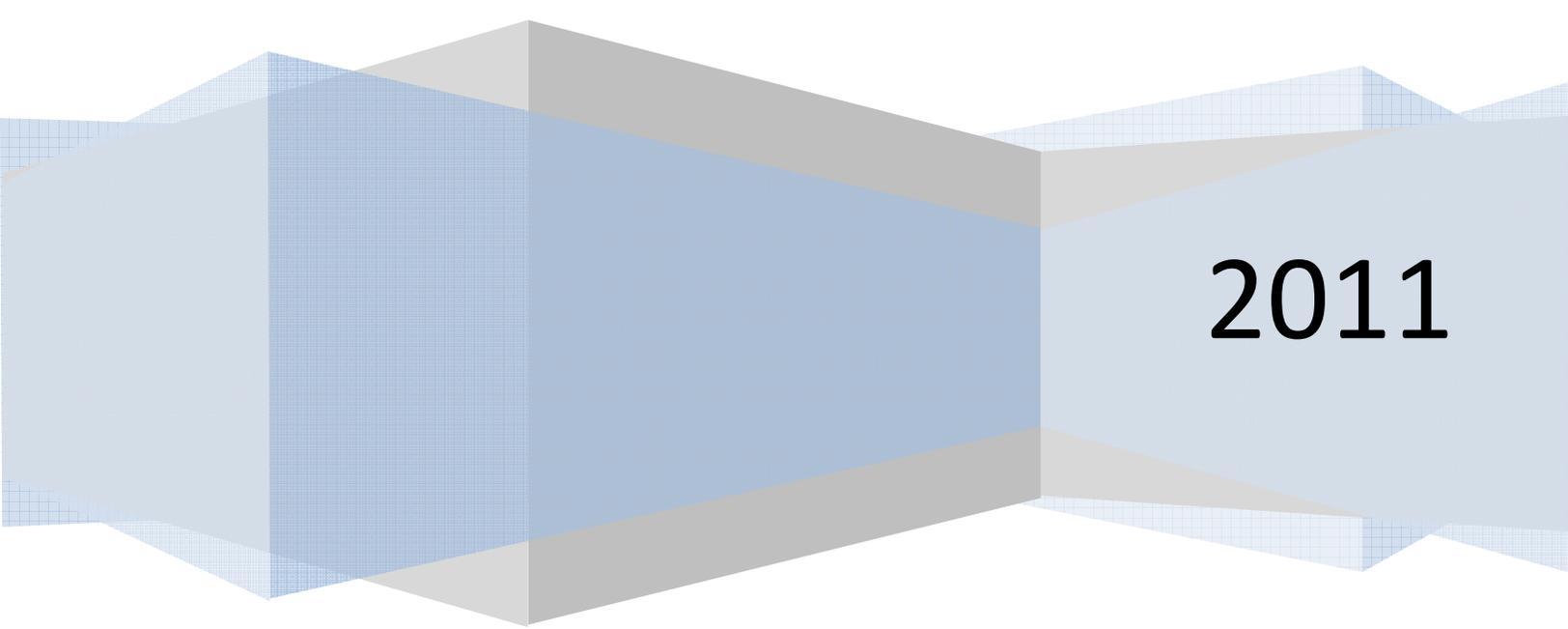


ULACIT

# El Teletrabajo como estrategia de Responsabilidad Social en empresas de TI del área metropolitana

¿Cuáles son los beneficios e implicaciones que brinda el Teletrabajo a las empresas de TI del área metropolitana?

Yaineli Sánchez Jorge



2011

## RESUMEN

El Teletrabajo es un tema de interés social para Costa Rica, así se establece incluso en las leyes que lo avalan, sin embargo no siempre contamos con el apoyo necesario para realizar las labores que lo componen, en la presente investigación sabremos qué piensa la muestra de los ingenieros informáticos encuestados sobre esta modalidad de trabajo en las empresas y/o departamentos en los que laboran. ¿Ofrecen esas organizaciones el soporte que necesitan sus empleados para realizar labores de Teletrabajo? ¿Para quién está orientado el mismo? Y ¿es posible determinar las implicaciones y beneficios que brinda el Teletrabajo en empresas de TI del área metropolitana? Cada empresa se rige por sus propios medios, por ello la percepción del Teletrabajo en cada una es diferente, lo que hace que las opiniones de sus empleados se vean comprometidas o incluso cambiadas de acuerdo a la organización en la que se encuentre laborando el personal. En un mundo de contaminación, estrés diario, responsabilidades incontables y falta de tiempo, podemos imaginar al Teletrabajo como estrategia de Responsabilidad Social en empresas de TI del área metropolitana.

**Palabras Clave:** Teletrabajo, empresa, Responsabilidad Social

## ABSTRACT

Telework is a matter of social interest in Costa Rica, it is even established and guaranteed by the law, however, we do not always have the necessary support to perform the tasks it is composed of, in this investigation we will know what do the sample of respondents systems engineers think about this type of work in the companies and / or departments in which they work. Do those companies bring the support needed by their employees to perform Telecommuting? Who is this for? Also, is it possible to understand the implications and benefits provided by Telework in IT companies located in the metropolitan area? Each company is governed by its own means, so the perception of Telework in each one of them is different, making the point of view of their employees compromised or altered according to the organization in which they are now working. In a world of pollution, daily stress, countless responsibilities and lack of time we can imagine Telework as a strategy of Social Responsibility in the IT organizations located in the metropolitan area.

**Key Words:** Telework, company, Social Responsibility



## Tema

El Teletrabajo como estrategia de Responsabilidad Social en empresas de TI del área metropolitana.

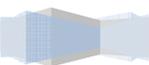
## Pregunta

¿Cuáles son los beneficios e implicaciones que brinda el Teletrabajo a las empresas de TI del área metropolitana?

## Introducción

Vivimos en una época de ajetreos, de gastos excesivos, de contaminación, de estrés laboral que se incrementa día a día y de un sinnúmero de cambios que muchas veces resultan difíciles de explicar. Nos vemos en innumerables situaciones obligados a trabajar más de lo que nuestro horario normal estipula y nos encontramos sumergidos en una crisis mundial que no sólo afecta al planeta, sino también a nosotros directamente y es que nos hemos dado cuenta que así como nuestras responsabilidades laborales han cambiado también deben de modificarse las estrategias de nuestras empresas con relación a cómo se realizan las labores profesionales en la misma. La lógica nos dicta a pensar que dentro de tantos gastos de recursos en las organizaciones y todas las revoluciones dentro de las mismas, debemos encontrar siempre la manera de optimizar dichos recursos en la forma más eficiente posible y una de las alternativas actuales para lograr combatir los factores expuestos anteriormente es el Teletrabajo, el "llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo" (Nilles J. 1970). Hoy que tenemos los avances de tecnología necesarios para ver hecha realidad la anterior idea, debemos trabajar en conjunto para lograrlo.

Fue de mi interés el dedicarme a buscar un significado claro, preciso y efectivo sobre lo que se entiende por Teletrabajo y de acuerdo a la descripción que ofrece la más grande organización europea dedicada a la promoción del Teletrabajo, cuyo nombre es *Telework Association*: "El ser un tele-trabajador no es un trabajo en la misma forma que ser un contador (a), un peluquero (a) o un secretario (a). El Teletrabajo es sólo una forma más de ofrecer nuestro conocimiento y habilidades a un empleador o a nuestro propio negocio. Este implica trabajar fuera de una oficina central, por lo general en o desde nuestra propia casa, pero a veces en algunos hoteles, cafeterías o incluso centros de negocio". Y como también menciona La Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL) en su página web: "Se define como una modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios



telemáticos desde su propio domicilio o centro destinado para ese fin, siempre que las condiciones en que se desarrolle el trabajo lo permitan de acuerdo con las regulaciones que se definan.”

Debo decir que obtuve mi primer trabajo hace aproximadamente dos años en una compañía privada de Tecnologías de Información en Costa Rica, antes de ingresar a laborar a dicha organización nunca me imaginé trabajando fuera de las instalaciones de la empresa, sin la supervisión física de un jefe, sin gastos de transporte o sin tener que ver cara a cara al resto de mis compañeros de equipo. No pasaron dos meses laborales cuando tuve mi primera experiencia de Teletrabajo, realmente me sentí privilegiada, no escuchaba muy a menudo que mis amigos o conocidos tuviesen este tipo de actividad en sus lugares de trabajo. Desde ese entonces y gracias al impulso del Teletrabajo en mi organización es que valoro a plenitud los beneficios con los que cuento al trabajar remotamente, pero también me he dado cuenta que no es una actividad muy común en la mayoría de empresas de Tecnologías de Información que conozco y que pese a los esfuerzos que está tratando de realizar el Gobierno de Costa Rica aún hay compañías rezagadas en el camino, ya que se han tropezado con impedimentos para lograr impulsar el Teletrabajo en ellas.

Pero ¿por qué nuestro país es a veces el mayor oponente a impulsar adecuadamente las opciones que a largo plazo le genera beneficios? Si bien Costa Rica se caracteriza mundialmente por ser un país impulsor de la ecología, dado a ayudar al medio ambiente y con ciudadanos preocupados por mantener un lugar libre de daño a su patrimonio, vemos cómo se dificulta muchas veces obtener el apoyo necesario para desarrollar proyectos como el del Teletrabajo, incluso en compañías dedicadas a realizar labores en el ámbito de la Informática o en sus departamentos, en las entidades estatales. Lo anterior es sólo un ejemplo, realmente no pensemos sólo en el bienestar de nuestra ecología, sino también en el bienestar de nosotros mismos si obtuviésemos una verdadera ayuda del estado como impulsor del Teletrabajo en el sector público, pues si bien ha realizado esfuerzos y cambios en él, estos no han sido suficientes para un verdadero desarrollo de esta actividad, es por ello que me resulta más llamativo el realizar esta investigación orientada a las empresas de Tecnologías de Información del sector privado en el área metropolitana, ya que gracias a sus regímenes propios es más factible el encontrar una opción de Teletrabajo en ellas que incluso en los departamentos de Informática del Gobierno de Costa Rica.



## Marco Teórico

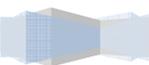
La definición de Teletrabajo es en su forma más sencilla la utilización de las redes de telecomunicación para trabajar desde un lugar fuera de la empresa usando sus sistemas informáticos (Real Academia Española, 2011). Sabemos entonces que el tele-trabajar nos permite realizar nuestras actividades de jornada laboral fuera de una oficina gracias a las herramientas de tecnología que tenemos a nuestro alcance hoy. No es necesario asistir a un centro laboral para cumplir con las responsabilidades establecidas y además ofrecer un valor adicional al esfuerzo realizado en nuestras tareas diarias.

El Teletrabajo cuenta con características específicas que lo hacen un área compleja y dividida en su propio campo, es así como podemos ver tipos de Teletrabajo en dependencia a su uso y por ello no debemos confundirnos al pensar que el tele-trabajar es solamente trabajar desde nuestra casa, según Roberto Gil en su libro Dirección y Gestión de Recursos Humanos se suelen distinguir tres grandes formas o modalidades de teletrabajo: Teletrabajo en el domicilio (aquel donde se sustituye la oficina o el centro de trabajo de la empresa por el propio domicilio para llevar a cabo el trabajo habitual), Centros de teletrabajo o tele centros (se da cuando el tele-trabajador no se desplaza de su domicilio a la sede de la empresa, sino que lo hace a un centro específicamente diseñado para el desarrollo del Teletrabajo) y Teletrabajo móvil o itinerante (son aquellos trabajadores que se desplazan desde sus hogares, pero que no realizan su labor en el centro de trabajo). Es en dependencia a la naturaleza de Teletrabajo que estemos implementando que nuestras actividades para con el mismo, varían gradualmente, pero al final siempre utilizando como vía de su funcionamiento algún tipo de herramienta tecnológica. Gil también define una lista de ventajas y desventajas sobre el Teletrabajo, en la cual destacan los siguientes elementos:

Ventajas del Teletrabajo según Roberto Gil, Director de Planificación y Desarrollo de Recursos Humanos en Telefónica Publicidad e Información de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid:

### Para la empresa

- Reducción de costes.
- Incremento de la productividad debido a:
  - Reducción del tiempo empleado en ir y venir al trabajo reflejado en el tiempo trabajado.
  - Disminución de muchas de las distracciones que existen en las oficinas, tales como las pausas para tomar café, las charlas, etc.
  - Al principio, durante un período de tiempo, se producen incrementos de productividad como consecuencia que los tele trabajadores se sientan minuciosamente estudiados y observados. Con el tiempo este efecto no se mantiene.



- Mayor flexibilidad.
- Disminución del ausentismo por enfermedad.
- Contratación y conservación del personal.
- Menor incidencia de situaciones extremas.
- El Teletrabajo aminorar el impacto que determinadas situaciones climáticas (temporales de frío y nieve, inundaciones, etc.) o circunstanciales (huelgas de transporte) tienen sobre el funcionamiento normal de la empresa.

### Para el trabajador

- Disminución del tiempo de desplazamiento, lo que supone una mejora del tráfico y la contaminación, pero especialmente la posibilidad de disponer de mayor tiempo libre. Además, la reducción del tiempo de desplazamiento conlleva una disminución del cansancio, el estrés y la fatiga ocasionados por el mismo, y el riesgo de accidente de tráfico.
- Ahorro económico. (Ahorro en combustible y un menor desgaste del vehículo, o bien una reducción del dinero dedicado a transporte público. Los gastos en vestuario y comida son también menores).
- Mayor flexibilidad y autonomía: Permite compatibilizar mejor la vida familiar y las necesidades de ocio.

### Para la sociedad

- Disminución del tráfico y la contaminación.
- Contratación de grupos con problemas de inserción laboral.
- Desarrollo de zonas rurales.

Desventajas del Teletrabajo según Roberto Gil, Director de Planificación y Desarrollo de Recursos Humanos en Telefónica Publicidad e Información de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid:

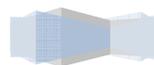
### Para la empresa

- Costes de implantación.
- Necesidad de un nuevo estilo de dirección.
- Costes de comunicación con los tele-trabajadores.
- Seguridad de la información.

### Para el trabajador

- Aislamiento y soledad.

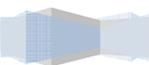
Vemos así un concepto más allá que la propia definición del Teletrabajo en sí, pues este involucra mucho más que sólo ausentarnos de una oficina para hacer nuestras



labores de trabajo, Gil discute y relaciona temas sociales, empresariales y personales con el concepto del Teletrabajo y si bien ahora conocemos el significado de Teletrabajo no sabemos cuán distinta su implementación ha sido alrededor del mundo, es por ello que cabe mencionar que en dependencia al lugar donde nos encontremos el apoyo y desarrollo del Teletrabajo será distinto. Existen miles de organizaciones alrededor del planeta dedicadas a brindar asesoramiento y ayuda a aquellas empresas que deseen implementar el Teletrabajo como estrategia de desarrollo de sus actividades tradicionales, tenemos por ejemplo a la *Telework Association*, una institución inglesa dedicada al esparcimiento de actividades de Teletrabajo en el mundo, brindando guías pagadas de cómo implementar el Teletrabajo de manera individual y empresarial sin importar mi ubicación en el mundo, esta asociación ofrece contenido avanzado a los miembros que paguen su membresía y nos muestra que un 45% de los miembros de la asociación se encuentra actualmente realizando labores de Teletrabajo en su compañía actual.

Podemos encontrar también la *International Telework Academy* quien tiene sus raíces en la Fundación Internacional de Teletrabajo, una asociación independiente y no lucrativa que se creó en 1995 bajo el apoyo de tres miembros independientes. Dicha institución se ha dedicado a brindar asesoría a países como: Inglaterra, Dinamarca, España, Suiza, Finlandia, Japón, Brasil, Canadá, Grecia y Argentina. Actualmente sigue brindando apoyo internacional en materia de Teletrabajo, ofreciendo seminarios y publicaciones de libros muy seguidos por el resto de países. Los ejemplos mencionados anteriormente muestran sólo una pincelada de todo el auge de compañías que se han dedicado a brindar ayuda en los temas relacionados con el Teletrabajo, haciendo así para la persona u empresa que busca una guía sobre cómo empezar a realizar un planteamiento sobre el Teletrabajo un camino más tangible y cálido en cuanto a la elección a seguir. El nombre de algunas otras organizaciones dedicadas a la promoción del Teletrabajo en el mundo son las siguientes: Asociación de Teletrabajo Canadiense, La Fundación de Teletrabajo de Dinamarca, Asociación de Teletrabajo de Bélgica, la Asociación Americana de Teletrabajo.

Hemos podido observar que la presencia de Teletrabajo en el mundo es basta, densa y sigue en crecimiento, es así como no podemos dejar de lado nuestro país, Costa Rica, quien también gracias al impulso de nuevas tecnologías que han permitido la inserción del Teletrabajo se ha podido observar un crecimiento en el número de empresas e incluso departamentos gubernamentales que realizan labores de Teletrabajo en el país, pero no fue así como empezó el auge por actividades no presenciales en Costa Rica, pues fue en 1977 cuando la UNED (Universidad Estatal a Distancia) propuso la creación de un ente dedicado a brindar educación superior a distancia, creación que pone a nuestro país como el primero en Latinoamérica en ofrecer este tipo de oferta educacional que además de brindar la calidad esperada nos



trae innovación y desarrollo en una inserción digna a la globalización, datos que son corroborados según Nidia Lobo y Víctor Fallas en su escrito, La benemérita Universidad Estatal a Distancia en la sociedad del conocimiento, pues indican que esto es una delegación social para con el país y el invertir en este tipo de propuestas brinda un sinfín de beneficios que a la larga se pueden duplicar.

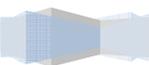
Moviéndonos al siglo XXI observamos cómo cada vez más Costa Rica se compromete por brindar un desarrollo balanceado en cuanto al resto del mundo, adoptando proyectos de alto conocimiento como el Gobierno Digital quienes han incluso creado un curso abierto al público relacionado con la enseñanza del Teletrabajo en nuestra población e impulsando al estado sobre todo a la inserción del Teletrabajo en la medida que sea posible dentro de sus instituciones, tanto así que ya podemos ver compañías como el ICE (Instituto Costarricense de Electricidad) implementando planes de Teletrabajo con sus colaboradores, guiados por el Gobierno Digital y reglas institucionales para su utilización e incluso brindando comunicados donde estipulan su compromiso para con esta actividad. Si bien notamos que el estado se encuentra trabajando por brindar una oportunidad de realización de labores no presenciales es innegable el ver la gran diferencia que existe en comparación al sector privado, esto sobre todo por trabas legales y burocráticas en cuanto a la forma de uso del Teletrabajo en el gobierno aunque ya de por sí se sepa que este haya sido aprobado de manera oficial en La Gaceta del 22 de Agosto de 2008, en donde resumidamente se establece la realización de un plan piloto en el ICE sobre la aplicación de técnicas de Teletrabajo para con sus empleados con la finalidad de favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal (dicho plan piloto resultó positivo). Más de los aspectos mencionados en La Gaceta nos muestran que el gobierno brinda desde 2008 su aprobación ante todos los descubrimientos positivos que se lograron determinar de la investigación realizada y discusiones mantenidas en diferentes cumbres internacionales, pero cabe destacar que una cosa es el saber que el estado ha brindado su aprobación para con el Teletrabajo y otra muy diferente es el saber si cuenta con los recursos en sus instituciones públicas para cumplir con lo que decretan. Entonces vemos hoy el apoyo esperado para el Teletrabajo, pero no existen los suficientes recursos que apoyen la estrategia de inserción en esta innovadora forma de trabajar.

Nos enfrentamos a un ambiente de aislamientos, de trabas e impedimentos que permitan a Costa Rica dar un paso más en materia a la utilización del Teletrabajo, sobre todo a nivel cultural y económico ¿qué pasa si tenemos las ganas pero no los recursos? ¿Qué pasa cuando la brecha digital y porque no cultural es mayor que los deseos? Pues bien, cuando eso pasa nada pasa y es que en esta investigación es muy frecuente ver como las respuestas positivas hacia el Teletrabajo superan a las negativas, pero por ejemplo, en una encuesta realizada por la American Chamber



cuyos resultados fueron publicados en el periódico El Financiero fue posible observar que tras todo el sinfín de beneficios que se le ve al Teletrabajo la conectividad y la cultura organizacional fueron señaladas como una de las principales dificultades (7,3%). También se citó el control de los objetivos (4,8%) y dificultades para realizar trabajo en equipo (4,8%).

En el decreto N° 34704-MP-MTSS publicado en La Gaceta en el año 2009 también se menciona los beneficios asociados con el medio ambiente, en donde podemos ver lo siguiente: “Que el Teletrabajo es una nueva modalidad de organización de la prestación laboral, basada en las tecnologías de la información, que supone importantes beneficios para el país al fomentar la reducción del consumo del combustible, impacto positivo en el medio ambiente...” Entonces no sólo basta con mencionar los beneficios antes expuestos, sino también aquellos que trae a nuestro planeta, a nuestra disposición del tiempo y a nuestro estado personal, conceptos que sólo podemos relacionar con la Responsabilidad Social de las empresas para con el país en donde se asientan y sus ciudadanos, pero es que acaso ¿pudimos ver cuántos aspectos positivos se presentan en una organización cuando esta implementa actividades de Teletrabajo? ¿Son las implicaciones del caso muy complejas como para cumplir con ellas en un corto plazo? Precisamente eso me dedico a investigar en este documento, ¿cuál es realmente la percepción de los trabajadores de empresas e TI del área metropolitana en cuanto al Teletrabajo y todos los aspectos de Responsabilidad Social relacionados con este? Vivimos en un país donde pudimos identificar que se cuenta con el apoyo necesario para implementar labores de Teletrabajo, pero muchas veces una tradición cultural pesa más que una idea innovadora y positiva para la sociedad.



## Marco Metodológico

El objetivo de esta investigación es el evaluar el Teletrabajo como estrategia de Responsabilidad Social en empresas de Tecnologías de Información del área metropolitana y se espera conocer ¿Cuáles son los beneficios e implicaciones que brinda el Teletrabajo a las empresas de TI del área metropolitana? El presente estudio se desarrolla bajo una metodología de investigación cuantitativa y descriptiva que toma como población a los ingenieros en informática que laboran en las empresas o departamentos de TI área metropolitana.

Asimismo se espera conocer el Teletrabajo y sus implicaciones en materia de estrategia de Responsabilidad Social en empresas de Tecnologías de Información del área metropolitana. Se utilizara como instrumento un cuestionario aplicado a la población de ingenieros en informática que laboren en organizaciones del área de TI mencionada anteriormente.

Se pretende describir el teletrabajo como estrategia de Responsabilidad Social Empresarial en empresas de TI del área metropolitana identificando las variaciones en cada situación que se recolecte con todas las encuestas realizadas, analizando su apogeo, beneficios e implicaciones dentro de la muestra seleccionada.

Esta investigación se realizará por medio de un cuestionario que cuenta con un total de 9 preguntas destinadas a ser contestadas en un ambiente real por todos aquellos empleados de las empresas y población seleccionados. En este contexto, se considera que la población es definida por los ingenieros informáticos que laboran en empresas o departamentos de TI del área metropolitana.

La aplicación de la encuesta se realizará del 1 de noviembre al 21 de noviembre de 2011 y su muestra dará resultados probables que se obtendrán por medio del instrumento aplicado, el cual es el cuestionario. La realización de la encuesta tendrá una duración aproximada de 10 minutos y se pretende recolectar los resultados necesarios para analizar las implicaciones y beneficios que el Teletrabajo puede aportar a las empresas de TI del área metropolitana como estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, tomando como base la investigación realizada para proveer la relación entre la percepción social de la población seleccionada y lo estipulado por la investigación.

El desarrollo de este estudio involucra la investigación de diferentes fuentes bibliográficas, asociaciones globales, organizaciones y empresas dedicadas al desarrollo del teletrabajo en Costa Rica y el mundo.



## Resultados

Con relación a la investigación realizada y por medio del instrumento de recolección de datos utilizado se puede dar lugar a la presentación de los resultados del presente estudio. El instrumento usado fue el cuestionario, el cual se realizó el mes de Noviembre de 2011 y se pudo recolectar el aporte de distintos profesionales del área de la Informática que actualmente laboran en empresas o departamentos dedicados a las Tecnologías de Información en el área metropolitana. La información a mostrar a continuación tiene como objetivo el conocer los beneficios e implicaciones del Teletrabajo en las empresas de TI del área metropolitana y por ende se facilitaron los cuestionarios por medio de la página de Survey Monkey ([www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com)), herramienta que se ajustó de manera adecuada a las necesidades del estudio en cuestión, haciendo el envío de la encuesta por medio de correo electrónico en su mayoría de casos y ofreciendo una manera rápida y efectiva de llevar el cuestionario a manos de la población deseada.

En la siguiente etapa del documento podremos ver gráficamente la ejemplificación de los resultados de acuerdo a las respuestas obtenidas por parte de los encuestados. Se pudo obtener una muestra de 59 personas y se citarán todas las preguntas planteadas con sus respectivas respuestas para dar a conocer los datos recolectados en cada cuestionario.

El apartado uno del cuestionario cuenta con 10 preguntas valoradas en una escala del 1 al 4, las cuales cumplen las siguientes respuestas:

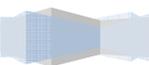
- Totalmente en desacuerdo → 1
- En desacuerdo → 2
- De acuerdo → 3
- Totalmente de acuerdo → 4

Para facilidad de análisis de resultados se brindará información acerca de los puntos de mayor importancia en cada una de las respuestas, a su vez se compartirá la valoración media obtenida de acuerdo a la cantidad de cuestionarios completados, los cuales llegaron a 59.

### Percepción del Teletrabajo por parte de los encuestados

#### Apartado No. 1 → Pregunta No. 1

Por medio de la siguiente grafica podemos observar que el 46% de los encuestados está familiarizado con las herramientas de comunicación disponibles en el mercado que apoyan el Teletrabajo, esto significa que 27 de 59 encuestados conoce los sistemas disponibles para poder realizar Teletrabajo, por otro lado el 7% (4 personas) indicaron no estar familiarizados del todo con el tipo de herramientas disponibles para apoyar el uso del Teletrabajo y el otro 5% manifestaron que no conocen dichas herramientas, esto responde a 3 personas encuestados mientras que

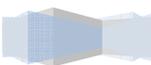


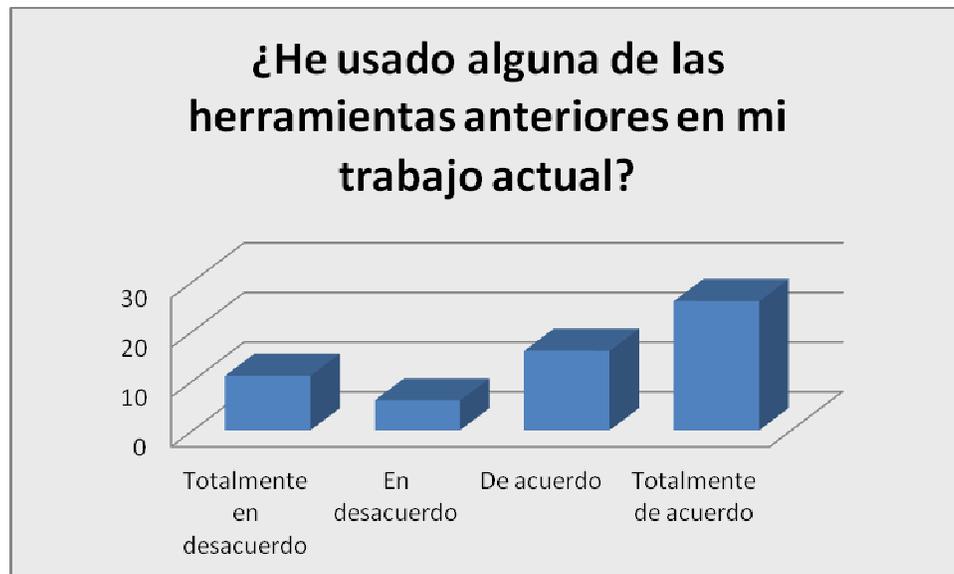
el restante 42% dijo estar de acuerdo en que conoce la existencia de dichos sistemas. La valoración media de las respuestas rondó en un 3.28 con relación a la escala proporcionada.



### Apartado No. 1 → Pregunta No. 2

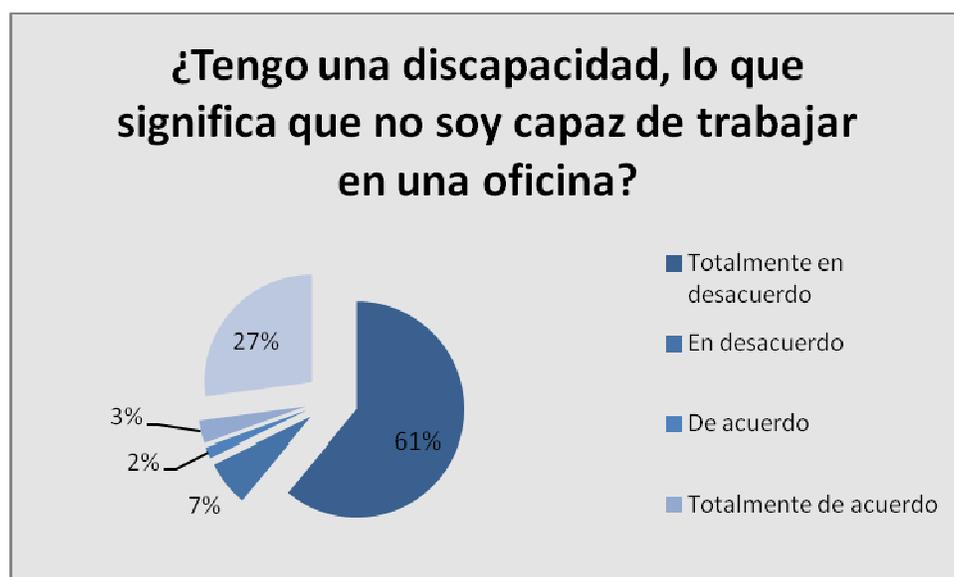
En la pregunta número dos del primer apartado pudimos determinar que al igual que en la primera pregunta la mayoría de encuestados ha utilizado las herramientas con las que indicaron estar familiarizados y que a su vez permiten la realización del Teletrabajo. Un 44,1% de respuestas que corresponden al dato de 26 personas indicaron que han trabajado con este tipo de sistemas en su trabajo actual al igual que un 27,1% de la población seleccionada que complementan el dato de 16 encuestados dice estar de acuerdo en que ha utilizado alguna de las herramientas ya conocidas para realizar Teletrabajo en su centro de trabajo actual. Por otro lado un 18,6% dice estar en completo desacuerdo con la pregunta realizada, esto supone que 11 personas nunca han utilizado las herramientas disponibles para realizar Teletrabajo en su compañía, mientras que el 10,2% que comprende 6 personas encuestadas dicen estar sólo en desacuerdo con el estatuto, a continuación podemos ver a detalle el resumen de respuestas y como dato final en este caso la valoración media anduvo por el 2,97.





#### Apartado No. 1 → Pregunta No. 3

Podemos observar como el 61% de los encuestados indican el estar totalmente de acuerdo en no tener alguna discapacidad que les impida el realizar labores en una oficina, esto comprende la suma de 36 personas, sumada a esta respuesta tenemos que el 7% de encuestados no están de acuerdo con la afirmación de la pregunta, lo que supone la cantidad de 4 personas. Por el contrario un 1,7% indica estar totalmente de acuerdo en que cuenta con una capacidad que le impide realizar su trabajo en una oficina, lo que significa que 1 persona de las encuestadas padece de una discapacidad al igual que el 3,4% de personas que respondieron el estar de acuerdo con la pregunta. El restante 27,1% eligió la respuesta N/A (No aplica). La valoración media de esta pregunta rondó el 1,2.



### Apartado No. 1 → Pregunta No. 4

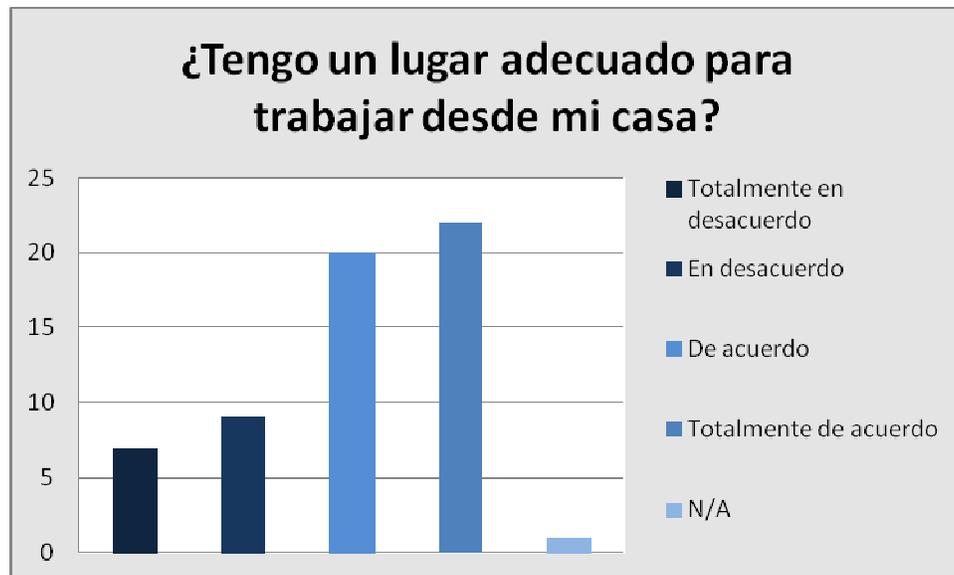
Los resultados de la pregunta número cuatro ofrecen una visión acerca de lo que los profesionales en informática opinan en cuanto al valor que le brindan a una opción como la del Teletrabajo. Podemos notar que 11 de 59 encuestadores opinan que en su totalidad no cambiarían de trabajo aún si le ofrecen la facilidad de tele-trabajar, esto supone un 18,6% de los encuestados, además otro 22% se une a este pensamiento estableciendo que no está de acuerdo en que cambiaría su lugar de trabajo por una opción como está haciendo así un total de 13 personas. Por el contrario un 33,9% de la población encuestada indicó que está totalmente de acuerdo en que aprovecharía una oportunidad de realizar Teletrabajo en otra compañía si se la ofrecen, es decir, 20 personas cambiarían de trabajo por hacer Teletrabajo y a su vez un 18,6% también están de acuerdo con esta noción, haciendo así que 11 personas más consideren lo mismo. Por otro lado el 6,8% de los encuestados seleccionó la respuesta N/A (No aplica), esto significa que cuatro personas de las encuestadas no decidieron opinar sobre el tema. La valoración media de esta pregunta se localizó en 2,5.



### Apartado No. 1 → Pregunta No. 5

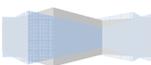
Con relación a lo contestado en la pregunta número cinco podemos observar que el 12,1% de las personas encuestadas establecen que en definitiva no cuentan con un lugar adecuado para trabajar desde su casa, esto suma un total de 7 personas. Por su parte un 15,5% indica no contar con un lugar para realizar Teletrabajo del todo, en especial desde su casa lo que nos muestra que 9 personas más se unen a las respuestas anteriores. Por su parte un 32,8% establece que está completamente de acuerdo en que cuenta con un lugar apropiado para realizar el trabajo desde casa, es

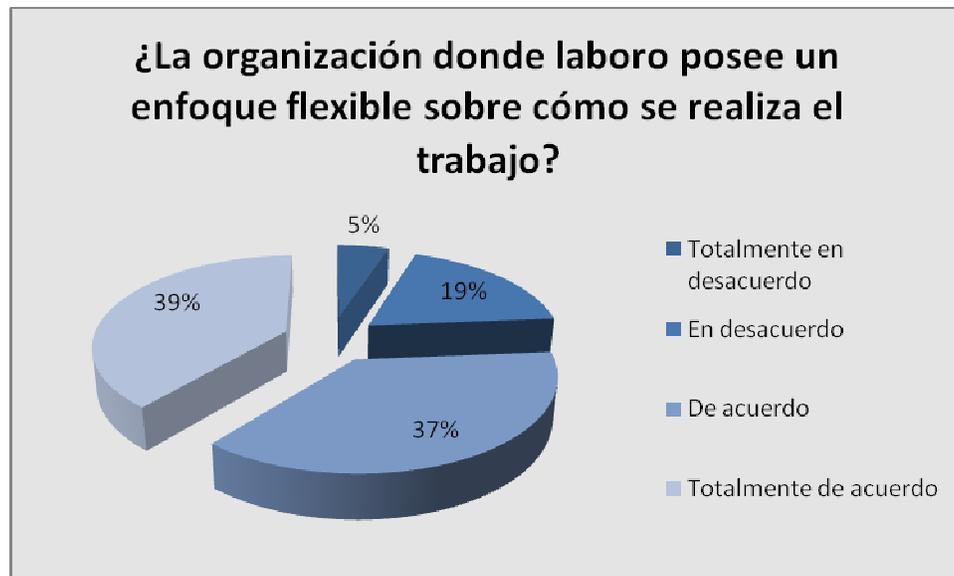
decir 19 personas, además un 37,9% respondieron que están de acuerdo con lo preguntado, este porcentaje corresponde a 22 encuestados. Por su parte una persona en la encuesta marcó la opción N/A (No aplica). La valoración media en esta pregunta marcó un 2,9.



#### Apartado No. 1 → Pregunta No. 6

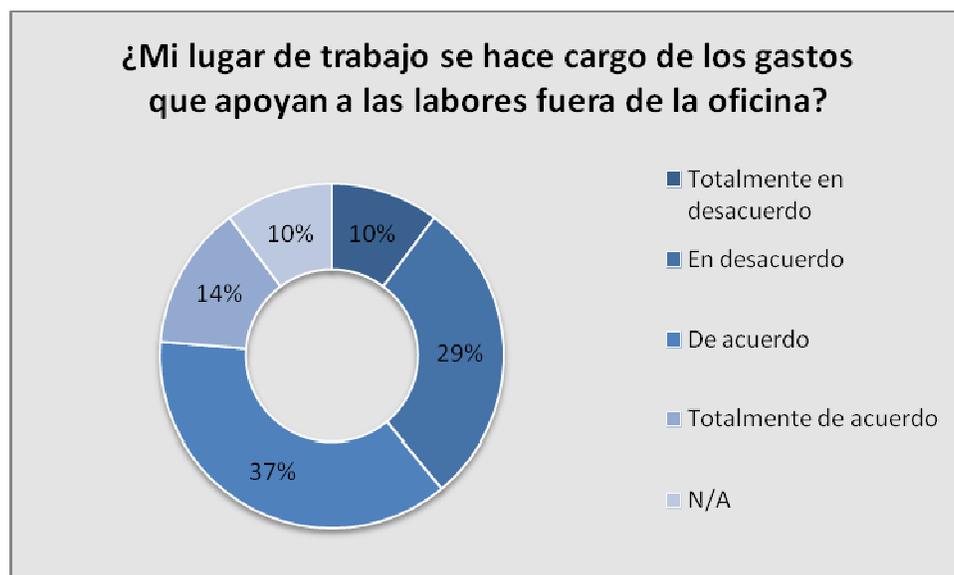
Es evidente que en relación a la pregunta número seis podemos determinar que las organizaciones en las que laboran los encuestados muestran claridad sobre el enfoque con el que cuentan hacia el Teletrabajo, tanto así que sus propios miembros lograron transmitir la percepción que tienen de acuerdo a la flexibilidad que ofrece la compañía en relación a cómo realizar el trabajo. Un 5,1% de los encuestados determinaron que en su totalidad están en desacuerdo con que la empresa en la que laboran posee un enfoque flexible sobre cómo se realiza el trabajo en ella, esto nos da un total de 3 personas, por su lado un 18,6% tiende a concordar con el porcentaje anterior mostrándonos que 11 profesionales de TI laborando en empresas o departamentos de informática están en desacuerdo con la respuesta a la pregunta. Por su parte un 37,3% mostró respuestas positivas en cuanto a la flexibilidad de enfoque laboral que posee la empresa en la que laboran, esto corresponde a una cantidad de 22 personas y sin quedar atrás tenemos el porcentaje más alto de respuestas con un 39% de encuestados indicando que están de acuerdo en que la organización en la que laboran es flexible sobre cómo se realiza el trabajo. Por último esta pregunta obtuvo una variación media de 3,1.





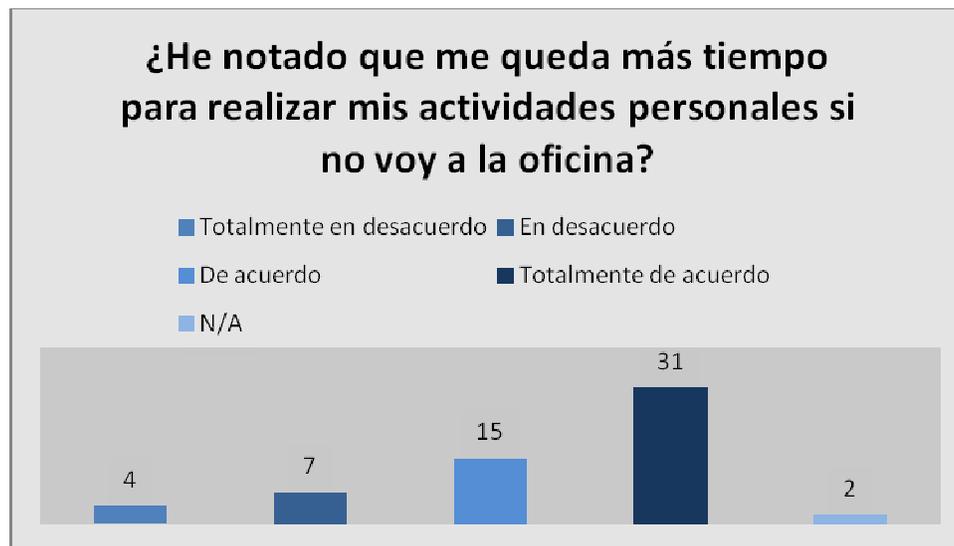
#### Apartado No. 1 → Pregunta No. 7

Un 10,2% de los encuestados indican estar en total desacuerdo en cuanto a que su lugar de trabajo se hace cargo de los gastos que apoyan a las labores fuera de la oficina, es decir 6 de 59 personas opinan esto al igual que el 28,8% de la población encuestada, quienes se encuentran en desacuerdo con lo planteado, esto supone 17 personas. Por su parte un 37,3% nos muestra que están completamente de acuerdo en que la compañía en la que laboran se hace cargo de los gastos que apoyan las labores de Teletrabajo, es decir 22 personas, así como el 13,6% quienes sólo indican el estar de acuerdo con lo preguntado y cuyos encuestados fueron 8 personas. Hubo sin embargo 6 encuestados quienes seleccionaron la opción N/A (No aplica), o sea un 10,2% de los casos. La variación media se ubicó en un 2,6.



### Apartado No. 1 → Pregunta No. 8

El tiempo es una de las características más favorables del Teletrabajo, pero esto depende de la forma en la que se visualice el mismo. Un 6,8% de los encuestados determinaron que están completamente en desacuerdo en que si realizan Teletrabajo tienen más tiempo para sus actividades personales que si fuesen a la oficina, esto involucra a 4 personas, por su parte un 11,9% está en desacuerdo con la afirmación también y suma 7 personas. Tenemos por otro lado un porcentaje de 25,4% encuestados quienes consideran que en definitiva están totalmente de acuerdo con lo que se plantea, es decir 15 personas seleccionaron esta opción. Podemos también ver cómo un 52,5% de la población está de acuerdo en que realizando Teletrabajo es una manera de poder ahorrar tiempo para otros deberes personales que si fueran a la oficina, esto involucra la suma de 31 personas. El porcentaje restante pertenece a un 3,4% quienes seleccionaron la opción N/A (No aplica). La valoración media se calculó en 3,2.



### Apartado No. 1 → Pregunta No. 9

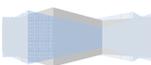
Según el 8.5% de los encuestados el tele-trabajar en definitiva no les permitiría ahorrar dinero, esto quiere decir que 5 personas opinan que trabajar fuera de su oficina no vendría a fomentar el ahorro en su bolsillo, por el contrario una población de 13,16% de encuestados considera que está de acuerdo con que el tele-trabajar les permite y/o permitiría ahorrar dinero, esto involucra la respuesta de 8 encuestados y por el otro lado la gran mayoría de selección de respuestas indicaron que un 76,3% de personas están totalmente de acuerdo con que el tele-trabajar les permite/permitiría ahorrar dinero, esto corresponde a la respuesta de 45 personas. Hubo un 1,7% de las

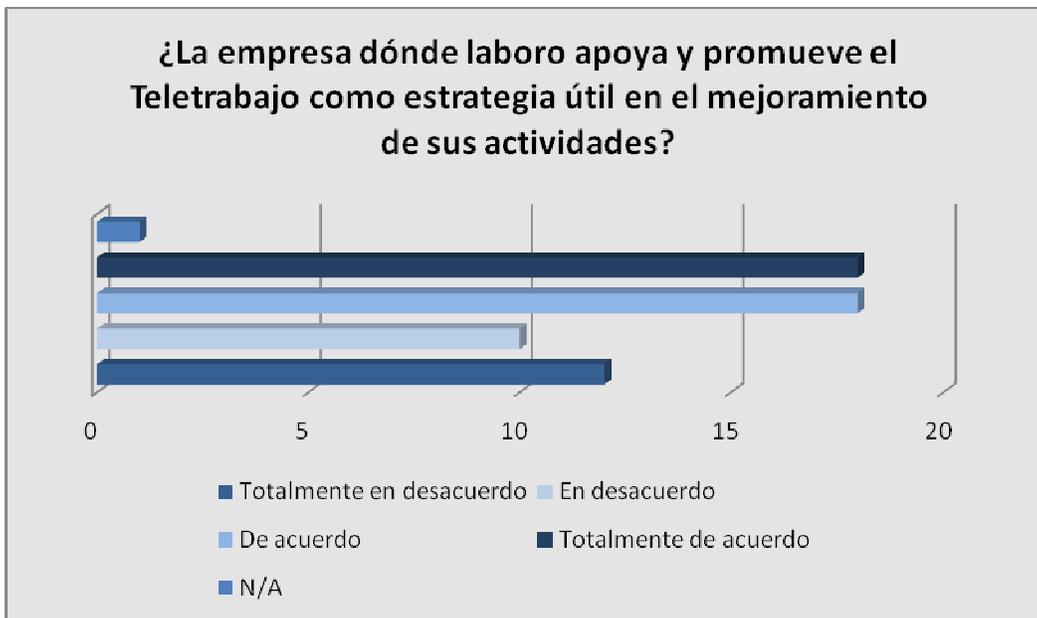
respuestas destinadas a la selección de N/A (No aplica). La valoración media de respuestas fue 3,6.



#### **Apartado No. 1 → Pregunta No. 10**

Un 19% de los encuestados considera que está en completo desacuerdo en que la empresa y/o departamento en el que labora apoya o promueve el Teletrabajo como estrategia útil para con el mejoramiento de sus actividades, esto corresponde a la respuesta de 11 encuestados, por su parte el 17,2% concuerda con la respuesta anterior pues considera que está en desacuerdo con lo expuesto en la pregunta, esto supone a 10 de los encuestados. Un 31% de personas están de acuerdo en que la empresa y/o departamento en el que labora ve al Teletrabajo como estrategia útil en el mejoramiento de sus actividades, esto suma la respuesta de 18 personas y al igual que esta cifra el número de personas en total acuerdo con lo reflejado en la pregunta responde que la organización en la que labora ve al Teletrabajo como estrategia útil en el mejoramiento de las actividades que realiza (31%). Un 1,7% de personas seleccionó la opción N/A (No aplica). La valoración media en la respuesta a esta pregunta anduvo en 2,7.





El apartado número dos del cuestionario cuenta con dos preguntas de las cuáles puede obtener sus resultados a continuación:

#### **Apartado No. 2 → Pregunta No. 1**

Un 58% de los encuestados indica haber realizado Teletrabajo alguna vez, esto involucra la respuesta de 34 personas ante esta elección, por el otro lado un 42% establece no haber realizado Teletrabajo en la empresa y/o departamento de TI en el que labora actualmente, esto involucra 25 personas.

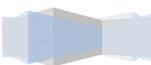


## Apartado No. 2 → Pregunta No. 2

Con relación a esta pregunta los encuestados respondieron su percepción ante el crecimiento del Teletrabajo en la organización y/o departamento de TI en el que laboran, los datos obtenidos indican que el 83,1% opina que sí crecerá en un futuro cercano el uso del Teletrabajo en la organización en la que labora, esto corresponde a 49 encuestados, por su parte el otro 16,9% respondió que según su percepción la utilización de esta actividad no crecerá en su empresa y/o departamento, estas diez personas además brindaron la explicación al porqué del no, la mayoría de respuestas contienen lo siguiente:

- Porque no es el tipo de trabajo que mi actual empresa apoya (4).
- No es el enfoque corporativo (2).
- No porque es del sector público y eso implica muchas "trabas" (3).
- Protección a la información (1).

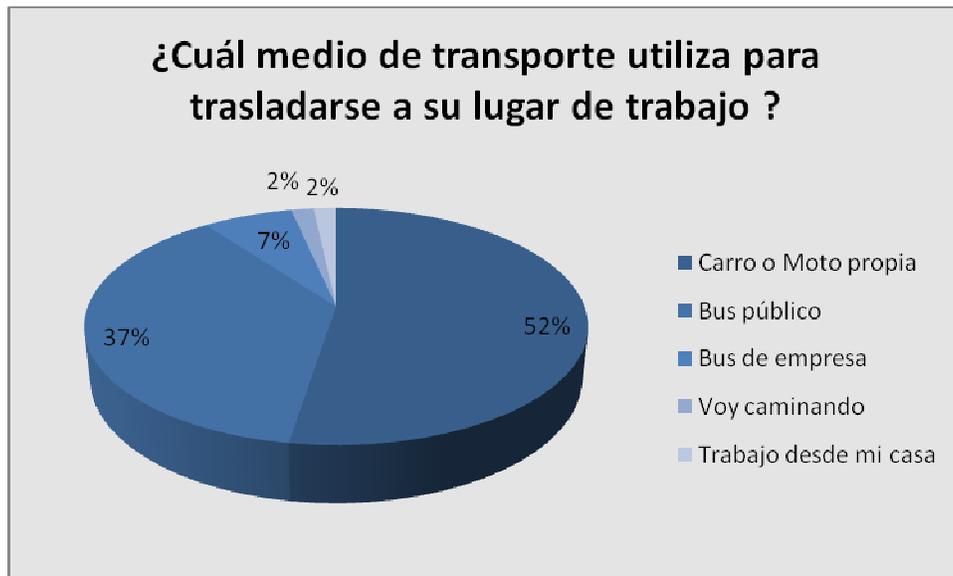
Podemos visualizar así los resultados ante esta pregunta de la siguiente manera:



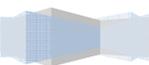
El apartado número tres del cuestionario cuenta con cuatro preguntas dedicadas a recolectar los datos demográficos de la población, podemos visualizar las respuestas recolectadas a continuación:

### Apartado No. 3 → Datos demográficos

#### Medio de transporte utilizado para viajar a la oficina



Un 52% de la población encuestada indica que dispone de carro o moto propia para trasladarse a su lugar de trabajo, mientras que vemos en los resultados más bajos las opciones de “Voy caminando” o “Trabajo desde mi casa.”

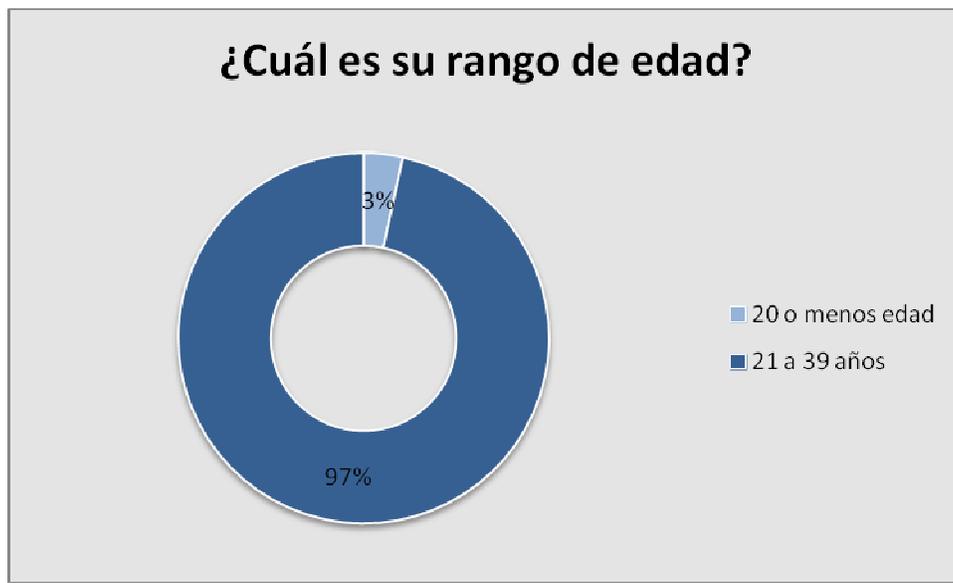


### Género de los Encuestados

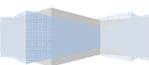


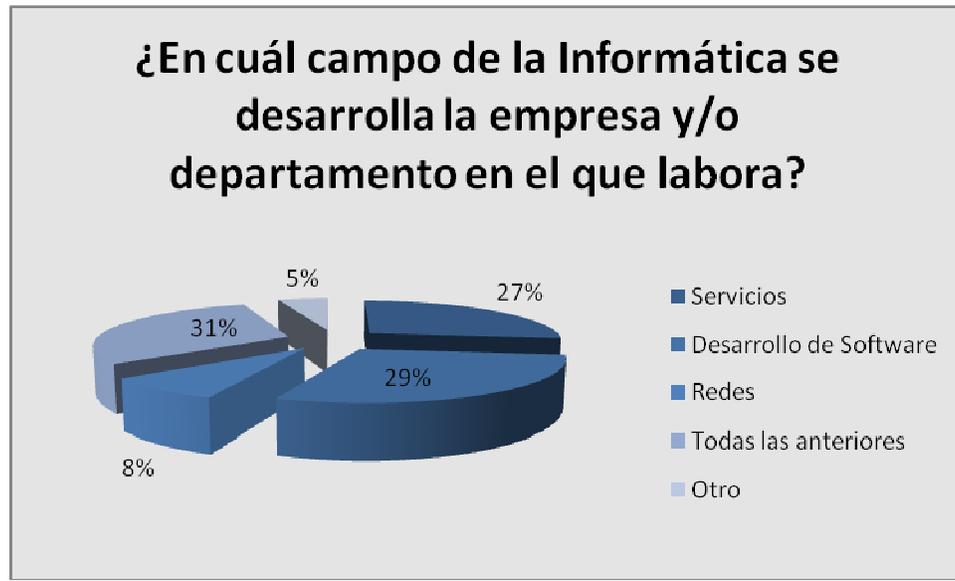
Un 67,8% del género de los encuestados fue masculino, es decir 40 personas, el otro 32,2% fue población femenina.

### Rango de edad de los Encuestados



La cantidad de personas entre 21 a 39 años de la población encuestada resultó ser 57, mientras que el restante 3% indicó tener 20 o menos edad.

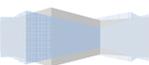


**Especialidad profesional de la empresa/departamento en el que labora el encuestado (a)**

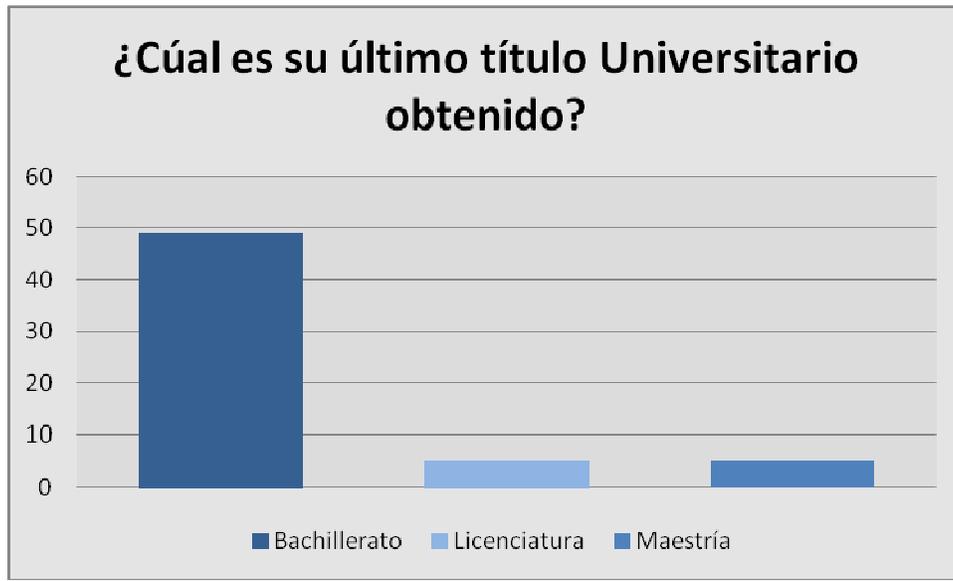
Podemos apreciar en la gráfica anterior que la especialización de las empresas y/o departamentos en los que trabaja el encuestado se encuentra en su mayoría realizando labores de Servicios Informáticos, Desarrollo de Software y Telemática, pues un 31% de la población respondió con la opción “Todas las anteriores”. Con relación a la selección de otro pudimos recolectar los siguientes datos:

- Auditoría
- Servicios de salud
- Soporte de infraestructura

Las respuestas detalladas anteriormente pudiesen haber pertenecido a alguna de las categorías que se brindaron.



### Grado académico de los encuestados



El 81,3% de los encuestados indican que el último título obtenido a la fecha es el de Bachillerato en algún área de la informática, esto compone a 49 de los encuestados, el resto de población encuestada indica tener título de Licenciatura y/o Maestría.

### Puesto de trabajo que desempeña el encuestado (da) en su trabajo actual



Obtuvimos la información necesaria relacionada al rol de cada uno de los encuestados, los resultados indicaron que 2 personas de la población encuestada se dedica a brindar su aporte en materia de Administración de Proyectos, una cantidad de 5 personas encuestadas se desempeña como Gerente de Ti en su empresa y/o departamento. La población encuestada también indicó que 20 de ellos realizan labores de Soporte Técnico, mientras que 13 personas indicaron dedicarse al Desarrollo de Software dejando así 7 personas como Analistas y 12 indicando realizar otras labores especificadas a continuación:

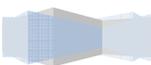
- Analista y desarrollador
- Soporte a Sistema Administrativo
- Administrador de Servidores
- *QA Specialist*
- Gestión de Riesgos
- *Team Lead*
- Account Manager
- *HelpDesk Manager*
- Gestión de Recursos de Seguridad Informática
- Auditor de Sistemas
- *Web Hosting (2)*

## Discusiones

En los resultados podemos observar como el 61% de los encuestados indica no tener discapacidad alguna que les impida el realizar labores en una oficina, esto comprende la suma de 36 personas, por el contrario un 11,9% de encuestados suponen tener alguna discapacidad. El restante 27,1% eligió la respuesta N/A (No aplica).

Los profesionales en informática opinan que el valor que le brindarían a una opción como la del Teletrabajo es alto, un 52,5% indicó que está totalmente de acuerdo en que aprovecharía una oportunidad de realizar Teletrabajo en otra compañía si se la ofrecen. Por otra parte podemos notar que un 40,6% de los encuestados opinan que en su totalidad no cambiarían de trabajo aún si le ofrecen la facilidad de tele-trabajar.

Con respecto a si los encuestados cuentan con un lugar adecuado para trabajar desde su casa obtuvimos que el 27,6% de las personas encuestadas establecen que en definitiva no cuentan con un lugar adecuado para trabajar desde su casa. Por su parte un 70,7% establece que está completamente de acuerdo en que cuenta con un lugar apropiado para realizar el trabajo desde casa.



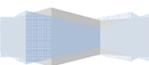
Los encuestados muestran claridad sobre el enfoque con el que cuentan las organizaciones en las que laboran hacia el Teletrabajo, tanto así que sus propios miembros lograron transmitir la percepción que tienen de acuerdo a la flexibilidad que ofrece la compañía en relación a cómo realizar el trabajo. Un 23,7% de los encuestados determinaron que en su totalidad están en desacuerdo con que la empresa en la que laboran posee un enfoque flexible sobre cómo se realiza el trabajo en ella. Por su parte un 77,3% mostró respuestas positivas en cuanto a la flexibilidad de enfoque laboral que posee la empresa en la que laboran.

Un 18,7% de los encuestados determinaron que están completamente en desacuerdo en que si realizan Teletrabajo tienen más tiempo para sus actividades personales que si fuesen a la oficina. Tenemos por otro lado un porcentaje de 81,3% encuestados quienes consideran que en definitiva están totalmente de acuerdo con lo que se plantea.

Según el 8,5% de los encuestados el tele-trabajar en definitiva no les permitía ahorrar dinero, por el contrario una población de 91,5% de encuestados considera que está de acuerdo con que el tele-trabajar les permite y/o permitiría ahorrar dinero.

Un 36,2% de los encuestados considera que está en completo desacuerdo en que la empresa y/o departamento en el que labora apoya o promueve el Teletrabajo como estrategia útil para con el mejoramiento de sus actividades. Un 63,8 % de personas están de acuerdo en que la empresa y/o departamento en el que labora ve al Teletrabajo como estrategia útil en el mejoramiento de sus actividades. Tenemos también que un 58% de los encuestados indica haber realizado Teletrabajo alguna vez, por el otro lado un 42% establece no haber realizado Teletrabajo en la empresa y/o departamento de TI en el que labora actualmente.

En relación a percepción ante el crecimiento del Teletrabajo en la organización y/o departamento de TI en el que laboran los encuestados, los datos obtenidos indican que el 83,1% opina que sí crecerá en un futuro cercano el uso del Teletrabajo en la organización en la que labora, por su parte el otro 16,9% respondió que según su percepción la utilización de esta actividad no crecerá en su empresa y/o departamento.



## Conclusiones y Recomendaciones

El avance de las nuevas tecnologías disponibles en el mercado nos ha permitido lograr utilizar estrategias de comunicación en el ámbito laboral que jamás hubiésemos imaginado tiempo atrás, el uso de sistemas informáticos que facilitan el establecimiento de conexiones remotas, seguras y de calidad han hecho que el concepto de trabajo se amplíe más allá de sólo trabajar dentro de una oficina. Este concepto llegó a Costa Rica para quedarse y vemos incluso como el propio gobierno ha empezado a fomentar su uso como estrategia de Responsabilidad Social para con el país.

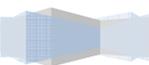
El Teletrabajo cuenta con el apoyo del gobierno para implementar el mismo en las organizaciones de Costa Rica, se establece que brinda ventajas suficientes como para ser un proyecto de beneficio social en nuestro país, más sin embargo no ha contado con el auge esperado debido a restricciones de recursos y apoyo organizacional, sobre todo en lo referente al sector público.

Se espera ver a futuro un incremento en las labores de Teletrabajo en las empresas de TI del área metropolitana, pues un 83,1% de los profesionales en informática encuestados respondieron que ven una percepción en apoyo de esta metodología de trabajo, es cuestión de tiempo para esas empresas el enfocarse más al mismo.

Podemos observar en muchos casos desacuerdos con respecto a aquellas ventajas que nos brinda el Teletrabajo en dependencia de la respuesta del encuestado, más sin embargo en el Decreto Ejecutivo 34704-MP-MTSS publicado en La Gaceta en el año 2008 se listan una serie de beneficios del Teletrabajo que se muestran como bases de la Responsabilidad Social empresarial en la actualidad, se concuerda que su implementación trae más cambios positivos que negativos, pero además establece algunas recomendaciones de su uso.

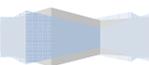
Si bien vemos que ha habido planes piloto y proyectos fomentando el Teletrabajo en el gobierno es necesario continuar y poder utilizar los recursos necesarios para poder hacer uso del mismo. Es claro que el sector privado sobrepasa por mucho el uso del trabajo a distancia, esto por políticas ya establecidas por las empresas que fomentan estratégicamente el Teletrabajo y por ende se invierte en el uso del mismo, pues se sabe los beneficios que genera.

Se recomienda una planeación efectiva para con las y los trabajadores de las empresas y/o departamentos de TI del área metropolitana en donde se quiera empezar a implementar o a cambiar el uso del Teletrabajo para estrategia de Responsabilidad Social, existe material en línea que el mismo estado nos ofrece y proyectos activos como el del Gobierno Digital con el cual podríamos fomentar el tomar el curso en línea gratuito que se ofrece en su página web.



Se aconseja también el tomar como guía el establecimiento de ayudas internacionales que brindan gobiernos con amplia experiencia en el Teletrabajo, como lo son Inglaterra, Canadá y Estados Unidos, los mismos cuentan con organizaciones dedicadas a esta nueva modalidad de trabajo y pueden servir de apoyo en cuanto a la toma de decisiones con respecto al uso del mismo en las organizaciones que residen en el país.

El Teletrabajo seguirá creciendo en Costa Rica, esto lo podemos ver día a día, más sin embargo las empresas y/o departamentos deben de adoptar ideas innovadoras que le permitan saltarse las trabajas que acontecen en contra del Teletrabajo, la falta de recurso es un tema que debe evaluarse, pues a la larga el ahorro monetario que brinda el trabajo remoto (como una de sus principales ventajas según este estudio) puede lograr incrementar los activos de la compañía en una gran medida.



## Bibliografía

R. Gil (2007), Dirección y gestión de recursos humanos. España. Editorial Díaz de Santos. 7ª Edición

Telework Association (1993-2011). Supporting 21st Century Work. Recuperado el 27 de octubre de 2011, de <http://www.tca.org.uk/>

International Telework Academy (2011). Who we are?. Recuperado el 27 de octubre de 2011, de <http://telework.ning.com/>

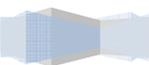
N. Lobo, V. Fallas (2008). La benemérita Universidad Estatal a Distancia en la sociedad del conocimiento. Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia. 1ra edición

Para Nuevos Inversionistas (2008). ¿Qué es el Teletrabajo?. Recuperado el 28 de octubre de 2011, de <http://especular.files.wordpress.com/2008/09/grafico06.gif%3Fw%3D368%26h%3D353&ir=http://especular.wordpress.com/tag/desventajasteletrabajo>

Gobierno Digital. (2008). Gobierno Fácil. Recuperado el 28 de Octubre de 2011, de <http://www.gobiernofacil.go.cr/e-gob/gobiernodigital/teletrabajo/index.htm>

Curso Virtual de Teletrabajo. (2008). Gobierno Fácil. Recuperado el 29 de octubre de 2011, de <http://www.gobiernofacil.go.cr/e-gob/gobiernodigital/teletrabajo%20completo/cursovirtual.html>

Decreto Ejecutivo 34704-MP-MTSS (2008). La Gaceta. Recuperado el 28 de Octubre de 2011, de [http://telework2010.tic.org.ar/ponencias/mideplan\\_cr.pdf?PHPSESSID=caf7b9abd4686d36eae9cf5ac80a7806](http://telework2010.tic.org.ar/ponencias/mideplan_cr.pdf?PHPSESSID=caf7b9abd4686d36eae9cf5ac80a7806)



## Anexos

### Instrumento

El objetivo del siguiente cuestionario implica el conocer ¿Cuáles son los beneficios e implicaciones que brinda el Teletrabajo a las empresas de TI del área metropolitana? Esta encuesta es requerida para concursar por el grado de Licenciatura en Informática de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).

El cuestionario tomará un estimado de 10 minutos y está orientado para profesionales en el área de TI que laboren en empresas del área metropolitana. Toda la información recolectada es anónima y confidencial y será únicamente utilizada para propósitos educativos. Los resultados obtenidos proporcionarán información valiosa para elaborar una investigación sobre el uso del Teletrabajo en empresas de TI del área metropolitana. Será de mi agrado proporcionarle los datos finales de esta encuesta si así lo desea, por ende si tiene alguna duda o consulta puede comunicarse conmigo, Yaineli Sánchez, estudiante de la ULACIT a la siguiente dirección de correo electrónico: [yaineli.sanchez-jorge@hp.com](mailto:yaineli.sanchez-jorge@hp.com)

¡Muchas gracias de antemano!

A continuación se presenta un conjunto de preguntas para ser valoradas de acuerdo con su propia experiencia. Por favor conteste cada una de ellas de acuerdo a su percepción:

#### 1. Por favor conteste cada una de estas preguntas de acuerdo a su percepción y basado en la escala proporcionada:

- Totalmente en desacuerdo 1
- En desacuerdo 2
- De acuerdo 3
- Totalmente de acuerdo 4
- N/A

No.	Pregunta	1	2	3	4	N/A
1	¿Estoy familiarizado (a) con las herramientas de comunicación disponibles en el mercado que apoyan el Teletrabajo?					
2	¿He usado alguna de las herramientas anteriores en mi trabajo actual?					
3	¿Tengo una discapacidad, lo que significa que no soy capaz de trabajar en una oficina?					
4	¿Cambiaría de trabajo si me ofrecen la oportunidad de tele trabajar en otra organización?					
5	¿Tengo un lugar adecuado para trabajar desde mi casa?					
6	¿La organización donde laboro posee un enfoque flexible sobre cómo se realiza el trabajo?					
7	¿Mi lugar de trabajo se hace cargo de los gastos que apoyan a las labores fuera de la oficina?					
	¿Pienso que mi trabajo es más productivo si lo hago fuera de la oficina?					
8	¿Me siento bien trabajando fuera de una oficina?					

9	¿Soy más productivo trabajando fuera de mi lugar de trabajo?					
10	¿He notado que me queda más tiempo para realizar mis actividades personales si no voy a la oficina?					
11	¿Me permitiría ahorrar dinero el trabajar desde casa?					
12	¿La empresa dónde laboro apoya y promueve el Teletrabajo como estrategia útil en el mejoramiento de sus actividades?					

**2. ¿Ha realizado usted Teletrabajo en la compañía en la que labora alguna vez?**

- Sí  
 No

**3. ¿Cree usted que crecerá en un futuro cercano el uso del Teletrabajo en la organización en la que labora?**

- Sí  
 No

Si eligió la opción no, por favor explique su respuesta

**4. ¿Cuál medio de transporte utiliza para trasladarse a su lugar de trabajo?**

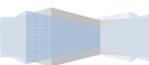
- Carro o Moto propia  
 Bus público  
 Bus de la empresa  
 Voy caminando  
 Trabajo desde mi casa  
 Otro, por favor explique

**5. ¿Sexo?**

- Femenino  
 Masculino

**6. ¿Cuál es su rango de edad?**

- 20 o menos edad  
 30 a 39 años  
 40 a 49 años



- 50 a 59 años
- 60 o más edad

**7. ¿En cuál campo de la Informática se desarrolla la empresa en la que labora?**

- Servicios
- Desarrollo de Software
- Redes
- Todas las anteriores
- Otro (Por favor indique)

**8. ¿Cuál es su último título Universitario obtenido?**

- Bachillerato
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado
- Otro (Por favor indique)

**9. ¿Qué posición desempeña dentro de la empresa en la que labora?**

- CEO.
- CIO.



- IT Manager.
- Administrador de Proyectos
- Técnico de Soporte
- Desarrollador
- Analista
- Otro (Por favor indique)

