
FORUM
EMPRESARIAL

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO • RECINTO DE RÍO PIEDRAS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ISSN 1541-8561

FORUM EMPRESARIAL

Vol. 13, Núm. 1 • mayo 2008

Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas
Facultad de Administración de Empresas, Universidad de Puerto Rico
Lcdo. Antonio García Padilla /Presidente
Dra. Gladys Escalona de Motta /Rectora
Dr. Paúl R. Latortue /Decano

Aníbal Báez Díaz, Ph.D.

Revisión de Estilo
Dra. Camille Villafañe Rodríguez

Secretario
Josué Hernández Álvarez

Diseño
Comunicación Gráfica

Toda correspondencia debe dirigirse a:
PO BOX 23332
SAN JUAN, PR 00931-3332
Correo electrónico: forum@uprrp.edu

Forum Empresarial está indizada en:
Red ALYC, Latindex, OCENET Administración de Empresas,
OCENET Universitas, CONUCO, UFASTA, Vidadigital y
WorldCat

Puede acceder este volumen en nuestro portal en la Internet
<http://cicia.upr.edu/forum>

ISSN 1541-8561
Forum Empresarial ©, 2008

JUNTA EDITORA

Dr. Paúl R. Latorlue/Decano
Dr. Aníbal Báez Díaz/Director CICIA/Coordinador de la Revista
Dr. Carlos Colón de Armas/presidente Junta
Dra. Marínés Aponte
Dr. Josué Alejandro de León
Dr. José Vega Vilca
Dra. Camille Villafaña Rodríguez
Dra. Wanda Mattei
Dr. Javier Pagán Irizarry
Dra. Belén Sotomayor Ortíz

ASESORES DE ESTE NÚMERO

Dra. Marínés Aponte
Departamento de Gerencia
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

Dra. Ada Ray
Instituto de Estadísticas
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

Ing. Edmundo González
Estrategias Empresariales
Facultad de Empresas
ITESM, México D.F.
México

Prof. María V. Lacios
Organizaciones
ESPAE-ESPOL
Guayaquil, Ecuador

Dr. Javier Pagán Irizarry
Departamento de Gerencia
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

Dr. Andrés Benko
Universidad Americana
Paraguay

Dra. Arleen Hernández
Departamento de Gerencia
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

Dra. Marisela Santiago
Departamento de Contabilidad
Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras

Dra. Marta Charrón
Instituto de Estadísticas
Facultad de Empresas
Universidad de Puerto Rico

Dr. Javier Rodríguez
Escuela Graduada de Administración
de Empresas
Universidad de Puerto Rico

Prof. Francisco Vidal
Universidad de Minas Gerais
Brasil

Dr. Jimmy Torrez
Escuela Graduada de Administración
de Empresas
Universidad de Puerto Rico

JUNTA ASESORA INTERNACIONAL

Argentina

Dr. Eugenio Balaguer / Universidad de Córdoba
Gerencia, Creatividad / ebalaguer@uesiglo21.edu.ar

Dr. Adolfo Bertoa /Universidad Católica de Córdoba
Estrategia, Modelos de Gestión /abertoa@uesiglo21.edu.ar

Lic. Jorge J. Motta /Universidad Nacional de Córdoba
jjmotta@eco.unc.edu.ar

Lic. Jorge Jaimez /Universidad Siglo 21/
Administración Estratégica de Recursos Humanos /jjaimez@uesiglo21.edu.ar

Prof. Roberto Dvoskin /Universidad de San Andrés /Mercadotecnia, Responsabilidad Social, Argentina
dvoskin@udesa.edu.ar

Brasil

Prof. André Torres Urdan /Escola de Administracao de Empresas de Sao Paulo, Brasil
Mercadeo/ aturdan@fgvsp.br

Dr. Carlos Alberto Goncalves /CEPEAD/CAD/UFMG, Brasil
Estrategias Organizacionales/ carlos@face.ufmg.br

Prof. Cristiane Alperstedt /Universidad de Sao Paulo, Brasil/Education Management
crisalp@usp.br

Prof. Donald de Souza Dias /Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil
Sistemas de Información/ donaldo@coppead.ufrj.br

Prof. Francisco Vidal Barbosa /Universidad Federal de Minas Gerais, Brasil
Competitividad/ fbarbosa@face.ufmg.br

Prof. Myrna Pimenta de Figueiredo /Universidad de Itaúna /Brasil /Teoría organizaciones
myrna@dedalus.icc.ufmg.br

Prof. Antonio Manfredin /Universidad de Sao Paulo
amanfredini@fgusp.br

Dr. Moisés Ari Zilber /Universidad Mackenzie
Metodología de Investigación y Mercadeo
mazilber@mackenzie.com.br

Chile

Dr. Arcadio Cerda /Universidad de Talca /Economía Ambiental, Economía Internacional/ acerda@pehuenche.utalca.cl
rparada@udec.cl

Dr. Nelson Stevenson /Universidad Católica del Norte /Gestión de Recursos Humanos, Dirección
Estratégica /nelson.stevenson@adm.udp.cl

Dr. Luis A. Riveros /Universidad de Chile, Santiago de Chile
lriveros@direccion.facea.uchile.cl

Dr. Sergio Olavarrieta /Universidad de Chile, Santiago, Chile /Estrategia y Mercadeo
solavar@negocios.uchile.cl / solavarrietas@yahoo.com

Dra. Gianni Romani Chocce /Universidad Católica del Norte, Antofagasta, Chile
Capital de Riesgo y Finanzas en el Corto Plazo/ gachocce@ucn.cl

Dra. Roxana Inés Gómez Pérez /Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez,
Santiago, Chile /Microeconomía/ rgomez@ucsh.cl

Prof. Carlos Molina /Universidad Católica del Norte,
Antofagasta, Chile
Recursos Humanos/ cmolina@ucn.cl

Prof. Germán E. Lobos Andrade /Universidad de Talca, Chile /Economía Agraria
globos@pehuenche.otalca.cl

Prof. Luis Mardónes Ramírez /Universidad de Santiago de Chile, Chile
Administración Educacional/ lwardone@lauca.usach.cl

Prof. Nassir Sapag Chain /Universidad de Chile, Santiago de Chile
Preparación y Evaluación de Proyectos/ nsapag@direccion.facea.uchile.cl

Prof. Ramón A. Ramos Arriagada /Universidad de Santiago de Chile, Chile
Administración Financiera/ rramos@lauca.usach.cl

Prof. Víctor H. Jaramillo Salgado / Escuela de Auditoría Univ. Mayor Temuco, Chile
Contabilidad de Gestión y Economía/ victor.jaramillo@umayor.cl

Dr. Miguel Bustamante/ Director del Centro de Gestión de Instituciones de Salud de la Facultad de Ciencias
Empresariales, e-mail: mabu@utalca.cl

Colombia

Dr. Juan Carlos Pérez Pérez /Universidad de San Buena Ventura, Medellín
Gerencia Estratégica y Administración/ jperez@usbmed.edu.co

Dr. Juan de Dios Higueta Correa /Fundación Universitaria CEIPA
Psicología Organizacional/ juandedioshigueta@hotmail.com

Costa Rica

Prof. Enrique Ogliastri / INCAE, Costa Rica, Negociación Estratégica y Organización Cultural /
enrique.ogliastri@incae.edu

Cuba

Dr. Omar E. Pérez /Centro de Estudios de la Economía Cubana, Cuba
Economía y Política Internacional /Everle@uh.cu

Dr. Hiram Marquetti/Centro de Estudios de la Economía Cubana/Universidad de la Habana/competitividad,
Economía Política/marquetti@uh.cu

Ecuador

Prof. María Virginia Lasios /ESPAE-ESPOL, Guayaquil, Ecuador /Organizaciones
mlacio@espol.edu.ec

Prof. Moisés Fernando Tacle Galárraga /Escuela Superior Politécnica del Litoral,
ESPOL, Escuela de Postgrado en Administración de Empresas, Guayaquil, Ecuador
Macroeconomía, Microeconomía y Finanzas Corporativas /mtacle@goliat.espol.edu.ec

España

Dra. Amaia Arizkuren /Universidad de Deusto, San Sebastián /Gestión Internacional
aarizkur@ud-ss.deusto.es

Prof. Enrique Barreneche /Universidad de Deusto /Planificación
barreneche@fundesem.es

Dr. Alfonso Cebrián Díaz / E.A.E., Escuela de Negocios
acebrian@eae.es / cdr@eae.es

Prof. Laura Lamolla Kristiansen /ESADE, España /Comercio Exterior e Inversiones
Laura.lamolla@esade.edu

Dra. Carmen Fernández Cuesta /Universidad de León, España / Ciencias Económicas y Contabilidad /
cfdezcuesta@unileon.es

Prof. José M. Méndez /Estrategia /Institute for Executive Development /Comportamiento Humano/
josemariamendez@telefonica.net

Prof. José Manuel Rodríguez Carrasco /Universidad Pontificia Comillas
Organización de Empresas/ rocar@cee.upcomillas.es

Prof. David Urbano, Campus UAB / david.urbano@uab.es

Estados Unidos

Dr. Bert Valencia /Thunderbird University, Glendale, Arizona
valencib@t-bird.edu

Dr. Dennis López / University of Texas at San Antonio / dennis.lopez@utsa.edu

Dr. José Pagán / University of Texas Pan American / jpagan@utpa.edu

Dr. Debra Snyder / Mount Vermont Nazarene University / debra.snyder@mvnu.edu

Dr. Alam Pervaiz / Kent State, Ohio / palam@kent.edu

Dr. María T. Cabán / University of South Florida / caban@sar.usf.edu

Dr. Cynthia J. Brown / University of Texas Pan American / cjbrown@panam.edu

Dr. José R. Goris /Andrews University, Berrien Springs, MI
Teoría y Política Organizacional/ goris@andrews.edu

Dr. Juan M. Rivera /Universidad de Notre Dame, Indiana /Contabilidad Internacional
jrivera@nd.edu

Dr. Khosrow Fatemi /Texas A & M International University, Laredo, Texas
fatemi@tamiu.edu

México

Dr. Javier Reynoso /Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México Administración
de Operaciones y Estrategia en Organizaciones de Servicio
jreynoso@itesm.mx

Lic. Marcela Villegas Silva /ITESM, México /Política Económica
villegas@campus.cem.itesm.mx

Prof. José A. Echenique García /Universidad Autónoma Metropolitana, México
Finanzas /jaeg21@prodigy.net.mx

Prof. Martha A. Hermosillo /ITESM México D.F., México /Contabilidad de Costos
hermosi@itesm.mx

Prof. Raúl Delgado /Universidad de Occidente, México/ rdelgado29@hotmail.com

Dr. Roberto Solano Universidad de Las Américas, México, Puebla /Mercadotecnia Responsabilidad Social
Empresarial rsolano@mail.udlap.mx; rgordillo@mail.udlap.mx
Paraguay

Dr. Andrés Benko /Universidad Americana /Liderazgo para el éxito empresarial
/abenko@uamericana.edu.py

Perú

Prof. David Fischman /Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas /Liderazgo
dfischma@upc.edu.pe

Dr. Jorge Talavera Traverso /Rector/ ESAN, Perú
Gerencia de Operaciones y Negocios Internacionales /jtalavera@esan.edu.pe

Prof. Alejandro Indacochea /Universidad Católica del Perú /Estrategias y Finanzas/ aindaco@pucp.edu.pe

Prof. Estuardo Marrow /Universidad del Pacífico, Lima, Perú/marrow_je@up.edu.pe

Prof. Matilde Schwalb /Universidad del Pacífico /Derechos del Consumidor, Publicidad,
Responsabilidad Social /mschwalb@up.edu.pe

Ing. Edmundo L. González Zavaleta /ITESM México D.F., México
Estrategias Empresariales y Simulación de Negocios /gonzalez_le@up.edu.pe

República Dominicana

Ing. Carlos J. Yunén /Centro de Capacitación Gerencial (META), República Dominicana
cyunen@cgmata.com/cti@cgmata.com

Taiwan

Dr. Jyh-shyan Lam / Providence University / jslan@pu.edu.tw

Venezuela

Prof. Marlene Peñafoza /Universidad de los Andes, Mérida /Mercadotecnia
pemarle@hotmail.com

FORUM EMPRESARIAL

Vol. 13, Núm. 1 • mayo 2008

Índice

Dra. Sylvia López Paláu

Fundamentos morales de las evaluaciones éticas
de los contadores Estudio empírico de
Latinoamérica y Estados Unidos..... 3

Dr. Miguel A. Bustamante U. / Dr. Sebastián Donoso/

Dr. Patricia Villarreal Navarrete

Conocimiento y disposición a usar el teletrabajo en
organizaciones de servicio de la Región del Maule, Chile..... 37

Anuncios..... 79

Fundamentos morales de las evaluaciones éticas de los contadores: Estudio empírico de Latinoamérica y Estados Unidos

*Dra. Silvia López Paláu**

Universidad de Puerto Rico

Recibido: 31 de enero de 2008

Aceptado: 26 de marzo de 2008

Resumen

Existe la necesidad de crear instrumentos de medición precisos y adaptarlos a diferentes culturas o países. En esa dirección, este estudio examina las evaluaciones éticas de estudiantes de contaduría de 10 países latinoamericanos y Estados Unidos utilizando la Escala Ética Multidimensional. El estudio encontró nueva evidencia para apoyar la relación entre la ética y la cultura y la teoría de Gilligan, pero contradice la teoría de Kohlberg. Los resultados sugieren que los individuos utilizan múltiples conceptos morales, simultáneamente, para hacer sus evaluaciones éticas y los ajustan de acuerdo a la situación y a su cultura, pero no a su género.

Palabras claves: *Ética, toma de decisiones, escala ética multidimensional (MES), cultura, género*

Abstract

There is a need to create precise measurement instruments and adapt them to different cultures and countries. With this objective,

* Catedrática Auxiliar Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, Departamento de Gerencia, Facultad Administración de Empresas, e-mail: slopez @ coqui.net; silopez@uprrp.edu



this study examines the ethics evaluations of accounting students of ten Latin countries and United States using the Multidimensional Ethics Scale. The results show new evidence that supports the relation between ethics and culture, and Gilligan's theory, but contradicts Kohlberg's theory. The results suggest that individuals use, simultaneously, multiple moral concepts to make ethics evaluations, and adjust them according to the situation and their culture, but not their gender.

Key words: *Ethics, decision-making, multidimensional ethics scale, culture, gender*

Introducción

Los investigadores de la ética se han enfrentado a dos grandes retos. Primero, desarrollar las teorías y el lenguaje apropiado en los cuales apoyar la discusión e investigación del tema. Segundo, estudiar el tema desarrollando enfoques cuantitativos que le ganen el respeto de colegas dedicados al estudio de otras áreas más orientadas a los números. La Teoría del Desarrollo Moral de Kohlberg y el instrumento de medición *Defining Issues Test* (DIT, por sus siglas en inglés) desarrollado por Rest (1979) parecían haber resuelto estos problemas. Uno, proveyendo el marco teórico y el otro proveyendo un instrumento de medición cuantitativo para análisis posteriores. No obstante, no hay evidencia empírica que apoye el vínculo entre el desarrollo moral y el comportamiento. Por tal razón, hay que explorar nuevos conceptos y enfoques para resolver estos problemas.

Objetivos

Independientemente de las investigaciones sobre ética hechas en el área de la contabilidad durante muchos años, todavía sigue habiendo la necesidad de crear instrumentos de medición apropiados para su aplicación en diferentes culturas y países. En esa dirección, el propósito principal de este estudio es medir las evaluaciones éticas de los contadores latinoamericanos utilizando una versión modificada de la Escala Ética Multidimensional (MES).

Diversos modelos del proceso de toma de decisiones éticas han identificado varios factores influyentes. La cultura ha sido uno de los factores ambientales más citado en la literatura y el género una de las variables personales más estudiadas. Por tal razón, este estudio pretende, además, determinar el efecto de la cultura y el género en los resultados.

Revisión de literatura

La teoría del Desarrollo Moral, propuesta por Kohlberg (1976), tiene una larga tradición en la investigación de la ética. Esta teoría establece que el desarrollo moral de los individuos ocurre en tres niveles jerárquicos y consecutivos que evoluciona de la lógica egoísta hasta alcanzar un razonamiento moral basado en la justicia y la deontología. Cada uno de los niveles se divide en dos etapas, las cuales reflejan la conceptualización que tienen los individuos de las relaciones sociales y la justicia y se resumen en la Tabla 1. Kohlberg reclama que todas las personas pasan por cada una de estas etapas sin variar el orden.

Tabla 1 - Secuencia del desarrollo moral propuesto por Kohlberg

Nivel	Etapas	Foco	Orientación	Definición de Moral por
Pre-Convencional	1	Evitar el castigo	Recompensa y Castigo	Autoridad Externa
	2	Satisfacción de las necesidades propias		
Convencional	3	Deseo de seguir las normas del grupo	Ley y Orden	Grupo Social
	4	Acuerdo social y mantenimiento del sistema		
Post-Convencional	5	Contrato social y derechos individuales	Principios	Conciencia Interior

Gran parte de las investigaciones de esta teoría han utilizado como instrumento de medición el *Defining Issues Test* (DIT, por sus siglas en inglés). No obstante, la evidencia empírica acumulada hasta el presente no tiende a apoyar el vínculo entre el desarrollo moral y el comportamiento (Bay, 2002; Buchan, 2005). En general, los investigadores han supuesto el vínculo entre el desarrollo moral y el comportamiento, ignorando la pobre o ninguna relación encontrada en los estudios empíricos. Más aún, se ha dado por sentado el supuesto

de universalidad de la teoría reduciendo el análisis e interpretación de los resultados a ideas preconcebidas. Algunos investigadores han señalado el posible sesgo del instrumento de medición (Tsui 1996; Sweeney 1995; Ma and Cheung, 1996) mientras que otros como Gilligan (1982) y Reiter (1996) han señalado un posible sesgo en el ámbito teórico. Marburg (2001) recomienda que ya es tiempo de abandonar el concepto de desarrollo moral y buscar algo nuevo, o identificar otros enfoques teóricos que resulten en el desarrollo de conceptos con contenido conductual.

Gilligan (1982) desarrolla una nueva teoría como resultado de sus críticas a la teoría de Kohlberg. Utilizando el instrumento desarrollado por ella, descubre dos voces morales complementarias. Una, la que ella titula la ética del cuidado, que habla de conexión, prevención de daños, cuidado y respuesta. La otra, la ética de la justicia (parecida a lo propuesto por Kohlberg) que habla de equidad, reciprocidad, justicia y derechos. La Tabla 2 resume el modelo de razonamiento moral propuesto por Gilligan. Las diferencias principales entre la teoría de Kohlberg y la de Gilligan están resumidas en la Tabla 3.

Tabla 2 – Etapas de desarrollo moral propuesto por Gilligan

Nivel	Foco
1	Cuidado por uno mismo y supervivencia
Etapa de Transición	Foco en uno mismo es inaceptablemente egoísta
2	Responsabilidad y cuidado significativo de dependientes Sacrificio
Etapa de Transición	Cuestionamiento ilógico de la inequidad entre las necesidades de otros y las propias
3	Relaciones dinámicas de interdependencia entre uno y los otros

Tabla 3 – Diferencias entre el ideal del desarrollo moral de ambas teorías

Gilligan	Kohlberg
Individuos interdependientes	Individuos separados
Relaciones basadas en la atención y la respuesta	Relaciones basadas en jerarquía o contratos
El cuidado es una fortaleza	La independencia es una fortaleza
Importancia de la interdependencia y las conexiones interpersonales	
Importancia de la autonomía y autosuficiencia	
Las necesidades de los otros son importantes	Los derechos de los otros son importantes

En los noventa surgió un nuevo enfoque empírico con la utilización del *Multidimensional Ethics Scale* (de aquí en adelante, *MES*, por sus siglas en inglés). Reidenbach y Robin (1988) desarrollaron esta escala a partir de la revisión de la literatura dedicada a la filosofía moral. El *MES* está diseñado para identificar los conceptos subyacentes al razonamiento moral y las razones que consideran los individuos para evaluar éticamente acciones particulares. Identificaron cinco modos de razonamiento moral: la justicia, el relativismo, el utilitarismo, la deontología y el egoísmo. Estos razonamientos determinan lo que es correcto utilizando diferentes perspectivas morales. El instrumento usa escenarios que describen dilemas éticos. Los participantes evalúan la acción presentada a través de una serie de frases, cada una con una escala Likert de siete puntos, que pretende capturar las variables examinadas. De esta forma, la evaluación provee una explicación de por qué los participantes creen que una acción es ética o no de acuerdo a varias filosofías morales.

Reidenbach y Robin reclaman que su estudio tiene cuatro implicaciones importantes para las investigaciones futuras sobre el tema. Primero, el estudio generó una serie inicial de escalas que miden varias dimensiones de filosofías morales con un alto grado de confiabilidad y un modesto grado de validez. Segundo, los individuos hacen sus evaluaciones éticas basadas no solo en razonamientos utilitaristas y deontológicos, como sugieren varios modelos de toma de decisiones éticas, sino que también utilizan los razonamientos de

justicia, relativismo y egoísmo. Tercero, la naturaleza y la organización de los criterios de evaluación ética parecen ser dependientes de la situación. Cuarto, hay que examinar si los patrones en los criterios de evaluación aplican por igual a diferentes grupos, individuos o culturas.

No obstante, el instrumento no ha estado libre de críticas. Skipper et al. (1993) argumentan que en algunos casos las escalas incluyen polos ambiguos que dificultan medir la neutralidad en las respuestas. También critica la ausencia de otras posibles explicaciones como la religión, por ejemplo. Shultz (1995) llama la atención sobre el uso de ocho escenarios lo cual puede producir fatiga al contestar el cuestionario induciendo a los individuos a adoptar una estrategia de respuesta simple y consistente, sin analizar la situación. El instrumento ha sido modificado en estudios posteriores tratando de resolver los problemas señalados. Por ejemplo, Cohen et al. (1996) y Cruz et al. (2002) incluyeron varias escalas para capturar el concepto de la ética del cuidado, pero los resultados de las pruebas de confiabilidad no fueron aceptables.

El *MES* ha sido utilizado en estudios de juicios éticos en mercadeo (Reidenbach et al. 1988, 1990, 1991; Tsalikis y LaTour 1995; Hansen 1992), en gerencia (Kujala 2001; Henthorne et al. 1992), en contabilidad (Flory et al. 1992; Cohen et al. 1993, 1995, 1996, 1998, 2001; López-Paláu 2000, 2001, 2006; Cruz et al. 2000; Buchan, 2005) y en negocios en general (Beekun, 2005). Dado que el instrumento fue desarrollado a partir de una muestra de Estados Unidos, su uso podría no ser apropiado en otras culturas. Cohen et al. (1993, 1998) explícitamente subrayaron la importancia de probar la validez del instrumento en un contexto internacional.

Varios estudios que investigan el contexto de los negocios han encontrado diferencias en el razonamiento moral de los individuos de diferentes países. La mayor parte de estos estudios se han enfocado en hacer comparaciones de las percepciones, códigos o entrenamiento de individuos de Asia, Europa y Estados Unidos (Becker and Fritzsche 1987; Langlois et al. 1990; Dubinsky et al. 1991; Honeycutt et al. 1995; Singhapakdi et al. 1994; Whipple et al. 1992; White et al. 1992; Lysonski 1991; Kaufman 1985). La mayoría de los estudios empíricos en contabilidad han produci-

do evidencia corroborativa de la relación entre la ética y la cultura. (Karnes et al. 1989; Agacer et al. 1991; Gul et al. 1993; Schultz et al. 1993; Cohen et al. 1995; Brody et al. 1998, 1999; Teoh et al. 1999; Smith and Hume 2001, 2005).

En general, los resultados de tales estudios sugieren que los contadores se plantean los dilemas éticos dependiendo de su trasfondo cultural. Los resultados obtenidos en Shaefer et al. (1999) indican que dichas diferencias persisten aún cuando los sujetos se someten a un proceso de asimilación cultural en un país extranjero. Si bien es cierto que las diferencias culturales entre individuos de Asia, Europa y Estados Unidos han sido estudiadas, el esfuerzo dedicado a estudiar el comportamiento ético de los profesionales de la contabilidad en Latinoamérica ha sido casi ninguno.

Algunos investigadores han invertido un esfuerzo considerable en encontrar diferencias por género a varios problemas éticos. Al presente, no hay resultados concluyentes respecto al efecto del género o la dirección de su impacto. Se han obtenido resultados contradictorios independientemente de la muestra o del instrumento de medición utilizado (*DIT* o *MES*) para medir la relación entre el género y el proceso de toma de decisiones éticas. Gilligan argumenta que las mujeres obtenían puntuaciones menores en el *DIT* debido a un sesgo contra las mujeres en el instrumento. Sin embargo, Shaub (1994) encontró que las mujeres obtenían puntuaciones mayores en el *DIT*.

Un estudio de revisión de otras 56 investigaciones no encontró diferencias significativas, o de haberlas eran muy pequeñas, debido al género de los participantes (Thoma 1986). En una revisión de varias investigaciones en el área de mercadeo Tsalikis y Fritzsche (1989) encontraron que la mayor parte de los estudios concluían que las féminas se comportan de forma más ética que los hombres. En la contabilidad y otras disciplinas algunos estudios sugieren que los juicios de las mujeres tienden a ser más éticos que los de los hombres (Luthar et al., 2005; Collins, 2000; Loe et al., 2000; Roxas et al., 2004; Cohen et al. 1998) mientras que otros no han encontrado diferencias significativas entre las decisiones éticas de las mujeres y de los hombres (McGee et al., 2007; Patterson 1994; López-Paláu 2000, 2006). Pocos estudios han concluido que los hombres son más

éticos que las mujeres (Barnett & Karson 1987; Weeks et. al., 1999).

Resumiendo los resultados de trabajos empíricos es propio decir que el trasfondo cultural de los contadores afecta la forma de evaluar los conflictos éticos. Los hombres y las mujeres tienden a tener las mismas posturas éticas y de haber diferencias, en general, las mujeres tienden a reportar posturas consideradas, generalmente, como más éticas. La Teoría del Desarrollo Moral de Kohlberg y el instrumento de medición (DIT) desarrollado por Rest no han resultado ser herramientas adecuadas para explicar y/o predecir el comportamiento ético de los individuos. El *MES* parece ser un instrumento adecuado para explicar las evaluaciones e intenciones éticas de los individuos, pero podría no ser apropiado en otros contextos culturales.

Metodología

Se le pidió a los participantes que evaluaran tres escenarios de acuerdo a siete perspectivas morales (justicia, egoísmo, religión, relativismo, deontología, cuidado y utilitarismo) presentadas en el *MES* (ver Apéndice A). Los escenarios tratan de actividades de los negocios en general. Estos escenarios han sido utilizados en varios estudios previos (Cohen et. al. 1996, 1998, 2001; López-Paláu 2000, 2001). El uso de situaciones generales de los negocios en vez de situaciones específicas de contabilidad responde a tres razones principales. Primero, evita el problema de situaciones y soluciones que puedan estar ya contenidas en códigos de conducta profesional. Segundo, las situaciones incluidas evocan situaciones análogas de la contabilidad pública. Tercero, en la medida en que las funciones de los contadores se expanden, éstos están expuestos a dilemas éticos relacionados tanto a su profesión como a los negocios en general.

El instrumento fue modificado de varias formas. Primero, algunos de los extremos de la escala se cambiaron para crear polos contrarios. Segundo, en lugar de utilizar una escala Likert, se utilizó una línea de 10 cm con polos opuestos a los extremos en la cual el participante hacía una marca a lo largo de la línea para reflejar su opinión. De esta forma una variable categórica y no métrica se transforma en una variable métrica continua, la cual captura la intensidad de la respuesta. Tercero, se modificaron algunos de los elementos para

medir los conceptos de justicia, utilitarismo y relativismo para aumentar la confiabilidad de la escala.

Por último, se incluyeron nuevos elementos con la intención de medir los conceptos de religión y de la teoría del cuidado. La religión se mide con tres escalas: *en acuerdo (desacuerdo) con mis creencias religiosas; mi religión permite (no permite) actuar de esa manera; y a favor (en contra) de lo divino*. Las frases se construyeron evitando conceptos religiosos específicos y manteniendo un tono general para que los participantes respondieran de acuerdo a los conceptos de su propia religión. Se crearon tres escalas para capturar la teoría del cuidado, según discutida en Gilligan (1982). La primera escala, *muestra (no muestra) cuidado hacia las relaciones importantes*, trata de capturar la importancia de los seres humanos como entes interdependientes. Las otras, *muestra (no muestra) empatía por los otros y previene (permite) daño a otros* tratan de capturar la importancia de responder a las necesidades y el bienestar de los otros.

Aunque el foco de este estudio son los contadores latinoamericanos, se utilizaron estudiantes de contabilidad en su último año de estudios. Hofstede ha sido duramente criticado porque se aduce que la influencia de la cultura organizacional puede haber afectado los resultados de su investigación sobre la cultura nacional (McSweeney, 2002 Punnett et. al., 1990). Una forma de evitar la influencia de la cultura organizacional es examinar a sujetos que todavía no han entrado a la fuerza laboral como contadores. Los estudiantes no exhiben valores que pudieran ser atribuidos a factores de la compañía o industria (Punnett, 1994). Sin embargo, es meritorio mencionar que los sujetos seleccionados pueden haber sido influenciado por la cultura organizacional de sus respectivas universidades.

Resultados

Los datos fueron obtenidos como parte de un estudio más abarcador sobre el proceso para la toma de decisiones éticas. En este estudio se presentan únicamente los resultados referentes a las evaluaciones éticas de los participantes. Las muestras de los países latinoamericanos fueron analizadas como una sola muestra y luego fue comparada con la muestra de Estados Unidos.

Tabla 4 - Descripción de la muestra

País	Cantidad	Panel A - Muestra Latinoamericana						Panel B - Muestra Estados Unidos			
		Género*		Edad*		Clase Social*		Religión*			
		Hombres	Mujeres	17-25	Mayor de 25	Alta	Media	Baja	Católica	Otra	Ninguna
Colombia	271	41.9	57.4	84.0	15.1	29.4	57.4	11.4	85.4	5.5	9.2
Ecuador	193	13.0	84.5	97.4	2.6	8.3	62.7	23.9	91.7	4.7	2.1
Venezuela	262	23.2	76.8	91.3	8.3	4.9	66.3	28.1	88.6	9.5	1.9
México	309	38.2	61.8	87.4	12.3	12.9	59.2	27.1	83.5	13.3	3.2
Perú	151	51.0	49.0	72.2	27.8	6.0	44.4	48.3	78.8	10.6	11.3
Uruguay	189	45.0	54.5	69.7	29.8	15.3	68.8	13.7	58.7	7.4	33.9
Costa Rica	153	45.8	53.6	79.8	19.5	8.5	64.1	24.9	77.1	15.0	7.8
Chile	175	46.0	54.0	88.6	11.4	4.6	58.4	40.0	54.9	14.3	30.9
Puerto Rico	243	38.7	60.9	72.5	26.3	15.2	59.4	24.7	58.8	22.2	18.9
República Dominicana	174	31.6	66.7	88.5	11.5	8.0	64.4	25.3	68.4	17.8	13.8
Total	2120	773	1347	1774	346	258	1283	546	1605	253	262
Porcentaje de la muestra total	100	36	64	84	16	12	58	25	72	11	12
Muestra Total	177	60	117	101	76	25	102	43	80	56	41
Porcentaje de la muestra total	100	34	66	57	43	14	58	24	45	32	23

* Los resultados están expresados como porcentaje del total de la muestra de cada país.

Composición de la muestra

La muestra latinoamericana la componen estudiantes de contabilidad de 24 universidades en 10 países. La muestra de Estados Unidos está compuesta por estudiantes de contabilidad de cinco universidades de cinco estados. La Tabla 4 resume las características de la muestra de Latinoamerica en el Panel A y de la de Estados Unidos en el Panel B. Todos las muestras, a excepción de la de Perú, están compuestas de más mujeres que hombres en proporciones que van desde 1.2:1 hasta 5.7:1 como en el caso de Ecuador. La proporción de mujeres/hombres en la muestra total fue de 2:1, la cual es bastante diferente del 1:1 reportado en el *CIA World Fact Book* para la población de estos países para el año 2004. Sin embargo, la mayoría de los profesores colaboradores en la administración de los cuestionarios afirmaron que hay una tendencia de más mujeres que hombres matriculados en los programas de contabilidad.

Descripción estadística, correlaciones y confiabilidad

La Tabla 5 presenta la descripción estadística, la correlación y los coeficientes de confiabilidad de los factores en cada escenario. Los resultados por escenario de la muestra latinoamericana se presentan en los Paneles A-C y los de Estados Unidos en los Paneles D-F.

Puntuaciones promedio

Las puntuaciones promedio están contenidas en el intervalo de cero a 100. Cero indica que los participantes evaluaron la acción presentada en el escenario como ética y el 100 refleja una evaluación no ética, de acuerdo a cada concepto moral. El promedio de cada medida de evaluación muestra que los participantes latinoamericanos tendieron consistentemente a evaluar las acciones descritas en los tres escenarios como menos éticas basados en conceptos de justicia, deontología, ética del cuidado, religión y utilitaristas que cuando eran evaluadas de acuerdo a conceptos egoístas o relativistas. El promedio de la muestra de Estados Unidos refleja que los participantes tendieron a evaluar las acciones como no éticas basados en todos los

Tabla 5 - Estadísticas descriptivas, correlaciones y coeficientes de confiabilidad por muestra y escenario

	Panel A - Muestra Latinoamericana- Escenario I							Panel D - Muestra Estados Unidos- Escenario I										
	Prom	Desv	1	2	3	4	5	6	7	Prom	Desv	1	2	3	4	5	6	7
1- Justicia	66.20	24.22	(.82)							65.90	24.18	(.88)						
2- Egoísmo	28.01	22.23	.09**	(.62)						28.72	18.88	.03	(.50)					
3- Relativismo	44.97	22.84	.47**	.16**	(.60)					52.14	23.32	.65**	.13	(.77)				
4- Deontología	64.90	23.64	.62**	.06*	.37**	(.59)				63.83	21.69	.67**	.01	.50**	(.66)			
5- Cuidado	62.44	23.27	.67**	.06*	.33**	.49**	(.67)			64.90	18.88	.69**	-.01	.45**	.63**	(.72)		
6- Religión	63.14	24.14	.70**	.08*	.42**	.49**	.62**	(.81)		65.70	20.74	.66**	.21*	.57**	.62**	.68**	(.86)	
7- Utilitarismo	54.77	25.22	.67**	.19**	.42**	.47**	.63**	.60**	(.68)	56.79	22.15	.73**	.18*	.59**	.55**	.72**	.63**	(.74)
Panel B - Muestra Latinoamericana- Escenario II																		
1- Justicia	65.63	25.00	(.80)							59.65	25.00	(.88)						
2- Egoísmo	49.46	25.86	.18**	(.70)						50.51	22.65	.16*	(.74)					
3- Relativismo	42.31	23.16	.40**	.11**	(.62)					40.04	23.62	.51**	.13	(.77)				
4- Deontología	60.06	23.29	.59**	.16**	.36**	(.57)				51.76	20.70	.67**	.10	.50**	(.61)			
5- Cuidado	59.72	24.29	.58**	.16**	.29**	.42**	(.62)			50.12	20.21	.45**	.02	.37**	.45**	(.61)		
6- Religión	57.75	23.11	.59**	.11**	.40**	.39**	.51**	(.78)		52.86	19.64	.63**	.14	.50**	.56**	.51**	(.83)	
7- Utilitarismo	60.87	24.33	.60**	.30**	.31**	.45**	.56**	.46**	(.64)	57.16	21.43	.66**	.38**	.53**	.44**	.46**	.65**	(.73)
Panel C - Muestra Latinoamericana- Escenario III																		
1- Justicia	70.42	23.79	(.78)							63.57	25.05	(.87)						
2- Egoísmo	34.15	25.58	.08**	(.69)						37.45	23.16	.09	(.76)					
3- Relativismo	43.76	27.52	.31**	.16**	(.70)					45.54	27.06	.55**	.25**	(.82)				
4- Deontología	67.32	22.93	.58**	.03	.25**	(.59)				66.60	19.00	.54**	.08	.28**	(.50)			
5- Cuidado	60.09	23.95	.63**	.12**	.28**	.41**	(.62)			50.63	21.86	.57**	.33**	.45**	.39**	(.70)		
6- Religión	64.26	24.03	.65**	.08**	.30**	.46**	.55**	(.82)		62.07	22.25	.70**	.17*	.39**	.56**	.56**	(.85)	
7- Utilitarismo	51.18	25.68	.52**	.29**	.35**	.34**	.59**	.47**	(.64)	49.27	22.56	.72**	.33**	.51**	.44**	.68**	.58**	(.70)

** indica que el p. valores es significativo .01 * indica que el p. valores es significativo .05 * Los Coeficientes Cronbach Alpha están informados en la diagonal

conceptos morales incluidos, excepto el egoísmo. Los participantes de Latinoamérica evaluaron los tres escenarios como menos éticos que sus contrapartes de Estados Unidos basados en los conceptos de justicia y deontología, pero más éticos basados en el egoísmo.

Confiabilidad

Los coeficientes *Chronbach's alpha*, para ambas muestras, demostraron que la confiabilidad de los factores de justicia, egoísmo, ética del cuidado, religión y utilitarismo excedieron el valor de .60. Generalmente, el valor mínimo aceptable es de .70 según defienden Nunally y Berstein (1994). Sin embargo, se puede aceptar como valor mínimo .60 en casos de investigación exploratoria (Hair et, al., 1998).

El factor de deontología obtuvo un coeficiente para toda la escala por debajo de este valor. Sin embargo, al eliminarse de la escala la premisa *Es un deber actuar de esta manera*, el coeficiente aumentó a sobre .60 en la muestra latinoamericana y a sobre .80 en la muestra estadounidense. Por tal razón, en lugar de eliminar toda la escala, se procedió a eliminar esa premisa del análisis de ambas muestras. Las dos variables retenidas (contrato o promesa) se refieren más a la existencia de contratos que producen obligaciones morales, lo que está más a tono con el concepto del contractualismo. Siendo este una rama de la teoría deontológica, la eliminación de la premisa del deber no afecta la validez de contenido de la escala.

Análisis factorial

Las respuestas de cada escenario fueron sometidas a análisis factorial utilizando rotación *varimax*, luego de determinar la adecuación del procedimiento mediante las pruebas Kaiser-Meyer-Olkin y Bartlett. Se estableció el valor de .50 para incluir un elemento en un factor y un *eigenvalue* de 1.00 para retener el factor. Todos los coeficientes resultaron estar asociados significativamente a un solo factor y todos los factores tienen *eigenvalues* mayores de uno. La Tabla 6 muestra los coeficientes, por escenario, obtenidos para cada factor.

En cada escenario, en ambas muestras, se obtuvieron diferentes factores, lo cual sugiere que los criterios de evaluación utilizados

Tabla 6: Coeficientes de las variables en los factores obtenidos por muestra y escenario

Filosofía Normativa a priori	Variables ↓ Escenarios ↑	Panel A.-Estructura Factorial Latinoamérica						Panel B.-Estructura Factorial Estados Unidos					
		Coeficiente más alto en Factor			Coeficientes			Coeficiente más alto en Factor			Coeficientes		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Justicia	Justo	1	1	1	.818	.762	.641	1	2	1	.589	.733	.694
	Honesto	1	1	1	.739	.694	.633	1	2	1	.733	.569	.760
Utilitarismo	Moralmente	1	1	5	.548	.555	.500	2	2	1	.653	.792	.731
	En balance	1	1	1	.711	.731	.524	1	1	1	.744	.565	.714
Cuidado	Beneficios	1	2	2	.520	.625	.625	1	1	1	.524	.515	.543
	Personas	1	1	2	.643	.593	.599	1	1	1	.553	.643	.543
Religión	Clave	1	1	2	.658	.607	.676	1	5	4	.774	.827	.839
	Empatía	1	1	2	.556	.532	.649	1	5	4	.643	.780	.786
Egoísmo	Daño	1	1	1	.744	.686	.625	1	1	1	.659	.649	.713
	Permite	1	1	1	.726	.610	.823	1	1	1	.616	.638	.771
Deontología	Creencias	1	1	1	.769	.695	.850	1	1	1	.747	.747	.801
	Divino	1	1	1	.659	.623	.714	1	1	1	.668	.712	.665
Relativismo	Beneficiosa	2	2	3	.737	.757	.782	4	3	3	.605	.731	.715
	Interés	2	2	3	.717	.745	.747	4	3	3	.791	.812	.843
Egoísmo	Satisfacción	2	2	3	.756	.775	.784	4	3	3	.588	.832	.861
	Contrato	3	4	5	.795	.783	.813	2	2	5	.803	.775	.788
Deontología	Promesa	3	4	5	.733	.776	.766	2	2	5	.717	.791	.807
	Deber	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Relativismo	País	4	3	4	.554	.652	.755	3	4	2	.722	.795	.788
	Cultura	4	3	4	.748	.692	.719	3	4	2	.557	.737	.777
Relativismo	Tradición	4	3	4	.732	.684	.796	3	4	2	.628	.694	.808

por los participantes varían de acuerdo a la situación. Estos factores no corresponden estrictamente a los esperados de acuerdo a las filosofías morales normativas. No obstante, esto no es totalmente sorprendente debido a que aunque cada filosofía moral tiene su propio y único fundamento existe cierto solapamiento de conceptos entre ellas.

Estructura factorial de la muestra latinoamericana

Los factores obtenidos en la muestra de Latinoamérica explicaron entre 55 y 61 por ciento de la varianza. En general, los participantes utilizan cuatro nociones principales en el proceso de toma de decisiones éticas: (1) dimensión de justicia religiosa, (2) egoísmo, (3) deontología y (4) relativismo. Los conceptos del egoísmo, la deontología y el relativismo emergieron consistentemente como factores separados, según esperado. El otro factor parece ser una dimensión amplia compuesta de elementos de justicia, religión, cuidado y utilitarismo. La identificación de esta dimensión amplia es particularmente importante por varias razones. Primero, este factor incluye un componente religioso que no estaba incluido en estudios previos, los cuales estaban dejando fuera un criterio de evaluación importante. Segundo, incluye elementos de la ética del cuidado que no habían emergido en estudios previos utilizando la escala ética multidimensional (MES) en muestras de Estados Unidos. Tercero, incluye elementos utilitaristas que no se detectaron en estudios previos o que emergían como un factor separado en otros. Cuarto, la composición de esta dimensión sugiere que el concepto de justicia es más complejo de lo que se había considerado previamente, que su significado no es universal y que aparenta estar altamente relacionado con la formación religiosa de los individuos.

Los resultados sugieren que los latinoamericanos evalúan los dilemas éticos considerando primero sus principios religiosos, las consecuencias de la acción en otros y su sentido de la justicia. En segundo plano, evalúan el efecto de la acción en ellos mismos. Las últimas consideraciones son los contratos sociales envueltos y la aceptabilidad de la acción.

Estructura factorial de la muestra de Estados Unidos

Los factores obtenidos en la muestra de Estado Unidos explicaron entre 65 y 75 por ciento de la varianza. En general, los participantes utilizan cinco conceptos morales en su proceso de toma de decisiones: (1) dimensión de utilitarismo religioso, (2) dimensión de justicia deontológica, (3) egoísmo, (4) relativismo y (5) solidaridad. Los elementos de la teoría del cuidado emergieron como un factor separado en dos ocasiones. La dimensión de utilitarismo religioso aparenta ser una dimensión amplia a la que los participantes le cambian sus componentes según la situación. No obstante, varios elementos emergieron consistentemente en esta dimensión independientemente de la situación, ellos son, la religión, el utilitarismo y el elemento de la teoría del cuidado *previene daños a otros*. Esta mezcla de elementos sugiere que el fundamento principal de esta dimensión evaluativa consiste de la base religiosa de los participantes teniendo en cuenta lo mejor para la mayoría considerando las consecuencias para otros en términos de los daños que se pudieran producir. Los dos elementos deontológicos retenidos para análisis emergieron como un factor separado en una instancia, pero en las otras dos ocasiones incluyó elementos de justicia. Los elementos de justicia emergieron en factores unidos a conceptos deontológicos o utilitaristas. Esta mezcla de conceptos sugiere que el concepto de justicia de los participantes está ligado a sus ideas religiosas y su sentido del deber.

Los resultados sugieren que los estadounidenses evalúan los dilemas éticos considerando primero sus principios religiosos unido al efecto de la acción en la sociedad. En segundo plano, evalúan los contratos sociales envueltos aplicando su sentido de justicia. Tercero evalúan la aceptabilidad de la acción y el efecto de la acción en ellos mismos. La última consideración es su sentido de solidaridad.

Comparación por género

El tamaño y composición de la muestra de Estados Unidos no resultó adecuado para hacer análisis factorial por género. Los resultados de la muestra de Latinoamérica se presentan en la Tabla 7.

Tabla 7: Coeficientes de las variables en los factores obtenidos por género y escenario en la muestra latinoamericana

Filosofía Normativa <i>a priori</i>	Variables ↙ Escenarios ↘	Panel A- Estructura Factorial de las Mujeres						Panel B- Estructura Factorial de los Hombres					
		Coeficiente más alto en Factor			Coeficientes			Coeficiente más alto en Factor			Coeficientes		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Justicia	Justo	1	1	1	.826	.750	.604	1	1	1	.813	.760	.684
	Honesto	1	1	1	.760	.696	.596	1	1	1	.712	.671	.672
	Moralmente	1	1	5	.558	.556	.543	1	1	1	.532	.555	.559
Utilitarismo	En balance	1	1	2	.697	.714	.541	1	1	1	.734	.739	.594
	Beneficios			2			.647	1	2	2	.586	.526	.555
	Personas	1	1	2	.629	.631	.602	1	1	2	.664	.514	.555
Cuidado	Clave	1	1	2	.622	.611	.666	1	1	2	.704	.590	.703
	Empatía	1	1	2	.541	.515	.640	1	1	2	.573	.568	.670
	Daño	1	1	1	.734	.683	.604	1	1	1	.761	.668	.662
Religión	Permite	1	1	1	.717	.587	.809	1	1	1	.741	.661	.823
	Creencias	1	1	1	.759	.693	.836	1	1	1	.790	.704	.849
	Divino	1	1	1	.642	.605	.721	1	1	1	.687	.643	.713
Egoísmo	Beneficiosa	2	2	4	.731	.769	.793	3	2	3	.741	.731	.761
	Interés	2	2	4	.698	.750	.727	3	2	3	.738	.729	.778
	Satisfacción	2	2	4	.749	.792	.788	3	2	3	.765	.736	.777
Deontología	Contrato	3	4	5	.791	.773	.829	4	3	5	.800	.799	.781
	Promesa	3	4	5	.744	.772	.743	4	3	5	.721	.799	.796
	Deber	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Relativismo	País	4	3	3	.744	.685	.759	2	4	4	.731	.677	.748
	Cultura	4	3	3	.530	.691	.736	2	4	4	.588	.592	.679
	Tradición	4	3	3	.717	.696	.794	2	4	4	.784	.701	.788

No se encontraron diferencias significativas en la estructura factorial de hombres y mujeres. Este resultado indica que en Latinoamérica, los hombres y las mujeres evalúan las situaciones éticas de la misma manera. Este resultado es discutido en Lopez-Paláu (2006) donde se argumenta que los hombres y las mujeres tienden a pensar igual (evaluaciones similares), pero algunas veces actúan diferente (intención de actuar). En esa misma línea, Valentine et.al. (2007) y Stedham et. al. (2007) encontraron que el género parece afectar la intención hacia el comportamiento, pero no la evaluación de la situación. Es decir, aún cuando emitan la misma evaluación, los hombres son más propensos a actuar de manera no ética que las mujeres.

Discusión

Según esperado, los criterios de evaluación de los participantes latinoamericanos difieren de los criterios de los participantes de la muestra de Estados Unidos. Este resultado añade evidencia al vínculo entre la ética y la cultura. Dada la diversidad cultural en la que se desenvuelven los negocios en la actualidad es de vital importancia reconocer y explicar las diferencias en el proceso de toma de decisiones éticas de los individuos. La diferencia principal entre las dos muestras es la composición de la dimensión religiosa. Si bien la dimensión religiosa de ambas muestras incluye elementos utilitaristas y el concepto de la prevención de daños, en la muestra latinoamericana incluye, además, elementos de justicia y cuidado. No obstante, la composición de este factor no es totalmente inesperada en ninguna de las dos muestras.

La fusión de los conceptos religiosos y utilitaristas puede explicarse con el razonamiento consecuencialista que permea a ambas perspectivas. Se puede argumentar que el sistema moral de la mayoría de las religiones consiste de códigos morales, que son un listado de prescripciones (lo que se debe hacer) y prohibiciones (lo que no se debe hacer). En el caso de Latinoamérica, donde la religión católica es la más frecuente, hay prescripciones específicas respecto a no hacerle daño a otros y actuar de acuerdo a la justicia de Dios. La separación de la Iglesia y el Estado es un fenómeno relativamente

reciente en muchos países latinoamericanos, mientras que en Estados Unidos es parte del ordenamiento legal por sobre más de dos siglos. Es de esperarse, entonces, que los valores morales de los países latinoamericanos estén más estrechamente ligados a las creencias religiosas de los individuos que en Estados Unidos. Dado que la religión es un valor cultural, este resultado apoya el argumento de que las transformaciones culturales ocurren a un paso muy lento.

La inclusión de elementos de la teoría del cuidado en la dimensión religiosa de la muestra de Latinoamérica y su exclusión de la muestra de Estados Unidos puede explicarse con otra característica cultural. Según el trabajo de Hofstede, la gente de Estados Unidos es individualista mientras que los latinoamericanos se consideran colectivistas. Los elementos de la teoría del cuidado, *muestra cuidado por las relaciones claves* y *muestra empatía hacia otros*, parecen capturar los conceptos de armonía y camaradería entre las personas, que pudiera definirse como solidaridad. Esta interdependencia entre las personas toma en consideración las consecuencias de las acciones sobre el bienestar del colectivo. Por lo tanto, es de esperarse que las personas de países colectivistas le den primera importancia a este concepto, como en la muestra latinoamericana y las personas de países individualistas le otorguen menor importancia, como el caso de la muestra de Estados Unidos.

La teoría de Kohlberg define la adultez con el concepto de justicia y la madurez con la separación, la autosuficiencia y la independencia. La teoría de Gilligan define la adultez con el cuidado hacia otros y la madurez con la interdependencia. Gilligan argumenta que la teoría de justicia y autonomía, esbozada por Kohlberg, describe a los individuos como entidades aisladas que se relacionan entre sí en forma jerárquica y contractual y no toma en consideración la existencia de una segunda voz que habla de conexión, cuidado y respuesta. Este argumento es consistente con el resultado aquí encontrado en el que los elementos deontológicos y de justicia tienen una importancia mayor en la muestra de Estados Unidos que en la muestra de Latinoamérica. Los resultados sugieren que los latinoamericanos interactúan entre sí teniendo en consideración tanto los elementos de justicia como los del cuidado, según establece Gilligan. Los resultados de la muestra de Estados Unidos apoyan

parcialmente la teoría de Kohlberg al mostrar individuos que interaccionan de acuerdo a sus derechos y obligaciones dándole una importancia menor al bienestar de los otros. Esta diferencia sustenta otro reclamo de Gilligan de que la teoría de Kohlberg refleja los ideales de un país particular que pueden no ser válidos en otros contextos.

Además, los resultados proveen evidencia en contrario al supuesto de que el desarrollo moral es un estándar universal, según propone Kohlberg. La teoría del desarrollo moral puede resumirse como el proceso en el cual el individuo evoluciona de conceptos egoístas a conceptos de justicia y contractualismo. Los resultados muestran que tanto los participantes de Latinoamérica como de Estados Unidos utilizan, simultáneamente, los conceptos de justicia, contractualismo, relativismo y egoísmo para tomar sus decisiones. Este resultado sugiere que no hay tal evolución jerárquica en el desarrollo moral, sino que los individuos utilizan múltiples criterios morales para hacer sus evaluaciones y los ajustan de acuerdo a la situación.

La muestra latinoamericana le otorga una importancia mayor al egoísmo en sus evaluaciones que la que le otorga la muestra de Estados Unidos. Este resultado es particularmente interesante porque el concepto del egoísmo ha sido importante en los negocios debido al trabajo de Adam Smith. Smith argumentaba que los negocios operan para su propio interés, guiados por una mano invisible, lo cual resulta en el mejor bien económico para toda la sociedad. Muchas de las justificaciones del capitalismo están basadas en el concepto del egoísmo. Por tal razón, resulta un poco sorprendente que la muestra de Estados Unidos, supuesto líder en los valores capitalistas, le dé menos importancia al razonamiento egoísta para hacer sus evaluaciones que la muestra de los países de Latinoamérica, los cuales no son necesariamente conocidos por sus ideales capitalistas.

La muestra de Estados Unidos le adjudicó una importancia un tanto mayor al concepto del relativismo que lo que le adjudicó la muestra latinoamericana. En el contexto de Latinoamérica, este concepto puede estar relacionado a la naturaleza colectivista que se le adscribe a estos países. Es posible que debido a su fuerte sentido

de pertenencia, los latinoamericanos estén más dispuestos a internalizar, promover y perpetuar algunos comportamientos distintivos del grupo, convirtiéndolos en tradiciones y parte de su cultura. En el caso de Estados Unidos, este concepto puede estar relacionado a su sistema legal, el cual se enfoca en la aceptabilidad de ciertas situaciones. El derecho común se basa en los derechos creados mediante la resolución de casos. Por tanto, no es sorprendente que los participantes de estadounidenses le den atención a los derechos y obligaciones que pueden derivarse de una situación particular, mientras que para los participantes latinoamericanos esto no es esencial ya que los derechos y las obligaciones se crean principalmente mediante legislación.

Conclusiones

Uno de los propósitos de este estudio era probar la utilidad del *MES* para medir las evaluaciones éticas en el contexto latinoamericano. Los resultados de las pruebas de confiabilidad y el porcentaje de varianza explicada por los factores proveen evidencia de su utilidad en Latinoamérica, aunque resultó más útil y confiable para la muestra de Estados Unidos. De igual forma, las modificaciones hechas al instrumento, sobretudo la inclusión de los elementos de religión y teoría del cuidado, probaron ser acertadas para ambas muestras. Otro propósito del estudio fue identificar el efecto de la cultura en los resultados. La comparación de las estructuras factoriales de las muestras de Estados Unidos y Latinoamérica reflejaron diferencias en los criterios evaluativos de los participantes de la una y la otra, proveyendo evidencia afirmativa de la influencia de la cultura. Este estudio permite identificar específicamente las filosofías morales que usan los participantes y la importancia relativa que le adscriben para hacer sus evaluaciones. El último objetivo era determinar diferencias significativas por género las cuales no fueron detectadas en la muestra de Latinoamérica.

Este estudio contribuye a la literatura de la ética en contabilidad al proveer nueva evidencia para apoyar el vínculo entre la ética y la cultura. Esto implica la necesidad de seguir creando conciencia de las diferencias culturales para crear ambientes de trabajo y estudio

tolerantes y respetuosos de la diversidad cultural. Además, provee evidencia para apoyar la teoría de Gilligan, más no así la de Kolberg, al señalar la necesidad de nuevos enfoques en la investigación de la ética. Sobre todo, más que buscar reglas universales es necesario estudiar las diferencias en las percepciones y actitudes éticas de las personas. El estudio sugiere que los individuos utilizan, simultáneamente, múltiples conceptos morales para hacer sus evaluaciones éticas y los ajustan de acuerdo a su cultura y a la situación en cuestión, pero no así debido a su género. Ello implica la necesidad de estudiar diversas situaciones y contextos que ayuden a esclarecer el proceso evaluativo de los individuos. El *MES*, según modificado en este estudio, provee un instrumento útil y confiable para medir las evaluaciones éticas de los individuos en contextos no estadounidenses, el cual debe seguirse modificando y validando en diferentes culturas.

Una aplicación práctica del *MES* puede ser su uso en auditorías éticas en corporaciones. El uso de múltiples escenarios puede proveer una herramienta a los gerentes para identificar problemas éticos específicos y determinar si los empleados mantienen los valores organizacionales. Esto les ayudaría a diseñar programas de adiestramiento y desarrollo de políticas institucionales. En el contexto académico, la administración del instrumento a los estudiantes podría proveer información crítica para revisar el contenido de los cursos de ética comercial y los currículos de las diversas disciplinas.

Todo estudio confronta ciertas limitaciones que deben ser informadas. Este estudio pretende investigar las evaluaciones éticas de los contadores, pero la muestra fue compuesta por estudiantes de contabilidad en sus últimos años de estudio. Esta selección tiene la ventaja de que los estudiantes no exhiben valores que pudieran ser atribuidos a factores de la cultura laboral. También ofrece la ventaja de que el estudio provee una línea base para futuros estudios que examinen contadores. No obstante, los resultados aquí expuestos no necesariamente son relevantes a los contadores profesionales. De igual forma, dado que la muestra no fue seleccionada aleatoriamente, los resultados no pueden, y no han sido, generalizados a la población. Otra limitación, inherente a la investigación multicultural, es el proceso de traducción del instrumento. Aún cuando se hayan tomado todas las precauciones posibles para asegurar la equivalencia

de las versiones en inglés y en español, siempre hay la posibilidad de que pequeñas diferencias de traducción afecten los resultados.

Independientemente de los avances logrados en la investigación de la ética aún quedan muchas preguntas por responder. Sigue siendo una alta prioridad los estudios enfocados hacia entender el proceso de toma de decisiones éticas de los individuos que puedan explicar y predecir el comportamiento. Resultaría productivo realizar estudios similares con contadores que ejerzan su profesión y compararlo con los resultados obtenidos en investigaciones con estudiantes. Habiéndose identificado en este estudio la religión como el criterio más importante para evaluar situaciones éticas valdría la pena realizar estudios similares en que se compare individuos de distintas religiones. Otra posible vía de investigación es seguir examinando el efecto de la cultura y el género en el proceso. De igual forma, también resulta prioritario seguir desarrollando instrumentos de medición adecuados a diversos contextos. En esa dirección, el *MES* provee un buen punto de partida. Los resultados de esta investigación merecen ponerse a prueba en futuros estudios para ver si pueden ser generalizados a otros grupos.

Referencias

- Agacer, G., & Douppnick T. 1991. Perceptions of auditors' independence: A cross-cultural study. *International Journal of Accounting* 26:220-37.
- Barnett, J. and M. Karson. 1989. Managers Values, Executive Decisions: An Exploration of the Role of Gender Creer Stage Organizational Level Function and the Importance of Ethics Relationships in Managerial Decision Making. *Journal of Business Ethics* 8: 35-44.
- Bay, D. 2002. A critical evaluation of the use of the DIT in accounting ethics research. *Critical Perspectives on Accounting* 13:159-77.
- Becker, H., & Fritzsche D. 1987. Business ethics: A cross-cultural comparison of managers' attitudes. *Journal of Business Ethics* 6:189-202.
- Beekun, R., J. Westerman and J. Barghouti. 2005. Utility of Ethical Frameworks in Determining Behavioral Intention: A Comparison of the U.S. and Russia. *Journal of Business Ethics* 61 (3): 235-247.
- Brody, R., Coulter J., & Mihalek P. 1998. Whistle-blowing: A cross-cultural comparison of ethical perceptions of U.S. and Japanese accounting students. *American Business Review* 16:14-21.
- Brody, R., Coulter J., & Suming L. 1999. The effect of national culture on whistle-blowing perceptions. *Teaching Business Ethics* 3:385-400.
- Buchan, H. 2005. Ethical Decision Making in the Public Accounting Profession: An Extension of Azjen's Theory of Planned Behavior. *Journal of Business Ethics* 61: 165-181.
- Central Intelligence Agency, 2004. *World Factbook*. <http://www.odci.gov/cia/publications/factbook/html>.
- Cohen, J., L. Pant, and D. Sharp. 1993. A validation and extension of a multidimensional ethic scale. *Journal of Business Ethics* 12:13-26.
- _____. 1995. An exploratory examination of international differences in auditors' ethical perception. *Behavioral Research in Accounting* 7:37-64.
- _____. 1996. A methodological note on cross-cultural accounting ethics research. *International Journal of Accounting* 31:55-66.
- _____. 1998. The effect of gender and academic discipline diversity on the ethical evaluations, ethical intentions and ethical orientation of potential public accounting recruits. *Accounting Horizons* 12:250-70.
- _____. 2001. An examination of differences in decision-making between Canadian business students and accounting professionals. *Journal of Business Ethics* 30:319-36.
- Collins, D. 2000. The Quest to Improve the Human Condition: The First 1,500 Articles published in Journal of Business Ethics. *Journal of Business Ethics* 26: 1-73.
- Cruz, C., W. Shafer, and J. Strawser. 2000. A multidimensional analysis of tax practitioners' ethical judgments. *Journal of Business Ethics* 24:223-244.
- Dubinsky, A., M. Jolson, M. Kotabe, and U. Chae. 1991. A cross-national investigation on industrial salespeople's ethical perceptions. *Journal of International Business Studies* 22:651-70.
- Flory, S., T. Phillips, R. Reindenbach, and D. Robin. 1992. A multidimensional analysis of selected issues in accounting. *Accounting Review* 67:284-302.
- Gilligan, C. 1982. *In a different voice*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- _____. 1987. New maps of development: New visions of maturity. In *Women, culture and morality*, ed. J. L. DeVits, 279-307. New York: Peter Lang.
- Gul, F., and J. Tsui. 1993. A comparative study of auditors' attitudes to uncertainty qualifications: An empirical test of the strong versus weak uncertainty avoidance hypothesis. *International Journal of Accounting* 28:356-64.
- Hair, J., R. Anderson, R. Tathan, and W. Black. 1998. *Multivariate data analysis*. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Hansen, R. 1992. A multidimensional scale for measuring business ethics: A purification and refinement. *Journal of Business Ethics* 11:523-34.

- Henthorne, T., D. Robin, and R. Reidenbach. 1992. Identifying the gaps in ethical perceptions between managers and salespersons: A multidimensional approach. *Journal of Business Ethics* 11:849–56.
- Hofstede, G. 1980. *Culture's consequences: International differences in work-related values*. 1st ed. Beverly Hills, CA: Sage.
- . 1983. The cultural relativity of organizational practices and theories. *Journal of International Business Studies* Fall:75–90.
- . 1997. *Cultures and organizations: Software of the mind*. New York: McGraw-Hill.
- . 2001. *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage.
- Honeycutt, E., J. Siguaw, and T. Hunt. 1995. Business ethics and job related constructs: A cross-cultural comparison of automotive salespersons. *Journal of Business Ethics* 14:235–48.
- Karnes, A., Sterner J., Welker R., & Wu F. 1989. A bicultural study of independent auditors' perceptions of unethical business practices. *International Journal of Accounting* 24:29–41.
- Kaufman, J. 1985. American and Israeli planners: A cross-cultural comparison. *Journal of the American Planning Association* 51:352–64.
- Kohlberg, L. 1976. Moral stages and moralization: The cognitive-developmental. In *Moral development and behavior: Theory, research and social issues*, ed. T. Lickona, New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kujala, J. 2001. A multidimensional approach to Finnish managers' moral decision-making. *Journal of Business Ethics* 34:231–54.
- Langlois, C., and B. Schlegelmilch. 1990. Do corporate codes of ethics reflect national character? Evidence from Europe and the United States. *Journal of International Business Studies* 21:519–39.
- Loe, T. and W. Weeks. 2000. An Experimental Investigation of Efforts to Improve Sales Students' Moral Reasoning. *Journal of Personal Selling and Sales Managers* 20: 243-251.
- López-Paláu, S. 2000. Multidimensional ethics scale usefulness to explain and predict ethical evaluations and intentions of Latin American accountants. Paper presented at the ABO Research Conference, Chicago.
- . 2001. Ethical evaluations, intentions and orientations of accountants: Evidence from a cross-cultural examination. *International Advances in Economic Research* 7:351–64.
- . 2006. Culture Effects in the Ethical Decision-Making Process of Latin American Accountants. Unpublished Doctoral Dissertation Texas Pan American University.
- Luthar, Harsh and Karri Ranjan. 2005. Exposure to Ethics Education and the Perception of Linkage Between Organizational Ethical Behavior and Business Outcomes. *Journal of Business Ethics*. 61: 353-368.
- Lyonski, S., and W. Gaidis. 1991. A cross-cultural comparison of the ethics of business students. *Journal of the Academy of Marketing Science* 18:463–477.
- Ma, H., & Cheung C. 1996. A cross-cultural study of moral stage structure in Hong Kong Chinese, English and Americans. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 27:700–13.
- Marnburg, E. 2001. The questionable use of moral development theory in studies of business ethics: Discussion and empirical findings. *Journal of Business Ethics* 32:275–83.
- McGee, Robert W., Silvia López-Paláu and Fabiola Jarrín Jaramillo. 2007. The Ethics of Tax Evasion: An Empirical Study of Ecuador. American Society of Business and Behavioral Sciences 14th Annual Meeting, Las Vegas, February 22-25, 2007.
- McSweeney, B. 2002. The essentials of scholarship: A reply to Geert Hofstede. *Human Relations* 55:1363–72.
- Nunnally, J & Berstein I.H. 1994. *Psychometric Theory*. 3rd Edition. New York: McGraw-Hill.
- Patterson, D. 1994. A model of ethical/unethical decision-making by auditors in the big six accounting firms. PhD diss., Georgia State University.
- Punnett, B.J.J.B. Singh and G. Williams. 1994. The relative influence of economic development and Anglo heritage on expressed

- values: empirical evidence from a Caribbean country. *International Journal of Intercultural Relationships* 18:99-115.
- Punnett, B.J. and S. Whithane 1990. Hofstede's value survey module: To embrace or abandon? That is the question. In S.B. Prasad (Ed.) *Advances in International Comparative Management*, Greenwich, CT: JAI Press.
- Reidenbach, R., and D. Robin. 1988. Some initial steps toward improving the measurements of ethical evaluations of marketing activities. *Journal of Business Ethics* 7:871-79.
- . 1990. Toward the development of a multidimensional scale for improving evaluations of business ethics. *Journal of Business Ethics* 9:639-53.
- Reidenbach, R., Robin, D., and L. Dawson. 1991. An application and extension of multidimensional ethics scale to selected marketing practices and marketing groups. *Journal of Academy of Marketing Science* 2:83-92.
- Reiter, S. 1996. The Kohlberg-Gilligan controversy: Lessons for accounting ethics education. *Critical Perspectives on Accounting* 7:33-54.
- Rest, J. 1979. *Development in judging moral issues*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Roxas, Maria L. & Jane Y. Stoneback. (2004). The Importance of Gender Across Cultures in Ethical Decision-Making. *Journal of Business Ethics* 50:149-165.
- Schultz, J., D. A. Johnson, D. Morris, and S. Dyrnes. 1993. An investigation of the reporting of questionable acts in an international setting. *Journal of Accounting Research* 31:75-103.
- Shaefer, W., and L.J. Park. 1999. An empirical investigation of cultural differences in ethical decision-making among US accounting students. *Journal of Education for Business* 74:220-31.
- Shaub, M. 1994. An analysis of the association of traditional demographic variables with the moral reasoning of auditing students and auditors. *Journal of Accounting Education* 12:1-26.
- Schultz, J. 1995. An analysis of international comparisons of moral constructs underlying auditors' ethical judgment. *Research on Accounting Ethics* 1:220-31.
- Singhapakdi, A., S. Vitell, and O. Leelakulthanit. 1994. A cross-cultural study of moral philosophies, ethical perceptions and judgments: A comparison of American and Thai marketers. *International Marketing Review* 11:65-79.
- Skipper, R., and M. Hyman. 1993. On measuring ethical judgments. *Journal of Business Ethics* 12:535-45.
- Smith, A., and E. Hume. 2001. Ethics in accounting: Does culture matter? *American Society of Business and Behavioral Sciences Conference* (February).
- . 2005. Linking Culture and Ethics: A Comparison of Accountants' Ethical Belief Systems in the Individualism/Collectivism and Power Distance Contexts. *Journal of Business Ethics* 62: 209 - 220.
- Stedham, Yvonne, Yamamura, Jeanne H., Beekun, Rafik I. (2007) Gender Differences in Business Ethics: Justice and Relativist Perspectives. *Business Ethics: A European Review*, Vol. 16 Issue 2: 163-174.
- Sweeney, J. 1995. The moral expertise of auditors: An exploratory analysis. *Research on Accounting Ethics* 1:213-34.
- Teoh, H. Y., D. P. Serang, & Lim C. C. 1999. Individualism-collectivism cultural differences affecting perceptions of unethical practices: Some evidence from Australian and Indonesian accounting students. *Teaching Business Ethics* 3:137-53.
- Thoma, S. 1986. Moral judgment, behavior, decision-making and attitudes. *Moral development: Advancement in research and theory*, ed. J. Rest, 133-75. New York: Praeger.
- Tsalikis, J., and D. Fritzsche. 1989. Business ethics: A literature review with a focus on marketing ethics. *Journal of Business Ethics* 8:695-743.
- Tsalikis, J., and M. LaTour. 1995. Bribery and extortion in international business: Ethical perceptions of Greeks compared to Americans. *Journal of Business Ethics* 14:249-64.
- Tsui, J. 1996. Auditors' ethical reasoning: Some audit conflict and cross-cultural evidence. *International Journal of Accounting* 31:121-33.

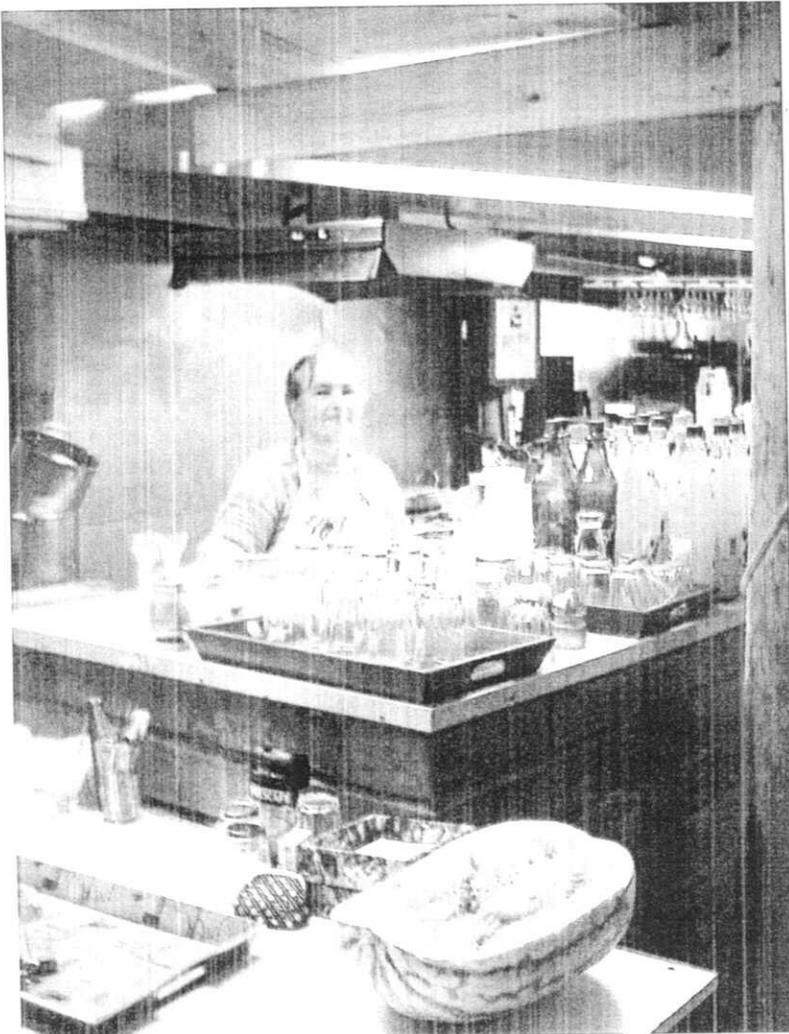
- Valentine, S. and T. Rittenburg. 2007. The Ethical Decision Making of Men and Women Executives in International Business Situations. *Journal of Business Ethics* 71: 125-134.
- Weeks, W., C. Moore, J. McKinney and J. Longenecker. 1999. The Effects of Gender and Career Stage on Ethical Judgement. *Journal of Business Ethics* 20. 301-314.
- Whipple, T., and D. Swords. 1992. Business ethics judgments: A cross-cultural comparison. *Journal of Business Ethics* 11:671-78.
- White, L., and M. Rhodeback. 1992: Ethical dilemmas in organization development: A cross-cultural analysis. *Journal of Business Ethics* 11:663-70.

APÉNDICE A - ESCENARIOS Y ESCALA DEL CUESTIONARIO

- I- Un gerente se da cuenta de que no se alcanzarán las ventas trimestrales proyectadas y por tal razón el gerente no recibirá una bonificación. Sin embargo, hay una orden de un cliente, que si se envía antes de que el cliente la necesite el gerente podría obtener su bonificación trimestral, sin que se afecten las ventas anuales. **Acción:** El gerente envía la orden este trimestre para asegurar su bonificación trimestral.
- II- Una empresa ha sido afectada duramente por una recesión y los socios se han dado cuenta de que tienen que reducir el personal. Un análisis de productividad sugiere que se debe despedir a un empleado que ha trabajado por largo tiempo con la empresa, pero tiene un historial de ausentismo debido a la enfermedad de un familiar. **Acción:** El socio a cargo de la decisión, despide a un joven empleado muy competente que había sido reclutado recientemente, en vez de al otro empleado.
- III- El dueño de un pequeño negocio, que actualmente está atravesando dificultades financieras, le pide a un viejo amigo que le preste un programa de computadoras para copiarlo, el cual le generará negocios en el futuro. El programa está registrado con derechos de autor. El programa se vende por \$500.00 **Acción:** El amigo le presta el programa.

La acción descrita es:

Honesta	—————>	Deshonesta
Inaceptable en mi país	—————>	Aceptable en mi país
En el mejor interés del actor	—————>	En contra del mejor interés del actor
Se benefician más personas de las que se perjudican	—————>	Se perjudican más personas de las que se benefician
Es un deber actuar de esta forma	—————>	No es un deber actuar de esta forma
Mi religión permite actuar de esta forma	—————>	Mi religión prohíbe actuar de esta forma
Evita daños a otros	—————>	Permite daños a otros
Justa	—————>	Injusta
De acuerdo con mis creencias religiosas	—————>	En desacuerdo con mis creencias religiosas
Aceptable culturalmente	—————>	Inaceptable culturalmente
En detrimento del actor	—————>	En beneficio del actor
Viola un contrato no escrito	—————>	No viola un contrato no escrito
A favor de lo Divino	—————>	En contra de lo Divino
Moralmente incorrecta	—————>	Moralmente correcta
Satisfactoria para el actor	—————>	Insatisfactoria para el actor
Muestra empatía por los otros	—————>	Muestra apatía por los otros
En balance, está bien	—————>	En balance, está mal
Inaceptable tradicionalmente	—————>	Aceptable tradicionalmente
Muestra cuidado hacia las relaciones importantes	—————>	No muestra cuidado hacia las relaciones importantes
Provee más beneficios que costos	—————>	Provee más costos que beneficios
Viola una promesa no expresada	—————>	No viola una promesa no expresada



Conocimiento y disposición a usar el teletrabajo en organizaciones de servicio de la Región del Maule, Chile

*Dr. Miguel A. Bustamante U.**

Universidad de Talca

*Dr. Sebastián Donoso D.***

Universidad de Talca

*Ing. Patricia Villarreal Navarrete****

Universidad de Talca

Recibido: 10 de diciembre de 2007

Aceptado: 26 de marzo de 2008

Resumen

El artículo identifica el grado de conocimiento respecto del teletrabajo que existe en directivos y ejecutivos de empresas medianas y grandes, y determina el grado de utilización de esta modalidad laboral por organizaciones orientadas al sector de servicios localizados en una zona geográfica central de Chile (Región del Maule), que tiene una población cercana al millón de habitantes. La información proviene tanto de un cuestionario como

* Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, Ingeniero Comercial, MBA, Director del Centro de Gestión de Instituciones de Salud de la Facultad de Ciencias Empresariales, e-mail: mabu@utalca.cl

** Doctor en Educación, Educador, Académico del Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo de la misma universidad, e-mail: sdonoso@utalca.cl

*** Ingeniero Comercial, U, de Talca, paty_villarreal74@hotmail.com

de grupos focalizados. El universo de instituciones estuvo conformado por 195 entidades de servicio de tamaño mediano y grande, localizadas en las principales ciudades del territorio (Talca, Curicó y Linares) constituyéndose una muestra de 143 casos. Se empleó un procedimiento muestral probabilístico, aleatorio y estratificado proporcional de acuerdo con los criterios de ventas anuales, localización geográfica y sector de actividad económica. Los datos fueron analizados estadísticamente con pruebas de significación. Los principales resultados muestran que en más del 50% de las organizaciones, las variables socioculturales y humanas son importantes para cualquier forma de trabajo y que la falta de tecnologías y medios de transporte de información y comunicación para teletrabajar, lo hacen imposible. Destaca una alta disposición para utilizarlo. En las organizaciones, los niveles jerárquicos con mayor conocimiento del tema fueron los ejecutivos superiores. Señalándose diferencias significativas entre las organizaciones que aplican o no el teletrabajo en estos niveles de desempeño.

Palabras clave: organización del teletrabajo, trabajo a distancia, tecnologías de trabajo.

Abstract

The article identifies the degree of knowledge possessed by in directors and executives of medium and big companies, regarding to telework and it determines the degree of utilization of this labor modality for organizations oriented to the service sector located in a central geographic area of Chile (Region of the Maule) that has a population close to one million of inhabitants. The information comes from a questionnaire and focus groups. The universe of institutions was composed by 195 service entities, of medium and big size, located in the main cities of the territory, Talca, Curico and Linares, constituting a sample of 143 cases. A probability sampling procedure, random and proportionally stratified was implemented according to the criteria of annual sales, geographic location and economic activity sector. The data was statistically analyzed with significance tests. The main results show that in more than 50% of the organizations, the cultural and human variables are important for any way of work and that the lack of technologies and means of information transport and communication to telework, make it impossible. It emphasizes a high disposition to use it. In the organizations, the hierarchical levels with bigger knowledge of the topic were the superior executives. Pointing out significant differences among the organizations that apply or not the telework in these performance levels.

Key words: telework organization, work at distance, work technologies.

1. Estado del arte

Para la transición de una sociedad industrial hacia una sociedad de información, el teletrabajo es un modo de organización y gestión (Abdallah et al. 2004) que tiene el potencial de contribuir sustancialmente a mejorar la calidad de vida, debido al desarrollo de prácticas de trabajo sostenibles y a la igualdad de participación de los ciudadanos, en tanto y en cuanto compartan esta modalidad virtual y posean las habilidades asociadas a su gestión: responsabilidad y competencia (Hallado 2003). En el caso de Chile, se proyecta que para el final del primer decenio del presente siglo unas 300,000 personas trabajarán bajo esta modalidad laboral (Rivadeneira 2004). Por su parte, el gobierno chileno ha modificado el artículo N° 22 del Código del Trabajo, y no establece límites de horas al teletrabajador.

Como se observa en el Cuadro 1, la inversión en tecnologías de información (TI) puede ser un buen indicador de las oportunidades que las economías pueden generar al implantar el teletrabajo. Por ejemplo, dicha inversión es significativa en términos absolutos en países como China y Japón, mientras continúa siendo baja en países como Hungría y Chile.

Cuadro 1

Inversión y Tasa de Crecimiento en TI (US\$ Millones Corrientes)

País	2002	2003	%	2004	%	2005	%
China	22,609.90	24,394.40	7.90	27,436.80	12.5	30,849.80	12.40
India	4,667.40	5,781.30	23.90	7,189.60	24.4	8,752.60	21.70
Japón	89,669.90	94,985.20	5.90	97,475.20	2.6	99,644.20	2.20
República Checa	2,187.40	2,422.70	10.80	2,665.70	10.0	2,845.40	6.70
Hungría	1,598.70	1,834.90	14.80	2,024.50	10.3	2,205.00	8.90
Polonia	3,149.20	3,528.60	12.00	3,966.00	12.4	4,493.90	13.30
Chile	1,064.30	1,080.20	1.50	1,177.90	9.0	1,247.10	5.90
América Latina	-	23,164.50	-	26,427.10	14.1	28,666.40	8.50

Fuente: Internacional Data Corporation Chile (IDC Chile) y Departamento de estudios CNC

La tasa de crecimiento en tecnologías de información es un mejor indicador del comportamiento de las organizaciones en los distintos países bajo estudio. La tasa de crecimiento más alta corresponde a India, ésta supera el 23% entre 2003 y 2005. Le sigue China con una creciente tasa de 7.9% hasta 12.4% durante el período y, en tercer lugar, se ubican países que han mantenido un nivel estable pero se espera aumentar, superando el 10%, entre los que se encuentran la República Checa, Hungría y Polonia. Chile experimentó en un 9.0% y 5.9% de crecimiento en los últimos dos años de la serie.

La Internet es la herramienta fundamental del teletrabajo. De acuerdo con esto, su integración en América Latina ha sido fundamental para el desarrollo y masificación de esta nueva modalidad laboral. Entre los países latinoamericanos en el año 2006, Chile muestra el más alto porcentaje de integración, lo que demuestra que su población tiene un mayor acceso a la red y que existe una brecha importante en relación con el resto de los países de la región como se puede observar en el Cuadro 2.

Cuadro 2
Integración de Internet en América Latina al año 2006.

País	%	País	%
Chile	42.80	El Salvador	9.70
Argentina	26.40	Colombia	8.30
Puerto Rico	25.20	Guatemala	5.90
Costa Rica	22.70	Bolivia	5.20
Uruguay	20.80	Ecuador	5.10
México	17.70	Paraguay	3.60
Perú	16.00	Honduras	3.30
Brasil	14.10	Nicaragua	2.50
Venezuela	12.00	Cuba	1.70
Rep. Dominicana	10.30		

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de N-Economía Panorama TIC en América Latina.

Tradicionalmente, la investigación sobre materia organizacional de las empresas se ha supeditado al desarrollo de teorías y conceptos en directa relación con los nuevos avances empresariales, de información y de tecnología. Al presente, un 13% del total del esfuerzo laboral en la Unión Europea practica el teletrabajo en sus diferentes modalidades. Se estima que en América Latina el teletrabajo crecerá un 400% en un lapso de diez años, entendiéndose que la base inicial es aún pequeña (Marolla 2004). En Estados Unidos el teletrabajo ocupa a 9 millones de trabajadores correspondiente a un 6.5 % de la población activa. Más de 560,000 personas en el Reino Unido, 150,000 en Alemania, 100,000 en España trabajan bajo esa modalidad. En Irlanda hay más de 32,000, lo que representa el 3.8% de la población activa (Tessler 1999). Se entiende que estos teletrabajadores están conformando un segmento profesional que merece mayor consideración por el importante crecimiento potencial que ofrece a la economía de sus respectivos países.

Algunas empresas que han utilizado el teletrabajo son IBM y Tele seguros del Grupo Pelayo, Mutua de seguros de España (Rincón 1999; www.alcampo.es; www.pelayo.com). IBM se ha caracterizado por haber establecido una estrategia de teletrabajo en el ámbito mundial, que fue precedida por un proyecto piloto de seis meses que en el año 1996 contó con 25.000 teletrabajadores en Europa. De estos, unos 3.000 trabajan para aumentar la satisfacción de los clientes, la motivación de los trabajadores y la productividad en un 20%, y eliminar el ausentismo laboral (Seminario: El Teletrabajo 2003; Patiño 2004).

En la actualidad Chile presenta una de las tasas de integración de las tecnologías de información más altas de América Latina. En su programa "Apostando por el desarrollo tecnológico de Chile: la Agenda Digital 2005-2010", la Asociación Chilena de Tecnologías de Información (ACTI), indica que el desafío es encaminar al país a su desarrollo para transformarlo en una sociedad de la información. "Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) constituyen una herramienta fundamental para incrementar la productividad de las empresas y, por esa vía, la competitividad del país" (Grupo de Acción Digital 2006).

Para cumplir esta tarea, ACTI identifica cinco ejes estructurantes de la agenda: (1) consolidar el *gobierno electrónico* mediante el

desarrollo de una plataforma integrada de servicios del Estado; (2) impulsar la *educación* a través de diversos métodos tales como las campañas de alfabetización digital; (3) fomentar y promover un desarrollo de la industria de las TIC para que éstas representen al menos el 2.5% del Producto Interno Bruto (PIB) al año 2010; (4) incentivar el *uso de las TIC en las empresas* como misión evangelizadora para aquellas grandes empresas analfabetas respecto a los beneficios de las tecnologías; e (5) invertir y mejorar las *formas de acceso a las TIC* mediante supercarreteras digitales para el gobierno y banda ancha para el recurso humano, lo que contribuirá al teletrabajo, apostando por un equilibrio entre productividad y bienestar de las personas.

La Región del Maule en Chile, posee una población cercana al millón de persona. En el año 2005 ésta presenta una participación del (PIB) regionalizado que alcanzó el 4%. Para ese mismo año la evolución del PIB fue de 8.4%. Además, la región registró una tasa de crecimiento promedio anual de productividad de 3.89% en el periodo 1997-2004 (Banco Central de Chile, Estudios Económicos Estadísticos N 52).

En términos tecnológicos, Talca, la capital de la región, cuenta con un alto nivel de TIC que incluye la red inalámbrica, fibra óptica y otros servicios, tales como: Servicios 600, Servicio 800, Súper Links, un entronque de 2 Mbps, con capacidad de 30 circuitos; STB, Número Único, RDSI Básico, Multilíneas y Teléfonos Públicos de Interior (Telefónica Empresas CTC Chile S.A. 2004).

2. Discusión de los antecedentes teóricos

El teletrabajo es una modalidad laboral flexible, asociada a una organización, que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin tener la necesidad de trasladarse de forma permanente al lugar donde físicamente se encuentra la empresa. De esta forma, permite funcionar en forma remota empleando la opción tecnológica.

Se entiende que las organizaciones persiguen objetivos comunes (Chiavenato 2002) y que trabajan sistemáticamente para alcanzar sus metas, mediante un arreglo de regular recursos para obtener el propósito (Robbins 1999). No existe un diseño único de organización, sino que depende de factores contingentes (Stoner

y Gilbert 1996). Como entidades formales “son unidades sociales o agrupaciones humanas, construidas en forma deliberada” (Arévalo 1999), correspondiendo a “sistemas consistentemente coordinados de actividades o fuerzas” (Daft y Steers 1992), que enfocan, como factor clave, ya sea en las personas o en otras actividades.

En tal condición se tratan como “sistemas sociales de naturaleza singular que nacen como resultado de las eternas e incesantes interrelaciones entre las personas y de éstas con los sub-sistemas sociales de los que son parte, y de los que no son parte, pero que tienen sus límites” (Luhmann et al. 1993; Luhmann 1997). Se clasifican en organizaciones manufactureras y de servicios (Robbins, 1999) que brindan un conjunto de prestaciones (Salazar, 2000) que transfieren valor a sus clientes (Sallenave 1991).

El teletrabajo es “trabajo a distancia” (Shomalí 2000), que implica las condiciones de autonomía y autorregulación, brindando la opción de administrar el tiempo. Se sostiene que esta modalidad facilita la exportación, la apertura de nuevos mercados y la consolidación de los existentes (Revista de Comercio N. 8.878, 2003), implicando el uso de nuevas tecnologías que permiten la independencia como a su vez facilitan la comunicación (Velasco, 2004).

Esta nueva opción de trabajo requiere autodisciplina, exactitud, independencia, autonomía, eficacia, honradez, confianza en sí mismo, tolerancia a la frustración, autocontrol, equilibrio personal, dinamismo práctico, perseverancia, operatividad y resistencia física (Rivadeneira 2003). Estas actitudes insertan en la organización transformaciones y cambios significativos (Faria y Achiles, 1995) que se traducen en rediseños organizacionales (Stoner y Gilbert, J. 1996) y de desempeño laboral sobre la base de las tecnologías (Robbins 2005). Se apoya en *oficinas virtuales* (Pumarino 2003), a las que se incorporan medios tradicionales, tales como: teléfono, fax, correo electrónico, videoconferencia y redes computacionales (Gajardo 2004).

La demanda del teletrabajo, en la perspectiva de las actitudes que genera, corresponde a una predisposición requerida. En este caso deberá aprenderse como respuesta coherente y favorable a un determinado objeto, descrito como “estados mentales usados por los individuos para estructurar la forma como perciben su medio

Cuadro 3
Ventajas y desventajas del Teletrabajo

VENTAJAS			
Rincón, 1999	Patino, 2004	Marolla, 2004	Rivadeneira, 2003
<ul style="list-style-type: none"> Adaptación a las demandas del trabajo Aumento de concentración Control de horas, flexibilidad, desempeño y productividad Calidad de vida Satisfacción personal, disminución del estrés, autonomía Disminución del centralismo Independencia Menos dificultades y gastos de transporte Generación de nuevos negocios Generación de empleos 	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de espacio Flexibilidad del horario Mejora de rendimiento Incremento de productividad Organización personal Teletrabajo autónomo Competitividad en términos económicos Reduce desplazamientos 	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de espacio Resultados concretos Aumento de productividad Beneficios a discapacitados Relaciones más horizontales Descentralización 	<ul style="list-style-type: none"> Ahorro de espacio Reduce desplazamientos Flexibilidad del horario laboral Mejora de rendimiento Incremento de productividad Oportunidad de empleo a discapacitados, personas de la tercera edad, enfermos y mujeres con hijos menores. Teletrabajo autónomo Más relaciones horizontales Reduce costos de transporte
DESVENTAJAS			
Rincón, 1999	Marolla, 2004		
<ul style="list-style-type: none"> La complejidad de administrar la comunicación y las relaciones sociales Necesidad de automotivarse Capacitación en comunicación electrónica Crear y mantener intercambios con compañeros Delimitar horario de trabajo Delimitar el entorno Distribuir tiempos y recursos Eficiente uso de herramienta Enfrentar toma de decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> No adecuado para todos No trabaja en equipo Demanda de autocontrol Demanda de autoexigencia 		
			<ul style="list-style-type: none"> No es adecuado para todos Posibilidad de surgir elementos adicionales de distracción. Delimitar horarios de trabajo El aislamiento del trabajador

Fuente: Elaboración basado en los autores citados

ambiente y para dirigir la forma como responden a él” (Aaker & Day 1996).

La escuela de “componentes múltiples” sostiene que la estructura de las actitudes está formada por los siguientes componentes: cognoscitivo, afectivo y de comportamiento. El *cognoscitivo* representa la información sobre un objeto, la que incluye conocer de la existencia del objeto, los juicios y creencias acerca de éste, considerando la importancia relativa de los atributos. El *componente afectivo*, sintetiza los sentimientos en general hacia el objeto, situación o persona. A través de éste se intenta capturar el *gusto –disgusto, favorable– desfavorable* hacia una determinada situación o aspecto a considerar en la investigación. El *componente conductual o de comportamiento* se refiere a actuar con intención respecto de algo es decir, cómo me comporto al interactuar con la situación y/o el objeto (Robbins 2005). Las actitudes y percepciones se miden generalmente por escalas nominales y ordinales (Likert 1932) o por medio de la escala Thurstone la que examina si los valores escalares de los estímulos responden a una escala de intervalos asimilable a una distribución normal. Esta distribución, que no es directamente observable, recibe el nombre de “distribución discriminativa” (Barbero 1993; Meliá 1990; Stanley et al. 1999).

Las principales ventajas y desventajas de esta modalidad de trabajo han sido mencionadas por diferentes autores como se muestra en el Cuadro 3.

Como se observa en el Cuadro 3, las ventajas se relacionan principalmente con beneficios que pueden ser percibidos por las propias personas en términos de calidad de vida y por las organizaciones, en la forma de ahorro de recursos. Por el contrario, las desventajas son, evidencia de nuevas exigencias y requisitos que la implementación de este tipo de trabajo exige a las personas y a las organizaciones en término de nuevos aprendizajes, esfuerzos de coordinación y control, entre otras relacionadas con las tecnologías y los recursos financieros que implicaría su implementación.

3. Objetivos y metodología

La finalidad de esta investigación fue identificar el grado de conocimiento y uso del teletrabajo por organizaciones de servicio localizadas en las principales ciudades de la Región del Maule, Chile.

La fase exploratoria se basó en fuentes de información primaria y secundaria. La descriptiva, que conllevó la medición de actitudes, se realizó mediante la administración de un cuestionario estructurado (Daft y Steers 1992; Kaplan 1964; González 1997). También se emplearon grupos focales con propietarios, directores generales, jefaturas de departamento y subordinados de las organizaciones de servicio. El cuestionario piloto se realizó con 10 organizaciones elegidas por conveniencia. La aplicación del mismo fue presencial y el coeficiente alfa fue de 0.78 alcanzando la categoría de confiable (Crombach 1982; Hernández et al. 1998; Kinnear & Taylor 2000).

La población consistió de organizaciones de servicio clasificadas según el valor de sus ventas brutas anuales localizadas en las tres ciudades más importantes de la Región, obtenidas de los registros públicos de empresas. Las organizaciones medianas se ubican entre US\$ 900,000 - US\$ 3,500.000 y las grandes por encima de los US\$ 3,500.00.

El método de muestreo utilizado fue aleatorio y estratificado proporcionalmente. La población se estratificó de acuerdo con los criterios de ventas anuales, localización geográfica y sector económico. Se identificaron 195 organizaciones de servicios y se muestreó a 143 de ellas.

4. Presentación de resultados

Inicialmente se analizó el grado de conocimiento del teletrabajo y la identificación del tipo de organizaciones que lo emplea. Luego se analizó el grado de conocimiento y propensión a ocupar este tipo de trabajo, y el conocimiento y ocupación del teletrabajo con relación a la clasificación de las organizaciones. Posteriormente, se identificaron las razones por las cuales no se utiliza teletrabajo; además, se analizó el conocimiento del tema, utilizando las variables; edad, educación y género. Finalmente, se identificó la percepción del impacto respecto de la productividad según el género, y la evaluación del teletrabajo para la organización.

4.1 Variables claves en la implementación del teletrabajo

En los grupos focales, la opinión generalizada es que el teletrabajo es aceptable a nivel gerencial y no es muy recomendable para los subordinados, debido a que exige un alto grado de compromiso con la organización. Además requiere “contar con una alta capacidad de autocontrol” así como capacidad para fijarse y cumplir objetivos y metas. Se destaca que el teletrabajo es parte de un proceso gradual que está en función del cambio. Ciertamente, la aplicación o no de esta modalidad dependerá del tipo de negocio, del nivel tecnológico y del poder económico con el que cuente la organización.

Todos los participantes del grupo focal informaron tener conocimiento del teletrabajo. Sin embargo, el 57% no lo utiliza. Las variables que influyen en la decisión de incorporar esta modalidad se agruparon bajo los siguientes renglones: tecnológicas, humanas, socioculturales y empresariales.

Las variables tecnológicas son el requisito indispensables para llevar a cabo el teletrabajo, ya que permiten la comunicación entre los actores. Las más importantes son conexión a la Internet, tecnología inalámbrica, comunicación electrónica y soporte del sistema. Las variables humanas enfatizan la aptitud e idoneidad de las personas para este tipo de trabajo, la actitud adecuada y las competencias necesarias para funcionar en un contexto de trabajo combinando y movilizando los recursos necesarios para el logro de un resultado de excelencia. En resumen, implica compromiso, capacidad de comunicación, proactividad, confianza y responsabilidad. Las variables socioculturales son: cultura virtual, tradiciones, resistencia al cambio, clima organizacional, cultura e imagen de la empresa.

Por su parte, las variables empresariales consideran el diseño organizacional que se requiere para implantar esta modalidad de trabajo. Implica reconocer los riesgos, la seguridad y los impactos financieros y presupuestarios que conlleva. Además, implica contar con objetivos claros y compartidos, políticas efectivas, medidas de control, recursos económico y con un ambiente de confianza y apoyo de la empresa. De acuerdo con las variables socioculturales, la incorporación del teletrabajo a la organización ocurrirá a medida que se invierta en los aspectos técnicos, en la formación adecuada y

en la resistencia cultural a los cambios y en la gestión de esta nueva forma de trabajo.

En Chile son muchas las áreas en las que se puede teletrabajar. Entre las más relevantes se encuentran diseño gráfico, traducción, contabilidad, programación, tareas administrativas y financieras, estudios de mercado y opinión pública, educación y formación, consultoría, periodismo, tecnología y comunicación, atención a clientes, desarrollos informáticos, salud, arquitectura, derecho y secretariado (Rivadeneira 2003). Éstas se pueden clasificar en dos categorías: *según su naturaleza o según su localización*. La primera incluye a especialistas y profesionales, trabajadores profesionales de apoyo, trabajadores itinerantes, especialistas en tecnología y trabajadores de soporte clásicos. La segunda categoría incluye teletrabajo en el hogar, empleados, autoempleados o independientes, informales o ilícitos, y empresarios (Ibáñez 2000).

En general, el teletrabajo fue calificado como un tema asociado a las tecnologías duras y eminentemente técnico, superponiéndose a las bondades que ofrece a las personas. Sin embargo, se reconoce que desplaza el trabajo del mundo real al virtual y en consecuencia, los compromisos dejan de ser directos y personales, es decir, pasan a depender en gran medida de la naturaleza misma del trabajo.

4.2 Conocimiento y ocupación de teletrabajo

Respecto al *conocimiento*, sobre el teletrabajo como se muestra en el Cuadro 4, la situación evidenciada por las organizaciones es que la situación entre ellas es bastante disímil. En la ciudad de Talca, de 56 empresas, el 48.2% equivalente a 20.28% de la muestra total, poseer el conocimiento sobre el teletrabajo. En tanto que, en la ciudad de Curicó, de 52 organizaciones, el 31%, que equivale a 11.19% de la muestra total, sabe en qué consiste el teletrabajo. Finalmente, en la ciudad de Linares, de 35 organizaciones, el 28% equivalente a un 7% de la muestra total informa saber del teletrabajo.

Estos datos ponen de manifiesto que las organizaciones de la ciudad de Talca, evidencian un mayor grado de conocimiento sobre el tema, lo que puede ser explicado por la influencia de las empresas nacionales y extranjeras allí localizadas.

Cuadro 4
Conocimiento del teletrabajo

¿Sabe en qué consiste el teletrabajo?	Sí		No		Acumulado	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Talca	29	20.28	27	18.88	56	39.16
Curicó	16	11.19	36	25.17	52	36.36
Linares	10	7.00	25	17.48	35	24.48
Región Maule	55	38.50	88	61.50	143	100

¿Sabe en qué consiste el teletrabajo?	Talca		Curicó		Linares	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sí	29	51.78	16	30.8	10	28.6
No	27	48.22	36	69.2	25	71.4
Total	56	100	52	100	35	100

Del análisis surge una importante proporción, ésto es el 61.5% de las organizaciones consultadas de la Región señalan no saber en qué consiste el teletrabajo. Sin embargo, un análisis por ciudad pone de manifiesto que un destacable 51.78% de las organizaciones localizadas en Talca indican saber acerca del teletrabajo. Por el contrario la tasa de desconocimiento más alta se presenta entre las organizaciones localizadas en la ciudad de Linares con un 71.4% de la sub-muestra.

Contrastando los datos estadísticamente (χ^2), con un 95% de confianza, sobre la base de los 143 casos analizados, en atención a que $\chi^2_{c=}$ 7.6; $\chi^2_{t(5\%,1)}$ = 3.84 y dado que $\chi^2_c > \chi^2_t$; se rechaza H_0 , y se confirma que existe una diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que tienen y no tienen conocimiento sobre el teletrabajo, lo que implica que no pueden ser tratadas como un universo equivalente.

Respecto de la *ocupación* de teletrabajo, es evidente la escasa comprensión que existe sobre este tipo de modalidad en las organizaciones consultadas. Como se pone en evidencia del Cuadro 5, el 60.84% de los entrevistados no respondió a esta pregunta. Los consultados que menos respondieron a esta pregunta fueron los

de la ciudad de Linares 71.4%, en tanto que los más dispuestos a responder fueron los de la ciudad de Talca con tan sólo un 46.5% de no respuesta.

En general, el análisis inferencial de los 143 casos analizados de la región del Maule, permite confirmar que no existe diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que ocupan o no el teletrabajo.

Cuadro 5
Ocupación del teletrabajo

Su organización, ¿ocupa teletrabajo?	No responde		Sí		No		Acumulado	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Talca	26	18.2	18	1.6	12	8.4	56	39.16
Curicó	36	25.2	8	5.6	8	5.6	52	36.36
Linares	25	17.5	4	2.8	6	4.2	35	24.48
Región Maule	87	60.9	30	21	26	18.2	143	100

Su organización, ¿ocupa teletrabajo?	Talca		Curicó		Linares	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No responde	26	46.5%	36	69.2%	25	71.4%
Sí	18	32.1%	8	15.4%	4	11.4%
No	12	21.4%	8	15.4%	6	17.1%
Total	56	100%	52	100%	35	100%

El análisis por ciudad indica que en la ciudad de Talca, un 32.1% señala ocupar en su organización el teletrabajo, en tanto que entre quienes señalan no utilizarlo (21.4%), presumiblemente por el hecho de que no lo emplean con frecuencia, sumándose al 46.5% que no responde. En Curicó, la mitad de las 16 organizaciones que accedieron a responder esta pregunta lo aplican, en tanto que la ciudad de Linares, sólo 4 de 10 organizaciones indicaron ocuparlo, confirmandose con ello que es ésta la de menor tasa de conocimiento y ocupación de la metodología de teletrabajo.

En términos generales en la Región del Maule, de 55 organizaciones que conocen sobre el tema, 30 señalan utilizarlo. La variación de

uso de teletrabajo se puede asociar con el índice de ruralidad en el que se inserta la ciudad. Por ejemplo, la ciudad de Talca es, en su mayor proporción, de características urbanas, en tanto que las ciudades de Curicó y especialmente Linares, presentan índices de mayor ruralidad y, lo que puede ello explicar el menor conocimiento y uso de teletrabajo.

Respecto de la relación *Conocimiento de teletrabajo y Clasificación del puesto de trabajo*, para las 143 organizaciones localizadas en la Región del Maule, los niveles jerárquicos que evidencian el mayor conocimiento son los segmentos intermedios tales como *Gerente Funcional - Director Departamento* los niveles de *Jefe sección -Unidad- Proyecto*.

Con relación al *grado de conocimiento y la ocupación de teletrabajo* respecto de las características distintivas de las organizaciones consultadas, un 87.3% de las organizaciones privadas tienen conocimiento y un porcentaje similar utiliza la opción de teletrabajo. Entre las organizaciones públicas el conocimiento llega a tan sólo 12.7% y alrededor de un 13% lo ocupa, con lo cual parece razonable suponer que quienes aplican esta opción laboral parecen no tener conciencia clara del tipo de desempeño que realizan. Un comportamiento similar se observa en las tres ciudades estudiadas. Sin embargo, el análisis inferencial y con un 95% de confianza, se pudo verificar además que no existe dependencia entre el conocimiento de teletrabajo y la clasificación mediante propiedad de las organizaciones.

Entre las razones más relevantes para no usar esta modalidad de trabajo se destacan: (i) la ausencia de una legislación laboral adecuada (escasa y/o poco clara), (ii) el desinterés de la organización en el tema, (iii) el desconocimiento de las tecnologías que dan soporte al teletrabajo, (iv) falta de una plataforma tecnológica adecuada, (v) la falta de información sobre el tema, sus implicaciones, limitaciones y proyecciones y, (vi) la ausencia de recursos para implementarla. Estas razones son independientes del tipo de empresa y de su localización, de manera que se puede afirmar que son transversales a cualquier tipo de organización y localización.

Al analizar *Conocimiento de teletrabajo - Rango de edad*, se identificó el grupo etáreo entre 31 a 50 años (71%) como el de mayor conocimiento de la temática, en las tres ciudades.

Con respecto de la relación *Conocimiento de teletrabajo - Nivel de estudio*, se verificó que, entre quienes señalan el nivel universitario completo, éste alcanza un 41% con mayor dominio temático. La asociación entre *Conocimiento de teletrabajo - Género* es mayor entre el masculino (67%) que en el segmento femenino (32.2%).

4.3 Percepción de aplicabilidad de teletrabajo según el puesto de trabajo

En esta sección se consultó la totalidad de las organizaciones, alcanzándose una tasa de respuesta de 100%. Se realizó un análisis de percepción de la aplicabilidad de teletrabajo por tipo de puestos identificando los siguientes: (i) nivel superior, *Dueño y/o Directores, Gerente general y Directores de servicios*, (ii) nivel intermedio, *Gerente funcional y Directores de departamentos y Jefe de sección o de Unidad o de Proyectos*, y (iii) nivel operativo, *Subordinados*. Las respuestas fueron clasificadas de acuerdo a la localización de las organizaciones en las tres ciudades.

El Cuadro 6, muestra el grado de aplicabilidad de la opción de teletrabajo a nivel de la Región del Maule. Las percepciones resultantes son bastante contrapuestas. Por ejemplo, parece “Aplicable” y “Muy aplicable” a nivel de *Dueños - Directorios* alcanzando un 77.65%, seguido de *Gerentes y Directores de servicios* con un 72.73%. Sin embargo, resulta “Nada aplicable” o “Poco aplicable” a nivel de *Subordinados* con un 63.64%.

Un análisis por ciudad demuestra que las mayores frecuencias de percepción de aplicabilidad del teletrabajo se observan en la ciudad de Linares, donde alcanzó 91.43% (equivalente a 32 organizaciones) y 80% (representando a 28 organizaciones) en las opciones “Aplicable” y “Muy aplicable” para los segmentos *Dueños y Directorios*, y *Gerente general y Directores de servicios*, respectivamente. Sin embargo, en esta misma, se dan las frecuencias opuestas más altas tanto en las categorías “Nada aplicable” como en “Poco aplicables” logrando 71.42% (equivalente a 38 organizaciones) en el caso de los *Subordinados*, y 62.86% para los *Jefes de sección - Unidad Proyectos* (equivalente a 24 organizaciones).

Las frecuencias observadas entre las organizaciones localizadas en la ciudad de Curicó muestran también diferencias notables. Así,

Cuadro 6
Aplicabilidad de teletrabajo según tipo de puestos de trabajo

Región del Maule										
	Dueño - Directorio		Gerente General - Director Servicios		Gerente Funcional - Director Departamento		Jefe sección - Unidad - Proyecto		Subordinados	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nada aplicable	5	3.50	6	4.20	3	2.10	22	15.38	75	52.45
Poco aplicable	16	11.19	16	11.19	22	15.38	39	27.27	16	11.19
Ni muy ni poco aplicable	11	7.69	17	11.89	45	31.47	27	18.88	13	9.09
Aplicable	65	45.45	60	41.96	45	31.47	32	22.38	21	14.69
Muy aplicable	46	32.17	44	30.77	28	19.58	23	16.08	18	12.59
Total	143	100	143	100	143	100	143	100	143	100
Talca										
Nada aplicable	5	8.93	5	8.93	2	3.57	5	8.93	18	32.14
Poco aplicable	8	14.29	7	12.50	7	12.50	10	17.86	10	17.86
Ni muy ni poco aplicable	8	14.29	9	16.07	17	30.36	15	26.79	5	8.93
Aplicable	18	32.14	21	37.50	20	35.71	14	25.00	12	21.43
Muy aplicable	17	30.36	14	25.00	10	17.86	12	21.43	11	19.64
Total	56	100	56	100	56	100	56	100	56	100
Curicó										
Nada aplicable	0	0.00	0	0.00	0	0.00	12	23.08	34	65.38
Poco aplicable	6	11.54	5	9.62	9	17.31	12	23.08	4	7.69
Ni muy ni poco aplicable	2	3.85	6	11.54	15	28.85	9	17.31	5	9.62
Aplicable	22	42.31	20	38.46	16	30.77	12	23.08	5	9.62
Muy aplicable	22	42.31	21	40.38	12	23.08	7	13.46	4	7.69
Total	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100
Linares										
Nada aplicable	0	0.00	1	2.86	1	2.86	5	14.29	23	65.71
Poco aplicable	2	5.71	4	11.43	6	17.14	17	48.57	2	5.71
Ni muy ni poco aplicable	1	2.86	2	5.71	13	37.14	3	8.57	3	8.57
Aplicable	25	71.43	19	54.29	9	25.71	6	17.14	4	11.43
Muy aplicable	7	20.00	9	25.71	6	17.14	4	11.43	3	8.57
Total	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100

por ejemplo, con un 84.62% resulta percibida en las categorías de “Aplicable” y “Muy aplicable” el teletrabajo en el segmento *Dueños y Directorios*, y con un 78.84% para las mismas opciones entre *Gerente general y Directores de servicios*. Por el contrario, las opciones “Nada aplicable” y “Poco aplicable” son asignadas al segmento de *Subordinados* alcanzando en total un 73.07%.

Finalmente, en el caso de Talca, la situación resulta similar, aunque con diferencias porcentuales menos extremas. La percepción de “Aplicable” y “Muy aplicable” alcanza en conjunto a un 62.5% al segmento *Dueños y Directorios* y al de *Gerente general y Directores de servicios* aunque en proporciones levemente inferiores. Una vez más, la percepción de aplicabilidad más baja es para el segmento

Subordinados para quienes se califica, con un acumulado de 50%, los grados de “Nada aplicable” y “Poco aplicable”.

Al parecer, los entrevistados relacionan el grado de aplicabilidad de la alternativa teletrabajo con el grado de compromiso, capacidad de autonomía y responsabilidad que ella implica, lo que puede afectar precisamente a los *Subordinados*, respecto de los cuales se piensa estas características evidenciarían una falencia que a través de la aplicación de la encuesta fue ratificada confirmando la percepción inicial que fue señalada en el grupo foco inicial de este trabajo.

En síntesis, se percibe al nivel jerárquico de *Dueños y Directorios* como quienes pudieran ser el segmento en el que puede ser más aplicable la opción de teletrabajo, seguido de *Gerente general y Directores de servicio* y, con menos frecuencia, en el segmento de *Gerentes funcional y Directores de departamentos*.

En las antípodas se ubica como “Nada” y “Poco aplicables” el teletrabajo en el segmento *Subordinados* el cual es calificado, por la totalidad de las organizaciones consultadas, como el menos adaptable a este tipo de desempeño laboral. Las razones de esta baja frecuencia en términos de aplicabilidad de teletrabajo en este segmento *Subordinados* resulta ser el producto de una constelación de características personales –tales como autonomía, responsabilidad y compromiso– cuya ausencia o baja presencia, se supone, atentarían contra la eficacia y efectividad de este tipo de desempeño.

Al respecto se puede afirmar, basado en el análisis inferencial de los datos con $n = 143$, con un número de muestras igual a 1 y un tipo de escala ordinal, el estadístico K&S muestra que $K\&S t < K\&S c$: por lo tanto, se rechaza H_0 , en consecuencia, existe diferencia significativa entre el grado en que piensa que es aplicable el Teletrabajo para los *Dueños y Directorios* ($K\&S \text{ tabla } (5\%) = ((\text{valor tabla})/\sqrt{n}) = 1.36/\sqrt{56} = 0.18$; $K\&S \text{ calculado} = 0.376$; $K\&S t < K\&S c$), *Gerentes generales y Directores de servicios* ($K\&S \text{ tabla } (5\%) = ((\text{valor tabla})/\sqrt{n}) = 1.36/\sqrt{56} = 0.18$; $K\&S \text{ calculado} = 0.327$; $K\&S t < K\&S c$), *Gerente funcional y Director de departamento* ($K\&S \text{ tabla } (5\%) = ((\text{valor tabla})/\sqrt{n}) = 1.36/\sqrt{56} = 0.18$; $K\&S \text{ calculado} = 0.225$; $K\&S t < K\&S c$). Sin embargo, utilizando la misma prueba de inferencia, se acepta la hipótesis para los *Jefes de sección –Unidad– Proyecto* y para los *Subordinados*. En consecuencia se piensa que no es aplicable el teletrabajo en estos dos niveles jerárquicos.

4.4 Uso efectivo de teletrabajo según tipo de puesto de trabajo

En esta fase de la investigación se logró recoger las respuestas de 29 organizaciones (equivalentes a una discreta tasa de 20.28% del total de entrevistados) que dicen utilizar el teletrabajo. Sin perjuicio de ello, en todos los casos, la prueba de hipótesis pertinente para frecuencias con un 95% de confianza y dado que

$2_c < 2_t$ se acepta H_0 , se confirma que no existe diferencia significativa entre los puestos de trabajo que aplican o no aplican teletrabajo.

En general, del Cuadro 7 se observa que el grado de utilización efectivo de teletrabajo es escaso; corresponde a una baja proporción de las organizaciones que dieron respuesta a esta pregunta. Sin embargo, de entre éstas, la tasa de uso parece promisoria alcanzando un destacable 62% la opción de respuesta *si aplica en este nivel* para los puestos *Gerente General - Director Servicios, Gerente Funcional - Director Departamento, Jefe sección - Unidad - Proyecto* y *Subordinados*. Contrario a lo previsible, producto de la percepción de aplicabilidad, el segmento de *Dueño - Directorio* muestra alta frecuencia en la opción *no aplica en este nivel* alcanzando un 59%.

El análisis por ciudad permite afirmar que, por ejemplo, en la ciudad capital de Talca la opción *sí aplica a este nivel* alcanza tasas iguales o superiores a 50% en los niveles jerárquicos de *Gerente General - Director Servicios* además de *Gerente Funcional - Director Departamento* y *Subordinados*. Por el contrario, y con frecuencias altas por encima del 55% en la opción *no aplica a este nivel*, resultaron los puestos *Dueño - Directorio*, además de *Jefe sección - Unidad - Proyecto*.

Una dispersión similar respecto al grado de utilización efectiva de teletrabajo se observa entre las organizaciones de la ciudad de Linares en la cual la opción *No aplica a este nivel* alcanza frecuencias de 75% en los puestos *Dueño - directorio* y *Subordinados*, en tanto que, la opción *Si aplica a este nivel* alcanza igual ponderación (75%) en el caso de los puestos *Gerente general - Director de servicio, Gerente funcional - Director de departamento* y *Jefe de sección -Unidad- Proyecto*.

Por último, las organizaciones de la ciudad de Curicó, en general, coincidieron en la opción *Sí aplica a este nivel* otorgándole frecuencias que fueron entre 57.14% a 100% en todos los puestos de trabajo.

Sintetizando, se puede afirmar que los rangos jerárquicos de *Gerente General y Director de Servicios* además de *Gerente funcional -*

Cuadro 7
Uso de teletrabajo por tipo de puesto

Región	Dueño - Directorio		Gerente General - Director Servicios		Gerente Funcional - Director Departamento		Jefe sección - Unidad - Proyecto		Subordinados	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
I. Región del Maule										
si aplica en este nivel	12	41.40	18	0.62	18	0.62	18	0.62	16	0.55
no aplica en este nivel	17	0.59	11	0.38	11	0.38	11	0.38	13	0.45
Total	29	1.00	29	1.00	29	1.00	29	1.00	29	1.00
II. Talca										
si aplica en este nivel	6	33.33	10	55.56	9	50.00	8	44.44	11	61.11
no aplica en este nivel	12	66.67	8	44.44	9	50.00	10	55.56	7	38.89
Total	18	100.00	18	100.00	18	100.00	18	100.00	18	100.00
III. Curicó										
si aplica en este nivel	5	71.43	5	71.43	6	85.71	7	100.00	4	57.14
no aplica en este nivel	2	28.57	2	28.57	1	14.29	0	0.00	3	42.86
Total	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00	7	100.00
IV. Linares										
si aplica en este nivel	1	25.00	3	75.00	3	75.00	3	75.00	1	25.00
no aplica en este nivel	3	75.00	1	25.00	1	25.00	1	25.00	3	75.00
Total	4	100.00	4	100.00	4	100.00	4	100.00	4	100.00

Director de departamento parecen ser los que más aplican teletrabajo, situación que se observa en las tres ciudades analizadas. Al respecto es posible afirmar que son justamente los niveles ejecutivos superiores e intermedios los más proclives a la incorporación de este tipo de opciones laborales, por una parte a causa de sus propios desempeños profesionales y por otra a que son quienes están en posición de percibir los beneficios que el teletrabajo conlleva a las organizaciones.

No se puede decir lo mismo respecto de los puestos *Dueño - Directorio, Jefe de sección - Proyecto* y *Subordinados* entre quienes no se confirmó la utilización efectiva de teletrabajo. Dada la naturaleza de las actividades del segmento *Dueño - Directorio*, parece factible afirmar que sus acciones vinculadas al teletrabajo pueden no ser conocidas por una organización en particular, tal vez porque en general las mismas guardan relación con una diversidad de entidades que se ubican fuera del espectro de control de una organización en particular. Por otra, los puestos intermedios y operativos de la jerarquía, tales como *Jefe de sección - Proyecto* y *Subordinados*, acarrear con ciertas cargas sociales producto de percepciones que se contraponen con el uso de teletrabajo. Entre éstas se mencionan la necesidad de disponer de ciertos conocimientos mínimos necesarios, establecer lazos de confianza y evidenciar responsabilidad en el desempeño de trabajos en condiciones de autonomía. Todas estas características se consideran esenciales a la hora de implementar adecuadamente el teletrabajo en las organizaciones.

Sobre la base del análisis inferencial de los datos con $n = 29$, con un número de muestras igual a 1 y un tipo de escala ordinal y dado que $\chi^2_c < \chi^2_i$; se acepta H_0 , se llega a la conclusión que no existe diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que aplican y no aplican el teletrabajo en los niveles jerárquicos *Dueños y Directorios; Gerentes generales y Directores de servicio; Gerentes funcionales y Directores de departamento, Jefes de sección - Unidad - Proyecto* y *Subordinados*.

4.5 Beneficios del teletrabajo

Como se observa del Cuadro 8, los beneficios estimados del teletrabajo son diversos. Sin embargo, todos ellos giran en torno

a los efectos, más bien prosaicos, del mismo sobre la persona y la organización.

El análisis de *Productividad por Género* indica que en la ciudad de Talca, 15 de 17 organizaciones que utilizan teletrabajo ponderan este factor con valores positivos, pero sin diferencias de género. Una situación análoga, aunque en porcentajes levemente inferiores también ocurre entre las organizaciones localizadas en las ciudades de Linares y Curicó.

En referencia al *Teletrabajo como aporte positivo para la empresa*, en todas las organizaciones los valores se sitúan entre el 83% y 89% como referente positivo. Sin embargo, las limitaciones que presentan las variables humanas así como también las tecnológicas y financieras han impedido o, a lo menos retardado, el impulso a implementar este tipo de trabajo a distancia.

Cuadro 8
Beneficios organizacionales del teletrabajo

Ciudades	Aporte positivo	Ahorro espacio	Mayor productividad	Beneficios sociales	Genera nuevos negocios	Se adapta a las demandas de trabajo	Disminución de costos fijos
Talca	89.3 %	64.3 %	89.3 %	67.8 %	51.8 %	71.4 %	80.3 %
Curicó	82.7 %	65 %	53.9 %	53.8 %	48.1 %	46.1 %	59.6 %
Linares	87.5 %	51.4 %	71.5 %	54.3 %	40 %	62.9 %	51.4 %

Mediante prueba de hipótesis se obtuvo que $\chi^2_{c=40}$; $\chi^2_{t(5\%,1)} = 3.84$ de manera que $\chi^2_c > \chi^2_t$, en consecuencia se rechaza H_0 . Por lo tanto, existe una diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que creen que el teletrabajo es un aporte positivo para la empresa.

La evaluación del aporte que hace el teletrabajo a la organización fue medida a través de una escala ordinal de siete puntos, siendo 1 la más baja y 7 la más alta y, ratificada por medio del estadístico K&S aplicado a las 143 organizaciones de la muestra, (K&S tabla (5%) = ((valor tabla) / \sqrt{n}) = 1.36 / $\sqrt{56}$ = 0.18; K&S calculado = 0.416 y dado que K&S t < K&S c: se rechaza H_0). Se confirma que existe diferencia significativa entre la evaluación que las organizaciones le dan a la variable *Ahorro de espacio*. Sin embargo, una mayoría de las

organizaciones (53%) confirma que el teletrabajo representa una ventaja, la que fue ponderada como *muy buena o relevante*, asignándole el valor máximo.

Respecto de la *Mayor productividad* se observa que esta opción fue calificada también en rangos positivos próximos a la anterior, lo que fue ratificado, por la prueba de hipótesis pertinente (K&S tabla (5%) = (valor tabla) / \sqrt{n}) = 1.36 / $\sqrt{56}$ = 0.18; K&S calculado = 0.321 de manera que K&S t < K&S c: en consecuencia se rechaza H_0). Por esta razón, la opción *Otorga beneficios sociales* es positiva pero con rangos menores. El resto de las dimensiones también muestra valores muy positivos. Entonces las dudas se plantean en término de las opciones: *habiendo tan buena predisposición y reconocimiento del aporte que representa el teletrabajo y qué medidas se podrían adoptar para su mejor incorporación*. Las eventuales dudas podrían ser explicadas al incorporar en el análisis la percepción de limitaciones provenientes de la incorporación de la variable tecnológica, valorada como muy importante pero que, al parecer, puede ser relativamente más fácil de superar en atención a qué se adquiere, instala y opera. Las debilidades mayores vendrían entonces dadas por las actitudes de las personas y la cultura de las organizaciones.

5. Debate final y conclusiones

Se identificaron 130 variables para el análisis de la incorporación de teletrabajo en las organizaciones. Éstas se clasifican en cuatro áreas: tecnológico (34 variables), humano (48 variables), sociocultural (22 variables) y empresarial (26 variables).

El 61.5% de las personas encuestadas no saben en qué consiste el teletrabajo. Esto puede explicarse, al menos inicialmente, por que algunas organizaciones no utilizan esta modalidad de desempeño laboral. Sin embargo, el análisis inferencial indica que no existe diferencia significativa entre las organizaciones de servicio que ocupan o no el teletrabajo.

Al comparar el grado de conocimiento respecto al teletrabajo se encontró que las organizaciones localizadas en la ciudad capital regional de Talca son las que más conocen de esta modalidad de trabajo, ya que en términos relativos (52%) al total de la muestra

consultada sabe en que consiste. Este porcentaje es altamente significativo para la eventual incorporación, instalación y masificación de la opción de teletrabajo en dicha ciudad. El segundo lugar lo ocupa Curicó, con un 31% de organizaciones que conocen el teletrabajo. En el último lugar se sitúa Linares, donde tan sólo un 29% de organizaciones conocen sobre el tema.

En general, para las 143 organizaciones de servicios de la Región del Maule, los niveles jerárquicos que evidenciaron mayor conocimiento de teletrabajo son, en orden decreciente, los intermedios superiores: *Gerente Funcional – Director Departamento, Jefe sección – Unidad* y de *Proyecto*. Además, del análisis por tipo de empresas, se concluye que la mayoría (87%) que manifiestan conocer esta opción son privadas.

Complementariamente, para la determinación de los niveles jerárquicos que potencialmente podrían utilizar teletrabajo, se confirma que el nivel jerárquico de *Dueños y Directorios* es el que, evidencia la más alta propensión de uso, seguido de *Gerente general y Directores de servicio*, y levemente aplicable en el nivel de *Gerentes funcional y Directores de departamentos*. En posición opuesta queda la percepción de uso por parte de los *Subordinados* quienes son percibidos como el segmento menos adaptable a este tipo de modalidad laboral.

Del análisis por ciudad, se concluye que las organizaciones localizadas en Curicó prevén como posible el uso de teletrabajo en todos los niveles estructurales, pero con diferente orden de ponderación. En Linares y Talca, al igual que en Curicó, aplican esta modalidad de trabajo en todos los niveles estructurales, pero en algunos más que en otros.

Respecto del uso efectivo del teletrabajo por parte de las organizaciones, de la proporción que lo aplica (21%), lo hace principalmente a nivel de *Gerencia general – Directores de servicio* así como a nivel de *Gerente funcional y Director de departamento*, situación que se verifica en las tres ciudades analizadas. Al parecer, son los niveles ejecutivos quienes se muestran más adaptados a la opción de incorporar esta opción de desempeño, a causa de sus actividades habituales o porque son quienes están en una mayor posición de valorar los beneficios que el teletrabajo puede transferir a las organizaciones.

Sin embargo, tanto a nivel superior, representado por *Dueños - Directores*, como a nivel inferior, en el cual se ubican los *Subordinados*, se observa una brecha importante en términos del escaso grado de uso del teletrabajo. Respecto de los primeros, es evidente que sus desempeños vinculados al teletrabajo se desarrollan en relación a diversas entidades, se ubican fuera del espectro de observación de la empresa y pueden no ser conocida por la generalidad de los agentes con quienes se relacionan.

En el caso de los *Subordinados*, la baja utilización efectiva del teletrabajo, se explica por el hecho de ubicarse en jerarquías inferiores, llevando consigo, además, eventuales cargas sociales tales como escasos conocimientos, débiles lazos de confianza, reducidos espacios de autonomía y, en la percepción general, bajos niveles de responsabilidad en sus desempeños como para implementar adecuadamente el teletrabajo.

Independiente del tipo de empresa y de su localización, existen varias razones para no hacer el teletrabajo, entre éstas, se menciona la inexistencia de legislación laboral, debido a que a las organizaciones y a sus directivos no les interesa el tema ya que existe desconocimiento de las tecnologías que dan soporte. Entre éstas, se mencionan la plataforma tecnológica, la falta de información, así como proyecciones de falta de recursos humanos y económicos que limitarían su implementación.

En general, las organizaciones valoran en distinto grado las ventajas del teletrabajo, destacándose el *ahorro de espacio*, la *generación de nuevos negocios* y la *otorgación de beneficios sociales*, en tanto que la opción que presentó un menor número de respuestas positivas fue la alternativa de *aprovechamiento de los puestos de trabajo*, concluyéndose que existe disposición positiva para utilizarlo.

La implementación a nivel global del teletrabajo en las organizaciones implica diversas transformaciones, adecuaciones y cambios que pueden llegar a ser muy significativos, tales como rediseños organizacionales, reformulación de puestos, cargos y roles para el eficaz desempeño de las labores mediante el uso de tecnologías y redes humanas y virtuales de alta complejidad.

En síntesis, la opción del teletrabajo requiere la disposición de capacidades, talentos y competencias, relacionadas en lo operativo con

la eficacia, autodisciplina, perseverancia, resistencia física y exactitud, en tanto que, con relación a las cualidades directivas, requiere de independencia, honradez, confianza en sí mismo, tolerancia a la frustración, autocontrol, equilibrio personal y dinamismo.

Referencias

- Aaker, D. & Day, G. 1996. Investigación de Mercados. Tercera Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Abdallah, A; Dana, M; Martín, M; Sánchez, N; Díaz, M. y Boidi, N. 2004. El teletrabajo viene teniendo avances pequeños y sostenidos. Paso a Paso, año 2 número 15.
- Arévalo, M. 1999. Nuevas formas de trabajo en las organizaciones en red. Disponible en <http://marevalo.net/creacion/organizaciones.html>. Consultado 07 de Octubre 2006.
- Banco Central, Estudios Económicos Estadísticos N 52. Banco Central de Chile.
- Barbero, M.I. 1993. Psicometría II: Métodos de Elaboración de Escalas. Madrid, UNED.
- Chiavenato, I. 2002. Administración de los nuevos tiempos. Colombia Editorial Mc Graw Hill.
- Crombach, Lee J., 1982, Designing evaluation of educational and social program. San Francisco: Jossey Bass.
- Daft, R. y Steers, R. 1992. Organizaciones: El comportamiento del individuo y de los grupos humanos. Primera Edición. Editorial Limusa. México.
- Faria, M. y Achiles, F.1995. Desarrollo organizacional: Enfoque Integral. Cuarta Edición. México. Editorial Limusa. 11 P.
- Gajardo, M., 2004, "El teletrabajo: ¿Una Solución para Nuestros Tiempos?" <http://www.colegioabogados.cl/revista/21/articulo5.htm>, consultado el 6 de Noviembre de 2006.
- González, M. 1997. Metodología de la Investigación Social. Alicante, Editorial AGUACLARA. 16 P.
- Grupo de acción digital, Agenda Digital Chile 2004 – 2005. Consultado en <http://www.acti.cl>), octubre de 2006.
- Grupo de Seguros Pelayo, Alianza Seguros Alcampo, España, disponible en: Consultado en <http://www.pelayo.com>; www.alcampo.es.
- Hallado, J. 2003. El teletrabajo como nuevo método de trabajo. Disponible en <http://www.redtelework.com>. Consultado 03 de Mayo 2006.

- Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, P. 1998. Metodología de la Investigación. Segunda Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- <http://www.oit.or.cr/mdtsanjo/sst/enciclopedia/tomo3/99.pdf>. Consultado 10 de Octubre 2006.
- http://www.rau.edu.uy/universidad/inst_derecho_del_trabajo/teletrabajo.doc, Consultado el 28 de Octubre de 2006.
- Ibáñez, C. 2000. El teletrabajo, nueva organización social y empresarial del trabajo. Disponible en <http://lightning.prohosting.com>. Consultado 03 de Octubre, 2006.
- Kaplan, 1964, González, M. 1997, Metodología de la Investigación Social. Alicante, Editorial Aguaclara. 16 P.
- Kinnear, T. & Taylor, J. 2000. Investigación de Mercados, un enfoque aplicado. Quinta Edición. Santafé de Bogotá D.C., Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Likert R. 1932. A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology 140:1-55.
- Luhmann, Niklas, 1997, Sociedad y sistema: la ambición de la teoría, Editorial Paidós, Barcelona, España, p. 23.
- Luhmann, Niklas; De Giorgi, Raffaele, 1993, Teoría de la Sociedad, 1ª. Ed. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara/ Universidad Iberoamericana / Iteso.
- Marolla, K. 2004. Teletrabajo o teleempleo: Nuevo desafío para las organizaciones. Disponible en <http://www.mundoteletrabajo.com>. Consultado 03 de Mayo 2006.
- Meliá, J.L. 1990. Métodos de Escalamiento Unidimensional. Valencia. Cristóbal, Serrano. http://www.todochile.cl/maule/antecedentes_geograficos.html
- Patiño, A. 2004. El teletrabajo, un nuevo concepto de organización. Disponible en <http://www.servijob.com>. Consultado 20 de Abril 2006.
- Pumarino, A. 2003. Chile: Legislación laboral y Teletrabajo. Dirección de conferencia, DUOC UC. Santiago de Chile
- Revista de comercio N ° 8.878 (2003) "Teletrabajo en Chile: Trabajadores sin fronteras" http://www.ccs.cl/html/actualizar/Informe_Economico/revista/rev_antiguas/texto1180303.htm, consultado el 6 de Noviembre de 2006.
- Rincón, D. 1999. Nuevas oportunidades de negocios, Nuevas profesiones. Disponible en <http://www.ibit.org/jornades/jornada0/download/drincon.rtf>. Consultado 2 de Octubre 2006.
- Rivadeneira, P. 2003. Teletrabajo en Chile, Alineándose con prácticas laborales internacionales. IV Encuentro de Prácticas Laborales. Dirección de conferencia, Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Rivadeneira, P. 2004. Desafíos socio – culturales y organizacionales de una nueva práctica laboral.
- Robbins, S. 1999. Comportamiento Organizacional. Octava Edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- Robbins, S. 2005 "Administración" Octava Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Salazar, C. 2000. Teletrabajo. Revista Electrónica de Ingeniería Informática.
- Sallenave, J. 1991. Gerencia y planificación estratégica. Primera Edición. Barcelona. Editorial Norma. pp. 34 – 40.
- Seminario "El Teletrabajo" 2003.
- Shomalí, D. 2000. El Teletrabajo: Una Nueva Modalidad de Interacción Social.
- Stanley, C.; Lawrence, W.; James, E. (1999) Sensación y Percepción. Tercera Edición. Editorial Mc Graw- Hill.
- Stoner, Freeman y Gilbert, J. 1996. Administración. Cuarta Edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Telefónica empresas CTC Chile S.A. 2004. Tecnología. Disponible en http://www.tempresas.cl/voz/serviciostelefonia/stb/linea_telefonica/. Consultado 15 de Mayo 2006.
- Tessler, J. 1999. Teletrabajo. Disponible en <http://www.ibit.org/jornades/jornada0/download/drincon.rtf>. Consultado 10 de Octubre de 2008.
- Velasco, P. 2004. Chile baja su promedio en Inversiones en TI. LYD Tech. Agosto-Septiembre 2004. N°26 pp.66-67.

APÉNDICE ARTÍCULO: Conocimiento y disposición a usar el teletrabajo en organizaciones de servicio de la Región del Maule, Chile

CUESTIONARIOS

I.1. Cuestionario Piloto



Facultad de Ciencias Empresariales

ACTITUD PARA APLICAR TELETRABAJO EN LA REGION DEL MAULE

Buenos días/tardes, un equipo de investigadores de la Universidad de Talca se encuentra indagando acerca de la "Actitud para aplicar Teletrabajo en la Región del Maule". Por lo anterior es que pedimos su valiosa cooperación para dar cumplimiento a nuestros objetivos. Para esto es muy importante que responda el presente cuestionario lo que no tomará más de cinco minutos. No hay respuestas buenas ni malas, simplemente queremos saber su opinión. Las respuestas que nos brinde serán tratadas con absoluta confidencialidad y sólo serán usadas para fines de investigación. (Ley 17,374, Art. N°29 de 1970.).

I. DATOS GENERALES

1. ¿Sabe en qué consiste el Teletrabajo?. Marque con una "X" su respuesta.

Sí No

Si su respuesta es "Sí", conteste las siguientes preguntas, de lo contrario pase a la pregunta N° 4.

2. Su organización, ¿Ocupa Teletrabajo?. Marque con una "X" su respuesta.

Sí No

Si su respuesta es "Sí", conteste las siguientes preguntas, de lo contrario pase a la pregunta N° 4.

3. Dentro de su estructura organizacional, ¿En qué nivel jerárquico se aplica esta modalidad de trabajo?. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

Dueño - Directorio	
Gerente General- Director de servicios	
Gerente Funcional- Director de departamento	
Jefe sección - Unidad - Proyecto	
Subordinado	

4. Dado que Teletrabajo es "Una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones". ¿En qué nivel estructural piensa que es aplicable? Marque con una "X" sus respuestas.

	Nada Aplicable	Poco Aplicable	Ni mucho, ni poco Aplicable	Aplicable	Muy Aplicable
Dueño - Directorio					
Gerente General- Director de servicios					
Gerente Funcional- Director de Dpto.					
Jefe sección- Unidad - Proyecto					
Subordinado					

II. DATOS ESPECÍFICOS. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

5. Evalúe de uno (1) a siete (7), las siguientes ventajas de Teletrabajo de acuerdo al aporte que entrega a la organización. Siendo (7) la evaluación más alta y (1) la más baja.

Ahorro de espacio	1	2	3	4	5	6	7
Mayor productividad	1	2	3	4	5	6	7
Otorgar beneficios sociales	1	2	3	4	5	6	7
Generación nuevos negocios	1	2	3	4	5	6	7
Adaptación a las demandas de trabajo	1	2	3	4	5	6	7

6. Clasifique la intensidad de las siguientes variables humanas, para la persona que aplica Teletrabajo.

	Nada Intenso	Poco Intenso	Ni mucho, ni poco Intenso	Intenso	Muy Intenso
Compromisos					
Capacidad de comunicación					
Competencias					
Proactivo					
Confianza					
Responsabilidad					

7. Clasifique las siguientes variables socioculturales, según el grado en que favorece a la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni mucho, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Mundo virtual					
Resistencia al cambio					
Clima organizacional					
Tradiciones de la empresa					
Cultura					
Imagen de la empresa					

8. Clasifique la intensidad de las siguientes variables empresariales, para la gestión de la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Intenso	Poco Intenso	Ni mucho, ni poco Intenso	Intenso	Muy Intenso
Políticas Claras					
Objetivos reales					
Medidas de control					
Recursos económicos					
Ambiente de confianza					
Apoyo de la empresa					

9. Clasifique los siguientes grupos de variables, según el grado en que favorece a la Organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni mucho, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Variables Tecnológicas					
Variables Humanas					
Variables Socioculturales					
Variables Empresariales					

III. DATOS TECNOLÓGICOS. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

10. Clasifique las siguientes variables tecnológicas, según el grado en que favorece a la Organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni mucho, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Conexión a Internet					
Comunicación electrónica					
Tecnología inalámbrica					
Soporte del sistema					

11. ¿Con cuál(es) variable(s) tecnológicas, cuenta su organización?

Conexión a Internet	
Comunicación electrónica	
Tecnología inalámbrica	
Soporte del sistema	

12. ¿Con qué frecuencia su organización invierte en tecnología?

Menos de 3 meses	
Entre 3 y 6 meses	
Entre 6 y 9 meses	
Entre 9 y 12 meses	
Más de un año	
No cuenta con la información	

13. ¿Cual es el género de las personas que teletrabajan en su organización?. Marque con una X la(s) respuesta(s).

Solo Femenino	
Solo Masculino	
Ambos Géneros	

14. Si su respuesta es ambos géneros. ¿Existe diferencia en cuanto a la productividad que presenta cada uno en su puesto de trabajo?

Sí No

Si su respuesta es "Sí", conteste la siguiente pregunta. Si su respuesta es "No" pase a la pregunta N° 16

15. ¿Cual género de teletrabajadores es mas productivo?

Femenino	
Masculino	

16. Señale las principales ventajas que le ha aportado a su empresa el Teletrabajo. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

Reducción de los costos fijos de la empresa	
Posibilidad de modificar horarios de trabajo	
Mejora de las oportunidades de selección de personal	
Mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos	
Facilidad de expansión geográfica, mayor cobertura	
Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo	
Eliminación de ausentismo laboral	

17. Señale las principales desventajas que le ha acarreado a su empresa el aplicar Teletrabajo.

Riesgos para la seguridad de la información	
Aislamiento de los Teletrabajadores respecto de la cultura de la empresa	
Costos de implantación y montaje del programa de Teletrabajo	
Dificultades en la dirección de los Teletrabajadores	
Replanteamiento de la identidad y la cultura corporativa	
Pérdida de jerarquías en la estructura organizacional	
Problemas en la supervisión de los Teletrabajadores	

18. ¿La empresa mantiene una política de inversiones asociada al Teletrabajo?. Indique cuáles

Computadores portátiles	
Internet	
Equipos móviles de transferencia de datos	
Acondicionamiento vivienda de Teletrabajadores	
Acceso remoto a Intranet	
Teléfono celular	

19. ¿Ocupa Teletrabajo?

Sí No

20. Si su respuesta es "No", enumere con un 1 la razón mas relevante y con un 6 la menos relevante del por que su empresa no aplica esta modalidad de trabajo.

Desconocimiento de las tecnologías que apoyan al Teletrabajo	
Falta de información sobre Teletrabajo	
Falta de recursos para enfrentar esta nueva modalidad de trabajo	
Legislación laboral pobre y poco clara con respecto a las implicancias en el Teletrabajo	
La empresa no cuenta con una plataforma tecnológica para Teletrabajar	
A la empresa no le interesa	

21. ¿Cree usted que el Teletrabajo podría ser un aporte positivo en su empresa?

Sí No

22. ¿Su empresa cuenta con departamento de informática?

Sí No

23. ¿Usted posee conocimiento de las tecnologías que apoyan al Teletrabajo?

Sí No

24. De los siguientes términos, ¿Sobre cuáles tiene conocimientos?

Tecnología inalámbrica	
Internet	
Video conferencias	
Intranet	
Hot Spot	
Plataformas Virtuales	

25. De las siguientes tecnologías, ¿Con cuales cuenta su empresa?

Tecnología inalámbrica	
Internet	
Video conferencias	
Intranet	
Hot Spot	
Plataformas Virtuales	

IV. DATOS DEMOGRÁFICOS

Responda con una "X" las siguientes preguntas.

26. ¿En qué nivel clasificaría su puesto de trabajo?

Dueño - Directorio	
Gerente General- Director de servicios	
Gerente Funcional- Director de dpto.	
Jefe sección - Unidad - Proyecto	
Subordinado	

27. ¿Entre que rangos se encuentra su edad?

menos a 30 años	
31 - 40 años	
41 - 50 años	
51 - 60 años	
61 o más años	

28. ¿Cuál es su sexo?

Masculino	
Femenino	

29. ¿Cómo clasificaría su organización?

Privada	
Publica	
Mixta	

30. ¿Cuál es su nivel de estudios?

Educación básica	
Educación media	
Superior técnica incompleta	
Superior técnica completa	
Superior Universitaria incompleta	
Superior universitaria completa	
Postgrado	

"Gracias por su cooperación"

APÉNDICE ARTÍCULO: Conocimiento y disposición a usar el teletrabajo en organizaciones de servicio de la Región del Maule, Chile

CUESTIONARIOS

1.2. Cuestionario Final



Facultad de Ciencias Empresariales

ACTITUD PARA APLICAR TELETRABAJO EN LA REGION DEL MAULE

Buenos días/tardes, un equipo de investigadores de la Universidad de Talca se encuentra indagando acerca de la "Actitud para aplicar Teletrabajo en la Región del Maule". Por lo anterior es que pedimos su valiosa cooperación para dar cumplimiento a nuestros objetivos. Para esto es muy importante que responda el presente cuestionario lo que no tomará más de cinco minutos. No hay respuestas buenas ni malas, simplemente queremos saber su opinión. Las respuestas que nos brinde serán tratadas con absoluta confidencialidad y sólo serán usadas para fines de investigación. (Ley 17,374, Art. N°29 de 1970.).

I. DATOS GENERALES

1. ¿Sabe en qué consiste el Teletrabajo? **Marque con una "X" su respuesta.**

Sí No

Si su respuesta es "Sí", conteste las siguientes preguntas, de lo contrario pase a la pregunta N° 8.

2. Su organización, ¿Ocupa Teletrabajo? **Marque con una "X" su respuesta.**

Sí No

Si su respuesta es "No", conteste las siguientes preguntas y luego pase a la N° 8, de lo contrario pase a la pregunta N° 4.

3. Enumere con un 1 la razón mas relevante y con un 6 la menos relevante del por que su empresa no aplica esta modalidad de trabajo.

<input type="checkbox"/>	Desconocimiento de las tecnologías que apoyan al Teletrabajo
<input type="checkbox"/>	Falta de información sobre Teletrabajo
<input type="checkbox"/>	Falta de recursos para enfrentar esta nueva modalidad de trabajo
<input type="checkbox"/>	Legislación laboral pobre y poco clara con respecto a las implicancias en el Teletrabajo
<input type="checkbox"/>	La empresa no cuenta con una plataforma tecnológica para Teletrabajar
<input type="checkbox"/>	A la empresa no le interesa

Recuerde pasar a la pregunta N° 8

4. ¿Cuál es el género de las personas que teletrabajan en su organización?. **Marque con una X la(s) respuesta(s).**

Solo Femenino	<input type="checkbox"/>
Solo Masculino	<input type="checkbox"/>
Ambos	<input type="checkbox"/>

5. Si su respuesta es ambos. ¿Existe diferencia en cuanto a la productividad que presenta cada uno en su puesto de trabajo?

Sí No

Si su respuesta es "Sí", conteste la siguiente pregunta. Si su respuesta es "No" pase a la pregunta N°7.

6. ¿Cual género de Teletrabajadores es más productivo?

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

7. Dentro de su estructura organizacional, ¿En qué nivel jerárquico se aplica esta modalidad de trabajo? **Marque con una "X" su(s) respuesta(s).**

Dueño - Directorio	<input type="checkbox"/>
Gerente General- Director de servicios	<input type="checkbox"/>
Gerente Funcional- Director de departamento	<input type="checkbox"/>
Jefe sección - Unidad - Proyecto	<input type="checkbox"/>
Subordinado	<input type="checkbox"/>

8. Dado que Teletrabajo es "Una forma de trabajo a distancia, es decir, fuera de la estructura física de la empresa, ya sea por un día o más al mes, mediante el uso de telecomunicaciones, como por ejemplo, el uso de Internet, como medio de comunicación con la organización". ¿En que nivel estructural piensa que es aplicable? **Marque con una "X" sus respuestas.**

	Nada Aplicable	Poco Aplicable	Ni muy, ni poco Aplicable	Aplicable	Muy Aplicable
Dueño - Directorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gerente General- Director de servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gerente Funcional- Director de Dpto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jefe sección- Unidad - Proyecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subordinado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cree usted que el Teletrabajo podría ser, o es, un aporte positivo en su empresa?

Sí No

II. DATOS ESPECÍFICOS. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

10. Evalúe de uno (1) a siete (7), las siguientes ventajas de Teletrabajo de acuerdo al aporte que entrega a la organización. Siendo (7) la evaluación más alta y (1) la más baja.

	1	2	3	4	5	6	7
Ahorro de espacio							
Mayor productividad							
Otorgar beneficios sociales							
Generación nuevos negocios							
Adaptación a las demandas de trabajo							
Reducción de los costos fijos de la empresa							
Posibilidad de modificar horarios de trabajo							
Facilidad de expansión geográfica, mayor cobertura							
Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo							
Eliminación de ausentismo laboral							

11. Señale las principales desventajas que a su parecer acarrea el aplicar Teletrabajo, señalando con un 1 la desventaja mas relevante y con un 7 la menos relevante.

Riesgos para la seguridad de la información	
Aislamiento de los Teletrabajadores respecto de la cultura de la empresa	
Costos de implantación y montaje del programa de Teletrabajo	
Dificultades en la dirección de los Teletrabajadores	
Replanteamiento de la identidad y la cultura corporativa	
Pérdida de jerarquías en la estructura organizacional	
Problemas en la supervisión o control de los Teletrabajadores	

12. Clasifique la intensidad de las siguientes variables humanas, que debiera tener la persona que realiza Teletrabajo.

	Nada Intenso	Poco Intenso	Ni muy, ni poco Intenso	Intenso	Muy Intenso
Compromiso					
Capacidad de comunicación					
Competencias					
Proactivo					
Confianza					
Responsabilidad					

13. Clasifique las siguientes variables socioculturales, según el grado en que favorece a la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni muy, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Mundo virtual					
Resistencia al cambio					
Clima organizacional					
Tradiciones de la empresa					
Cultura					
Imagen de la empresa					

14. Clasifique la intensidad de las siguientes variables empresariales, para la gestión de la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Intenso	Poco Intenso	Ni muy, ni poco Intenso	Intenso	Muy Intenso
Políticas Claras					
Objetivos reales					
Medidas de control					
Recursos económicos					
Ambiente de confianza					
Apoyo de la empresa					

15. Clasifique los siguientes grupos de variables, según el grado en que favorece a la organización que aplica Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni muy, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Variables Tecnológicas					
Variables Humanas					
Variables Socioculturales					
Variables Empresariales					

III. DATOS TECNOLOGICOS. Marque con una "X" su(s) respuesta(s).

16. ¿Su empresa cuenta con departamento de informática?

Si No

17. ¿Usted posee conocimiento de las tecnologías que apoyan al Teletrabajo?

Si No Solo de algunas

18. De los siguientes términos, ¿Sobre cuáles tiene conocimientos?

Tecnología inalámbrica	
Internet	
Video conferencias	
Intranet	
Hot Spot	
Plataformas Virtuales	

19. De las siguientes tecnologías, ¿Con cuales cuenta su empresa?

Tecnología inalámbrica	
Internet	
Video conferencias	
Intranet	
Plataformas Virtuales	

20. ¿Con cual(es) variable(s) tecnológicas, cuenta su organización?

Conexión a Internet	
Comunicación electrónica	
Tecnología inalámbrica	
Plataforma Comunicacional	
Intranet	

21. ¿La empresa mantiene una política de inversiones asociada al Teletrabajo?, Indique cuáles.

Computadores portátiles	
Internet	
Equipos móviles de transferencia de datos	
Acondicionamiento vivienda de Teletrabajadores	
Acceso remoto a Intranet	
Teléfono celular	
No mantiene una política de inversión asociada al Teletrabajo	

22. ¿Con qué frecuencia su organización invierte en tecnología?

Menos de 3 meses	
Entre 3 y 6 meses	
Entre 6 y 9 meses	
Entre 9 y 12 meses	
Todos los años	
Cada dos años	
Cada tres años	
Mas de tres años	
No cuenta con la información	

23. Clasifique las siguientes variables tecnológicas, según el grado en que favorece a que la Organización aplique Teletrabajo.

	Nada Favorable	Poco Favorable	Ni muy, ni poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
Conexión a Internet					
Comunicación electrónica					
Tecnología inalámbrica					
Soporte del sistema					
Intranet					

Responda con una "X" las siguientes preguntas.

24. ¿En qué nivel clasificaría su puesto de trabajo?

Dueño – Directorio	
Gerente General- Director de servicios	
Gerente Funcional- Director de Dpto.	
Jefe sección - Unidad – Proyecto	
Subordinado	

25. ¿Entre que rangos se encuentra su edad?

Menor a 30 años	
31 – 40 años	
41 – 50 años	
51 – 60 años	
61 o más años	

26. ¿Cuál es su sexo?

Masculino	
Femenino	

27. ¿Cómo clasificaría su organización?

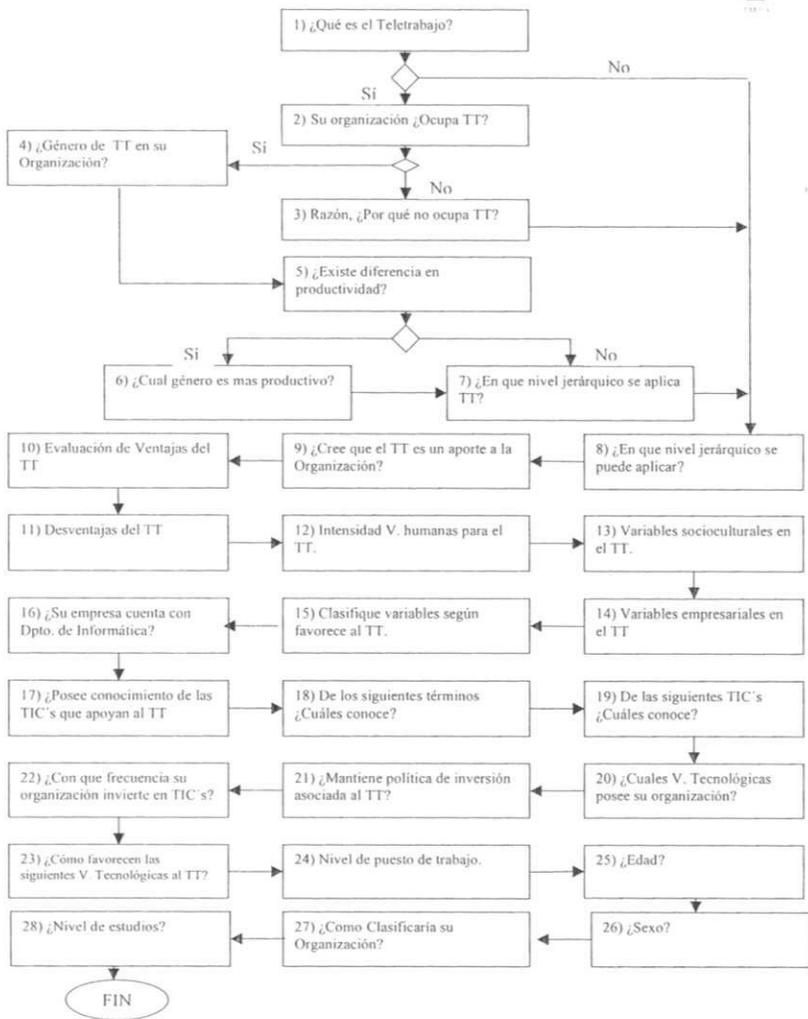
Privada	
Pública	
Mixta	

28. ¿Cuál es su nivel de estudios?

Educación básica	
Educación media	
Superior técnica incompleta	
Superior técnica completa	
Superior Universitaria incompleta	
Superior universitaria completa	
Postgrado	

"Gracias por su Cooperación"

1.3. Diagrama de Flujo Cuestionario Final



Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas
 Facultad de Administración de Empresas
 Universidad de Puerto Rico
 Recinto de Río Piedras



Revista *Forum Empresarial*

Hoja de suscripción

Nombre _____

Dirección Postal _____

Correo Electrónico _____

Favor de Indicar:

Estudiante _____

Número de Estudiante _____

Concentración _____

Profesor /a

Facultad _____

Departamento _____

Institución _____

Profesional

Título _____

Lugar donde trabaja (compañía, negocio, agencia, etc.) _____

Canje _____

Título de la publicación

Tarifas de Suscripción (2 números al año)

\$6.00 - estudiantes

\$10.00 - profesional

\$8.00 - profesores /as

\$15.00 - instituciones

\$7.00 - volumen individual

FAVOR ENVIAR SU CHEQUE O GIRO POSTAL A:

Revista *Forum Empresarial*

PO BOX 23332,

San Juan, PR 00931-3332

Carta

Varsovia, 17 de octubre de 1997

Junta Editora Revista Forum Empresarial
Centro de Investigaciones Comerciales
Apartado 23332, Estación Universidad
San Juan Puerto Rico 00931-3332

Estimados/as miembros de la Junta:

La invitación a colaborar con la *Revista Forum Empresarial* como miembro de su Junta Asesora Internacional, la consideré, no sólo como un altísimo honor, sino también como un nuevo desafío profesional latinoamericanista. Para iniciar esta colaboración de manera constructiva, puede ser interesante participarles a los lectores de la Revista algunas experiencias de cooperación de la universidad y la empresa en el diálogo interregional entre Europa Centro Oriental y América Latina. En éstas destaco la cooperación del Centro de Estudios Latinoamericanos de la Universidad de Varsovia y la empresa polaca en la difícil tarea de la promoción de estudios latinoamericanos en Polonia y en la construcción de puentes para el diálogo polaco- latinoamericano.

Al plantearse el tema puede surgir una duda legítima en quien no domina el aspecto de las relaciones mutuas polaco-latinoamericanas o interregionales entre Europa Centro Oriental y América Latina. Hay, no obstante, abundantes y variadas experiencias de las relaciones interregionales tanto de carácter histórico como contemporáneo y en distintos campos de la actividad humana: demográfico-cultural, político y económico.

Las relaciones etnodemográficas y culturales de la actualidad, son el efecto de un proceso histórico de alrededor de unos 150 años. Difícilmente se puede calcular un estimado cuantitativo del efecto demográfico de estos 150 años: fueron seguramente alrededor de un millón de personas, o tal vez más, que de Europa Centro Oriental emigraron a América Latina, de ellos una buena parte provenía de las tierras polacas. Esta transferencia, importante y rica en cuanto a la fuerza creativa del diálogo intercultural, no se dejó sentir por razones políticas hasta 1989. No obstante, con los procesos de transformación política y social en la Europa postsocialista han surgido nuevas posibilidades y una fuerte reanimación del movimiento étnico

centro oriental europeo en varios países latinoamericanos. Un buen ejemplo es la formación en 1993 de la Unión de Sociedades y Organizaciones Polacas en América Latina USOPAL, que ha celebrado ya dos congresos (Buenos Aires - 1993, Curitiba - 1996) y celebrará el tercero en Santiago de Chile en 1998. Una reanimación semejante viven prácticamente todos los movimientos étnicos latinoamericanos de ascendencia centro y oriental europea. Siendo los más activos, según mis experiencias, los grupos étnicos ucranianos, húngaros, lituanos y croatas.

En los años recientes, instituciones universitarias de estudios latinoamericanos han jugado un importante rol como promotoras de una nueva dimensión de las relaciones interregionales, basadas en la racionalidad política que en este caso específico significa que “ los países de Europa Centro Oriental y América Latina, para ser miembros a plenitud de la comunidad global, deben actuar como tales, es decir, dejar de tratarse mutuamente como mundos periféricos y, en cambio, aplicar criterios más amplios de intereses y relaciones mutuas en lo político, económico y académico”.

Tal es el caso del Centro de Estudios Latinoamericanos (CESLA) de la Universidad de Varsovia que en los últimos años desarrolló una fuerte actividad de promoción complementaria a su amplio programa académico. Desde principios de los años 1990, el CESLA ha estado organizando el programa de compatibilización y articulación de intereses académicos y empresariales, a primera vista tan disímiles, en lo que respecta a la problemática latinoamericana.

Desde principios de los años 1990, se han intensificado las relaciones intrarregionales centro oriental europeas de estudios latinoamericanos. A partir de 1992 se crea la Comisión Regional de Estudios Latinoamericanos de Europa Centro Oriental (CRELECO) en la que colaboran más de una veintena de instituciones y grupos de estudios latino e iberoamericanos de la región y que actúa como plataforma de intercambio de ideas y de coordinación de actividades académicas conjuntas. Como ejemplos cardinales de esas funciones se puede señalar la organización, a partir de 1995, del Programa Internacional de Estudio y Documentación: *Diálogo Interregional entre Europa Centro Oriental y América Latina* en el que participan numerosos investigadores de ambas regiones y, el acuerdo sobre la cooperación regional centro oriental europea para la organización del **50 Congreso Internacional de Americanistas del año 2000** cuya organización le fue confiada a la Universidad de Varsovia.

Espero que estas experiencias puedan servir de referencia a otros centros de estudios latinoamericanos y que podamos fomentar un debate más amplio sobre la integración de esfuerzos entre la universidad y la empresa a

favor del desarrollo social y el acercamiento mutuo. Objetivamente hemos logrado algunos éxitos. Pero al decir “hemos logrado” no nos referimos al sector académico, sino a ambas: la universidad y la empresa. Porque hay que considerar el éxito de las dos para poder viabilizar las relaciones mutuas, de tal manera que vayan en ascenso y rindan efectos positivos para ambas partes.

Cordialmente,



Andrzej Dembiez