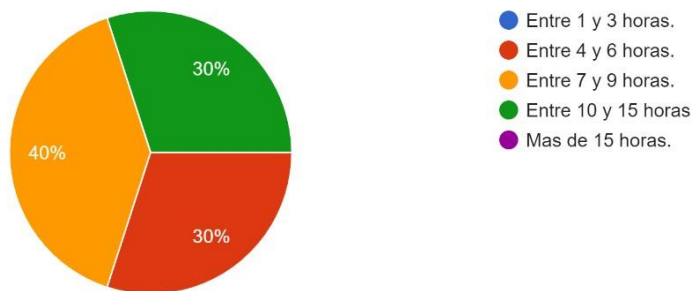
En lo que se refiere al uso del tiempo el 60 % indica que es mayor la cantidad de tiempo utilizado para responder a las funciones laborales, solo un 30% reconoce la cantidad de horas es la

misma y un 10% considera que la cantidad es menor. Siendo relevante mencionar la cantidad de horas legales en Chile (9 horas diarias), y para funcionarios públicos esta es de una máxima de 8 horas diarias.

Imagen n.º 6: Cantidad de horas destinadas para el cumplimiento de las funciones laborales.

En cuanto a la organización del tiempo durante el trabajo remoto, ¿Cuántas horas destinabas para el cumplimiento de tus funciones laborales?

10 respuestas

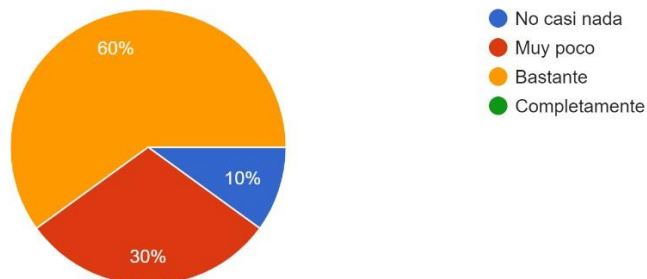


Dentro de la respuesta en cuanto al tiempo destinado para el cumplimiento de las funciones labores, el 40% establece que este se realiza destinado entre 7 y 9 horas diarias para la gestión laboral.

Imagen n.º 7: Rendimiento Laboral

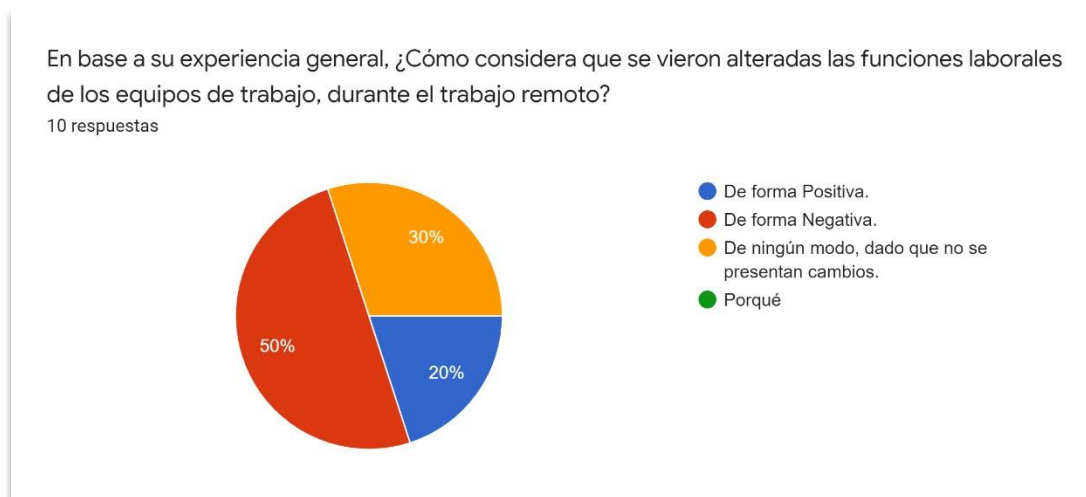
Durante los días de trabajo remoto, sintió o siente actualmente que ha podido cumplir con todas las actividades laborales.

10 respuestas



En la siguiente imagen número 7 en relación con el rendimiento laboral, en un 60% expresan que se cumple bastante con las funciones laborales, esto permite identificar que el desafío como dimensión del clima organizacional en cuanto al rendimiento no se ve alterado desde la percepción de los y las trabajadoras que contestaron la encuesta, a diferencia del uso del tiempo que si sufre un impacto ante esta modalidad.

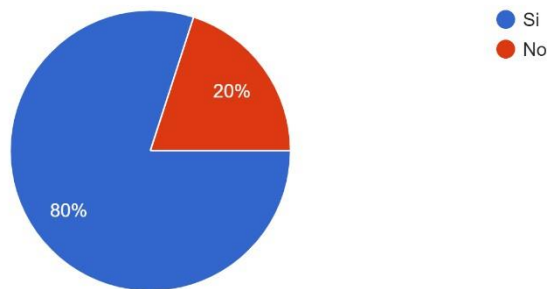
Imagen n.º 8: Equipos de trabajo.



Desde la imagen número 8 se logra explorar la dimensión de la cooperación de los equipos de trabajo donde se identifica que el 50% de los que contestaron consideran que las alteraciones presentadas en los equipos de trabajo en la modalidad del teletrabajo fueron negativas, un 30% considera que no se presentan alteraciones y un 20% considera que las alteraciones fueron positivas.

Imagen n.º 9: Teletrabajo y comunicación

¿Consideras que el trabajo remoto y la comunicación generan un impacto en el clima laboral?

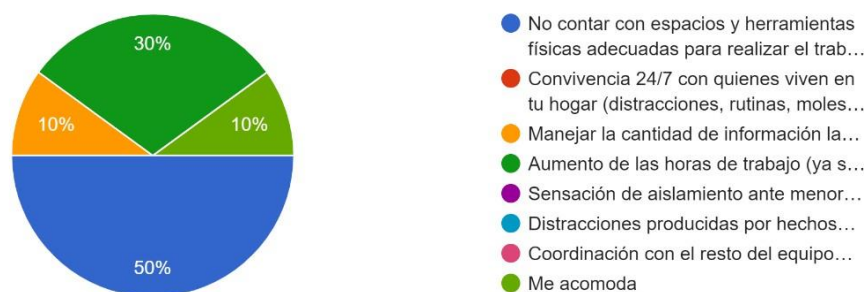


La comunicación se identifica como otro elemento alterado durante el trabajo remoto, esto se evidencia en la imagen número 9 y más adelante en las respuestas de la entrevista semiestructurada. Con la confirmación de esta alteración por parte del 80% de muestra. Junto a esto en la pregunta número 26 el 80% de los encuestados califica la preparación del municipio con nota 3.

Imagen n.º 10: Principales problemas específicos.

En base a su experiencia, ¿Cuál cree Ud. que es el principal problema que ha afectado el buen funcionamiento del municipio en esta crisis:

10 respuestas



Dentro de los principales problemas que afectan el funcionamiento del municipio, dentro de las respuestas de los trabajadores se encuentra con 50% de votación no contar con espacios y

herramientas físicas adecuadas para la realización correcta del teletrabajo. Este factor incide desde la externalidad de la institución junto con el teletrabajo, pero se introduce fuertemente en los aspectos de la vida privada en el hogar de los funcionarios, donde se queda al debe con la capacidad de una implementación adecuada en cuanto a la mejora de los espacios de uso privado- laboral.

5.2 Entrevistas n.º 1 (de jefatura del área de recursos humanos)

Influencia del trabajo remoto en el clima organizacional

En este punto, se realizó una entrevista a la encargada de bienestar de la unidad de recursos humanos, donde se plantearon preguntas relacionadas con el clima organizacional del municipio y su impacto a partir del teletrabajo. A continuación, se presentan las respuestas más relevantes de la entrevista.

1. ¿Con qué modalidades de trabajo cuenta el municipio de Macul en este momento?

Existen 3 modalidades de trabajo, la modalidad presencial, la modalidad mixta y la modalidad remota; pero hay un bloque que está en compensación. Que por condiciones de su propio trabajo no le permite proceder en el teletrabajo ni en el mixto. Solo tendrían que estar de manera presencial, pero por sus condiciones de riesgo no pueden ir a la oficina.

2. ¿Cuáles son los retos más grandes que ha enfrentado la unidad de recursos humanos al implementar el trabajo remoto?

El primer reto y el más importante era poder continuar con la atención de las personas que buscan, el acceso a beneficios por medio del municipio y a la vez no correr riesgos con los funcionarios, fue un periodo muy complicado. El segundo era cómo conectarnos de manera virtual

y lograr una buena comunicación entre los equipos y claro poder entregar esta comunicación y acceso a los beneficiarios directos del municipio.

3. ¿Qué características de la implementación del sistema de teletrabajo, impacta con mayor fuerza en la productividad de los trabajadores en el municipio de Macul?

Son múltiples los factores que influyen en la productividad, como la mejora en el uso de las tecnologías, la reducción de los tiempos de traslado, los trabajadores cumplen con las metas propuestas, durante este año de teletrabajo se vieron más capacitados para esta modalidad. A su vez esto se refleja en su estado anímico, y aunque se percibe un aumento de horas de conexión laboral mayores a lo que serían en la presencialidad, su actitud es comprometida, manifestándose en la productividad. Por ello es que podemos concluir desde el departamento de recursos humanos que el teletrabajo es un factor que genera cambios positivos para los teletrabajadores, claramente hay que ir evaluando algunos elementos como: la comunicación, delimitar horarios, el acceso a las tecnologías por medio de capacitaciones que podrán mejorar la calidad de esta modalidad.

5.2 Entrevista n.º 2 (jefatura desde el área de mejoramiento municipal)

1. ¿En qué dimensión laboral se presentan, más complicaciones desde el trabajo remoto?

No era lo que esperaba, se complicó muy el tema de la comunicación con quipos y las jefaturas, se complica de forma considerable, esto junto a las labores domésticas son incompatibles con una jornada laboral de 8 o más horas de trabajo, es un exceso de trabajo sobre todo en el caso de las mujeres. A de más el tiempo de finalización de la jornada no se respeta.

2. ¿Crees que el teletrabajo ha afectado tu vida personal?

Hay cambios positivos porque te ha permitido estar con tu familia, sin embargo, la agenda se recarga demasiado. Hay demasiadas reuniones, demasiados temas y en realidad el trabajo ha aumentado bastante.

3. ¿Se ha visto afectada la comunicación con sus compañeros y personal de trabajo?

Nunca va a ser lo mismo estar de manera virtual que de manera presencial. Él cara a cara es otra cosa, es distinto. (se sonríe)

4. ¿Con qué modalidades de trabajo cuenta el municipio de Macul en este momento?

La municipalidad está retornando completamente a la presencialidad, en cuanto a sus trabajadores de planta, no se descarta que en un futuro cercano se tomen medidas para tener otras modalidades de trabajo como el teletrabajo, o algo híbrido ya permanente, pero claro esto se debe consultar con los funcionarios y debe ser un consenso o una alternativa para a los trabajadores que sean considerados aptos para hacer esa función.

CONCLUSIONES

Para concluir con este proceso de análisis, es necesario abordar tanto las implicancias teóricas y metodológicas de la investigación realizada, como el desarrollo de los objetivos y la hipótesis planteada en un principio.

Dentro de las dimensiones analizadas en el clima organizacional en la municipalidad de Macul, se puede concluir que la alteración se presenta en la estructura de la organización, al identificar por medio de la encuesta efectuada a los cargos administrativos del municipio que la dimensión de la **estructura** del clima organizacional se vio impactada a causa del teletrabajo a partir de la pandemia de la COVID-19 y durante las cuarentenas. Por los cambios en la implementación de 3 diferentes modalidades de trabajo, en muy corto tiempo. La municipalidad trató de que los trabajadores, lograrán acceder a cada tipo de modalidad de acuerdo con sus puestos y condiciones médicas, pero en el proceso de la ejecución se presentaron deficiencias en la comunicación de los equipos de trabajo, falta de claridad con las funciones a realizar, ante las alteraciones presentadas por las modalidades del teletrabajo, la presencial y la mixta que se terminaron experimentando al interior de la organización.

Se cumple con la hipótesis número 1 de la investigación: **El clima organizacional en la Municipalidad de Macul, se vio alterado negativamente en las dimensiones de la estructura, en la recompensa, en la cooperación y en los estándares laborales por la modalidad del teletrabajo, durante el primer semestre del 2021.**

Con esto se logra identificar las desventajas de la implementación del teletrabajo en el clima organizacional desde la estructura de la organización local, donde se percibe por parte de los funcionarios y jefaturas una desorganización de las normativas municipales, con las que se determinaban las funciones de cada integrante en la municipalidad. A demás se perciben conflictos en la comunicación de las jefaturas y los equipos de trabajo impidiendo la cooperación entre los funcionarios y así aumentando los tiempos de las jornadas laborales.

Se identifica que no se perciben recompensas desde los trabajadores ante la sobrecarga y el estrés del proceso del teletrabajo, aunque los estándares desde las jefaturas son ajustados al contexto de emergencia sanitaria. Se considera que el servicio local desde la información proporcionada por las encuestas no está bien preparado para trabajar en el contexto de emergencia desde el teletrabajo, donde un 80% lo califica con nota 3.

La hipótesis número 2, también logra ser cumplida: **El clima organizacional en la municipalidad de Macul, se vio alterado positivamente en las dimensiones de la responsabilidad de los trabajadores y las jefaturas, ante el cumplimiento de los desafíos de rendimiento laboral y en cuanto a los riesgos de sobrecarga en contexto de la emergencia sanitaria del COVID-19.**

Esto al obtener desde las encuestas y las entrevistas realizadas una buena percepción en cuanto al compromiso de los funcionarios municipales con los desafíos presentados en la cuarentena sanitaria y la modalidad del teletrabajo, la percepción de la mayoría de los trabajadores y de las dos jefaturas entrevistadas es positiva ante el rendimiento y la percepción del cumplimiento de las funciones y las metas laborales.

Se logra identificar las dimensiones externas que afectan al clima organizacional en cuanto a la conciliación del teletrabajo y la de la vida privada de los funcionarios, además se identifican claramente separaciones en las percepciones de la forma de impacto (negativo / positivo) desde la categoría de género, donde se evidencia que la experiencia del género femenino en torno al teletrabajo fue negativa, y la del género masculino fue positiva, dentro de la presentación de los resultados de la información recolectada se trabaja esta variable, pero no se detalla mayormente los elementos de la carga de la vida doméstica que inciden en las respuestas del género femenino, por no contar con mayor tiempo para el desarrollo de esta área de la investigación

En cuanto al objetivo de las alternativas de mejora se evidencia desde las encuestas que con un claro protocolo de ejecución del teletrabajo, desde un contexto voluntario sin emergencia sanitaria este podría ser una alternativa factible para los empleados del servicio local. Se identifican valoraciones positivas para las alternativas de las jornadas mixtas de trabajo.

Los canales de comunicación del municipio se ampliaron solo para los beneficiarios de la comuna, en cuanto a los equipos de trabajo continúan con los canales formales de comunicación; correos electrónicos y el uso de plataformas de internet. Esto sobre la base de que los utilizan como medios de supervisión de la gestión de las actividades que realizan diariamente para sus reportes hacia sus superiores. Esto desde una resistencia de la estructura organizacional del sistema público, donde aún se ejerce un clima paternalista de condescendencia con los trabajadores de estamentos no jerárquicos.

El teletrabajo es una alternativa factible para los servicios locales, pero es necesario prever las condiciones externas que se presentan en los hogares de los trabajadores y así poder proporcionar una implementación adecuada, que no interfiera en el clima organizacional de forma

negativa y que solo entregué beneficios a la organización y a la vida personal de los funcionarios municipales.

Bibliografía

- Asociación de Municipales de Chile (AMUCH). (23 y 26 de Marzo de 2020). *AMUCH*. Recuperado el 9 de Octubre de 2021, de <https://www.amuch.cl/wp-content/uploads/2020/04/Encuesta-Nacional-de-opinio%CC%81n-pu%CC%81blica-Municipal-Percepcio%CC%81n-de-funcionarios-municipales-en-gestio%CC%81n-de-emergencia-por-COVID-19.pdf>
- Caffarena de Jiles, E. (1903). *Memoria Chilena*. Recuperado el 8 de Agosto de 2020, de <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-75666.html>
- Caraveo, S. (2004). En *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Mexico.
- Código del Trabajo Artículo 22. (2011). *Ministerio del Trabajo*.
- Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile. (23 de Julio de 2011). *Dirección del Trabajo*. Recuperado el 2021, de <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-propertyvalue-145764.html>
- El Dinamo. (20 de Abril de 2020). *Mujer Dinamo*. Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de <https://mujer.eldinamo.cl/sociedad/2020/04/20/el-92-de-las-mujeres-cocina-y-limpia-mientras-teletrabaja/>
- García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista Proyecciones*, 3. Recuperado el 13 de Marzo de 2021
- Gilmer, F. y. (2008).
- Jimenez, A. &. (2015). *Desafíos de fomentar estrategias personales e incorporar políticas*.
- Lifeder., T. M. (27 de agosto de 2020). *nvestigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2021, de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>.
- María Nuria Chinchilla Albiol, M. M. (2007). *Dueños de nuestro destino, cómo conciliar la vida profesional, familiar y personal*. Barcelona .
- Navarro Rubio, E. (2006.). Los factores humanos y técnicos que influyen desisivamente en la productividad de una empresa. Obtenido de <https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Organización Internacional del Trabajo. (11 de Mayo de 2020). *OIT*. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_744411/lang--es/index.htm
- Randstad. (17 de Julio de 2020). *Randstad*. Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de <https://www.randstad.cl/mercado-laboral/liderazgo/teletrabajo-en-cuarentena-y-clima-laboral-como-afecta/>
- Salazar. (2007). *Ciencia y Trabajo*. Obtenido de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/C&T25>
- Sanchis, E. (211). Trabajo y paro en la sociedad postindustrial. Valencia: Tirant Lo Blanch. Obtenido de Sanchis, Enric. Trabajo y paro en la sociedad postindustrial, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2011, ISBN 978-84-9004-105-5, pág. 17.

Servicio Civil. (2016). *Servicio Civil*. Recuperado el 7 de Agosto de 2021, de <https://documentos.serviciocivil.cl/actas/dnsc/documentService/downloadWs?uuid=09ce1b65-eca8-4ea6-bbc6-15773660f3d9>

Servicio Civil, Gobierno de Chile. (2017). *serviciocivil.cl*. Obtenido de <https://documentos.serviciocivil.cl/actas/dnsc/documentService/downloadWs?uuid=9fb715c8-65b8-425b-b1db-59ada9ce5488>

Gobierno Electrónico y Gestión Pública, Alejandra Naser. Recuperado en Junio del 2021 a las 17:50 horas desde https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf

Anexo n°1

Matriz operacional de variables

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	OBJETIVO ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	INSTRUMENTOS
¿Cómo el trabajo remoto ha incidido o alterado el clima organizacional en la Municipalidad de Macul, durante la pandemia del COVID-19?	Explorar como el trabajo remoto altero el clima organizacional en la Municipalidad de Macul, durante el periodo de pandemia del COVID-19, durante el primer semestre del 2021 (marzo a julio).	El clima organizacional en la Municipalidad de Macul, se vio alterado negativamente en las dimensiones de la estructura, en la recompensa, en la cooperación y en los estándares laborales por la modalidad del teletrabajo, durante el primer semestre del 2021. El clima organizacional en la municipalidad de Macul, se vio alterado positivamente en las dimensiones de la responsabilidad de los trabajadores y las jefaturas, ante el cumplimiento de los desafíos de rendimiento laboral y en cuanto a los riesgos de sobrecarga en contexto de la emergencia sanitaria del COVID-19.	I Identificar las desventajas de la implementación del trabajo remoto en relación dimensión de las estructuras de la organización, desde los funcionarios municipales de Macul.	II Describir las dimensiones externas que han impactado en el clima organizacional de los funcionarios municipales en la comuna de Macul, en la dimensión de la conciliación de la vida laboral y la privada durante el primer semestre del 2021.	II Exponer las alternativas de los funcionarios municipales para el desarrollo del teletrabajo en base a la experiencia vivida en la municipalidad de Macul, durante el primer semestre del 2021.	Encuesta semi-Estructurada Con alternativas y repuestas abiertas Entrevista semi estructura a cargos de jefatura

Anexo N°2

ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Identificar las desventajas de la implementación del trabajo remoto en relación dimensión de las estructuras de la organización, desde los funcionarios municipales de Macul.	Trabajo remoto	Experiencia Ventajas y desventajas .	Experiencia Uso de las herramientas digitales. Conocimiento de herramientas digitales.
Describir las dimensiones externas que han impactado en el clima organizacional de los funcionarios municipales en la comuna de Macul, en la dimensión de la conciliación de la vida laboral y la privada durante el primer semestre del 2021.	Clima organizacional en la Municipalidad de Macul	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperaciones Estándares Conflicto Identidad	Nivel de comunicación Impacto en la comunicación de los equipos de trabajo. acceso a canales virtuales de comunicación Implementación Productividad N° de horas dedicadas
Exponer las alternativas de los funcionarios municipales para el desarrollo del teletrabajo en base a la experiencia vivida en la municipalidad de Macul, durante el primer semestre del 2021.	Alternativas de mejoras	2. Comunicación Para las mejoras	Capacidad de orientación de las tareas. Manejo del tiempo y el rendimiento. Capacidad de decisión de los trabajadores. Acceso a jornadas híbridas de trabajo. Acceso a mejoras durante el proceso. Claridad en las funciones del cargo. Capacidad de realización de las tareas laborales. Nivel de comunicación entre trabajadores y jefaturas. Tipos de actividades motivacionales propuestas por las jefaturas Grado de satisfacción de los trabajadores.

Anexo n°3

Entrevista a directivos o jefaturas

1. ¿Con qué modalidades de trabajo cuenta el municipio de Macul en este momento?
2. ¿Cambió la estructura organizacional de los departamentos debido al teletrabajo?
3. ¿Cuáles son los retos más grandes que ha enfrentado la unidad de recursos humanos al implementar el teletrabajo?
4. ¿En qué crees que ha beneficiado y/o perjudicado el teletrabajo a nivel laboral?
5. ¿Crees que el teletrabajo ha afectado tu vida personal?
6. ¿Se ha visto afectada la comunicación con sus compañeros y personal de trabajo?
7. ¿Ha impactado el teletrabajo en el clima organizacional de la en el área de recursos humanos del municipio de Macul?
8. ¿Qué tipo de facilidades/herramientas ha brindado la municipalidad, a sus trabajadores para que cumplan con sus funciones de trabajo remoto?
9. ¿Cuáles son los canales de comunicación que utilizan para mantenerse conectados con su equipo?
10. ¿Cuál ha sido el reto más importante que has tenido que afrontar a nivel laboral en esta pandemia?

Encuesta del Trabajo Remoto y el Clima Organizacional en Funcionarios Municipales

En tiempos de contingencia sanitaria, el clima laboral de las organizaciones se ha visto alterado, por esto es fundamental entender los procesos de estos cambios para conducirlos desafíos futuros de los equipos laborales en el sector público.

catherina.ll.h@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



***Obligatorio**

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Edad:

Tu respuesta

¿Cuál es el género que lo identifica?

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino Prefiero
- ☐ no decirlo
- ☐ Otro:



Numero de integrantes en el hogar:

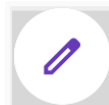
Tu respuesta

Numero de hijos o personas a cargo:

- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6 o más

¿Cuánto tiempo de antigüedad laboral posee?

- ☐ Menos de año. Entre
- ☐ 1 y 3 años.
- ☐ Entre 4 y 6 años.
- ☐ Entre 7 y 9 años
- ☐ Entre 10 y 15 años.
- ☐ entre 16 y 20 años.
- ☐ Entre 21 años a más.



Departamento en el que trabaja:

- ☐ Departamento de finanzas municipales.
- ☐ Departamento de inversión e infraestructura municipal.
- ☐ Departamento de control de la gestión interna.
- ☐ Departamento de desarrollo municipal. Departamento de
- ☐ recursos humanos.
- ☐ Otro:

Unidad en la que trabaja:

- ☐ Unidad de recursos humanos. Unidad de
- ☐ análisis financiero.
- ☐ Unidad de gobierno electrónico local.
- ☐ Unidad de recuperación, inversión y desarrollo de ciudades. Unidad
- ☐ de asociaciones municipales y gobernanza territorial. Unidad de
- ☐ mejoramiento de la gestión municipal.
- ☐ Unidad de participación.
- ☐ Otro:

¿Cargo o función en la que se desempeña?

Tu respuesta



Comuna donde trabaja:

Tu respuesta

Comuna en la que vive:

Tu respuesta

¿Ha trabajado en modalidad de trabajo remoto o teletrabajo, durante los últimos 6 meses?



Si



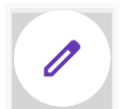
No

Si su presuuesta es si, desde cuanto y hasta cuando trabajo en la modalidad de trabajo remoto: *(y omita la siguiente pregunta)

Tu respuesta

Si, su respuesta es no, indique brevemente cuales fueron los motivos y deje la encuesta hasta esta pregunta. Gracias.

Tu respuesta



¿Cuál es su opinión general sobre la experiencia del trabajo remoto?

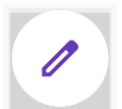
Tu respuesta

Durante los días de trabajo remoto, sintió o siente actualmente que ha podido cumplir con todas las actividades laborales.

- ☐ No casi nada Muy
- ☐ poco Bastante
- ☐ Completamente
- ☐ Otro:
- ☐

En comparación con el trabajo presencial que ha realizado, usted cómo calificaría su rendimiento durante la modalidad de trabajo remoto:

- ☐ Mejor que antes.
- ☐ Igual que antes.
- ☐ Peor que antes.
- ☐ Otro:



En base a su experiencia del uso del tiempo en el trabajo remoto ¿En cuanto se ha alterado la cantidad de tiempo para el trabajo?

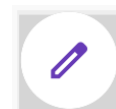
- ☐ Mas cantidad de tiempo. Igual
- ☐ cantidad de tiempo. Menos
- ☐ Cantidad de tiempo.
- ☐ Otro:

En relación a la pregunta anterior, del uso del tiempo durante el trabajo remoto. Explique brevemente el porque de su respuesta.

Tu respuesta

En cuanto al uso y aplicación de herramientas tecnológicas como programas computacionales, plataformas virtuales de Reunión, chat de grupos de trabajo, etc. ¿Cuál ha sido su grado de uso y aplicación en su jornada laboral?

- ☐ Nada Muy
- ☐ Poco
- ☐ Bastante
- ☐ Considerablemente mucho más que antes



¿Cuáles son los dispositivos mas utilizados para desarrollar sus funciones laborales remotamente?

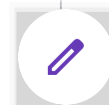
- ☐ Pc de escritorio.Impresora.
- ☐ Notebook (Computadora portátil)
- ☐ Smartphone
- ☐ Otro:
- ☐

En cuanto al grado de conocimiento tecnológicos que usted posee como los calificaría en una tabla de 1 a 10. Siendo el 10 el máximo y el 1 el mínimo.

- ☐ Alto (Puedo usar de forma eficaz una gran cantidad de aplicaciones y programas específicos)
- ☐ Medio (Manejo sin dificultad los procesadores de texto, navegadores de internet y redes sociales más comunes)
- ☐ Bajo (Es difícil para mi manejar los programas computacionales más básicos)
- ☐ No sé o prefiero no contestar

En base a su experiencia general, ¿Cómo considera que se vieron alteradas las funciones laborales de los equipos de trabajo, durante el trabajo remoto?

- ☐ De forma Positiva. De
- ☐ forma Negativa.
- ☐ De ningún modo, dado que no se presentan cambios.Porqué
- ☐ Otro:
- ☐



En cuanto a las formas de comunicación en el trabajo remoto, en que medida esto ha cambiado:

- ☐ Nada Muy
- ☐ Poco
- ☐ Bastante
- ☐ Considerablemente mucho.
- ☐ Otro:

En relación a la pregunta anterior, del uso del tiempo durante el trabajo remoto. Explique brevemente el porque de su respuesta.

Tu respuesta

Dentro de una escala de 1 a 10, ¿Cómo consideras que ha sido la comunicación con las jefaturas o directivas de equipos durante el trabajo remoto?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy deficiente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente

Dentro de una escala de 1 a 10, ¿Cómo consideras que ha sido la comunicación con los compañeros y equipos de trabajo de durante el trabajo remoto?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy deficiente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Excelente



¿Consideras que el trabajo remoto y la comunicación generan un impacto en el clima laboral?

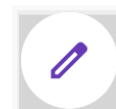
- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ Otro:

Desde las jefaturas o directivas del área de su trabajo se han generado instancias y/o alternativas de mejoras para fomentar el acceso de canales virtuales de comunicación.:

Tu respuesta

Identifica con un máximo de 3 ¿cuales fueron los canales de comunicación virtual mas utilizados?

- ☐ Chat Whatsapp
- ☐ Mail
- ☐ Video llamadas
- ☐ Llama telefónica
- ☐ Otro:
- ☐

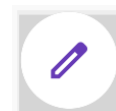


En escala del 1 a 7, donde 1 es mala y 7 es Muy Buena, en general, ¿Cómo considera usted que fue la implementación del trabajo remoto dentro del municipio?

	1	2	3	4	5	6	7	
Mala	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Muy Buena

Dentro de una escala de 1 a 10, donde 1 es nada productivo (a) y 10 es bastante productivo (a) ¿Considerando tu experiencia cuando trabajas desde casa, eres productivo (a)?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Bastante

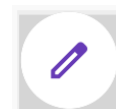


En base a su experiencia, ¿Cuál cree Ud. que es el principal problema que ha afectado el buen funcionamiento del municipio en esta crisis:

- ☐ No contar con espacios y herramientas físicas adecuadas para realizar el trabajo(silla, escritorio, computador, etc.) 1
- ☐ Convivencia 24/7 con quienes viven en tu hogar (distracciones, rutinas, molestias, etc.)
- ☐ Manejar la cantidad de información laboral que se comparte a través de múltiples canales (correo electrónico, teléfono, Whatsapp, herramientas de trabajo online, etc.)
- ☐ Aumento de las horas de trabajo (ya sea por pérdida de la estructura horaria de la jornada laboral o aumento de carga laboral)
- ☐ Sensación de aislamiento ante menor posibilidad de compartir emociones con el equipo de trabajo
- ☐ Distracciones producidas por hechos noticiosos relacionados a la contingencia.
- ☐ Coordinación con el resto del equipo en el desarrollo del trabajo.
- ☐ Otro:
- ☐

En cuanto a la organización del tiempo durante el trabajo remoto, ¿Cuántas horas destinabas para el cumplimiento de tus funciones laborales?

- ☐ Entre 1 y 3 horas.
- ☐ Entre 4 y 6 horas.
- ☐ Entre 7 y 9 horas.
- ☐ Entre 10 y 15 horas
- ☐ Mas de 15 horas.



¿Identifica fácilmente las funciones de su cargo?

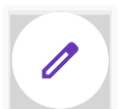
- ☐ Casi nunca
- ☐ Algunas veces
- ☐ La mayor parte del tiempo
- ☐ Siempre
- ☐ Otro:

En la escala del 1 al 7, donde 1 es “nada” y 7 es “mucho” ¿durante el trabajo remoto se logra cumplir con las funciones de su cargo?

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Bastante

En base a su experiencia durante el trabajo remoto, ¿En qué grado has sentido que la supervisión de la organización se ha realizado?

- ☐ Nada
- ☐ Un Poco
- ☐ Bastante
- ☐ Considerablemente
- ☐ Mucho
- ☐ Otro:



En la escala del 1 al 7, donde 1 es “nada” y 7 es “mucho” ¿Cree Ud. que los funcionarios municipales están preparados para cumplir sus funciones vía remota?

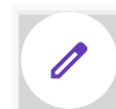
	1	2	3	4	5	6	7	
Nada	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Mucho

En la escala del 1 al 7, donde 1 es “nada” y 7 es “mucho” ¿Cree Ud. que los procesos laborales ejecutados desde el trabajo remoto son supervisados?

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Mucho

En la escala del 1 al 7, donde 1 es “nada” y 7 es “mucho” ¿Cómo calificarías en el ambiente laboral del municipio?

	1	2	3	4	5	6	7	
Malo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Muy bueno



¿En qué grado la organización promueve actividades o información para la el enriquecimiento del clima laboral?

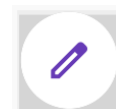
- ☐ Nada Muy
- ☐ poco
- ☐ Bastante
- ☐ Considerablemente mucho
- ☐ Otro:

En la escala del 1 al 7, donde 1 es “nada” y 7 es “mucho” ¿Cómo calificarías estas actividades?

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Mucho

¿La organización entrega acceso para el desarrollo de los profesionales de la administración municipal?

- ☐ Nada
- ☐ Muy pco
- ☐ Bastante
- ☐ Considerablemente Mucho
- ☐ Otro:



En que grado te sientes parte de la organización.

☐ Opción 1

En la escala del 1 al 7, donde 1 es “nada” y 7 es “mucho” ¿Cómo calificarías en el ambiente laboral del municipio?

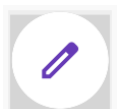
1	2	3	4	5	6	7
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

¿La organización entrega acceso para el desarrollo de los profesionales de la administración municipal?

☐ Opción 1

En general, ¿Qué tan satisfecho está usted con su lugar de trabajo?

- ☐ Nada Muy
- ☐ Poco
- ☐ Bastante
- ☐ Mucho
- ☐ Otro:



De los siguientes aspectos, dentro de su organización laboral en base a su experiencia en el trabajo remoto ¿Cuáles se podrían mejorar?

- ☐ clima organizacional
- ☐ implementación Tecnológica
- ☐ Comunicación
- ☐ Capacitación Horarios
- ☐ Remuneraciones
- ☐ Equipos de trabajo
- ☐ Otro:
- ☐

¿Cómo alternativas de mejora al clima organizacional, para el municipio durante el trabajo remoto que remendaría?

Tu respuesta

¿Existe algún otro tema respecto de lo qué estamos conversando, que le gustaría incluir?

Tu respuesta

Página 1 de 1

Enviar

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

