



UNIVERSIDAD
MAYOR

para espíritus emprendedores

Facultad de Ciencias
**INGENIERÍA
EN CONSTRUCCIÓN**

**“FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE TELETRABAJO EN LA
GESTIÓN INMOBILIARIA EN CHILE”**

Proyecto de Título para optar al Título de Constructor Civil

Estudiante:
Carlos José Ruiz Pedraja

Profesor Guía:
Michael Arthur Silva Espinoza

Fecha:
Mayo 2022
Santiago, Chile

AGRADECIMIENTOS

Por la presente hago mención a todos quienes agradezco su ayuda y apoyo para poder cumplir el desarrollo y término de esta tesis para obtener mi título profesional de Constructor Civil. Con este propósito deseo expresar mis agradecimientos a los siguientes:

En primer lugar, a Universidad Mayor y quienes la componen; funcionarios y docentes de la comunidad de Construcción Civil quienes me permitieron realizar este estudio gracias a los conocimientos entregados y siempre haber tenido un ambiente amigable y me hiciera sentir cómodo durante el transcurso de la carrera.

Especialmente agradecido de mi profesor guía Michael Silva que con una gran dedicación y profesionalismo me ayudó a estructurar mis métodos de investigación, resolver dudas y apoyo con material bibliográfico para sustentar mi tesis.

Claudia Rojo, Directora de Escuela y docente de la asignatura Taller de Proyecto de Título y Herramientas de Investigación, quien a través de los conocimientos entregados, me enseñó las mejores maneras de abarcar una investigación, hacer una revisión bibliográfica, establecer los objetivos de mi investigación y definir el tópico de mi tesis.

Los docentes de carrera Héctor Hernández y Francisco Lagos, con quienes tuve el placer de realizar varias asignaturas, con metodologías interactivas, entretenidas y dejando amplios conocimientos y sobre todo aplicando situaciones de la vida cotidiana. Agregado a lo anterior, transmitirle a sus alumnos las ganas de trabajar en el rubro de la construcción, la motivación que provocaban sus clases y siempre estar presentes para consultas y dudas.

Agradecer la gran ayuda de Martina Labra, mi polola, quien estuvo siempre presente apoyándome en lo necesario para la confección de la presente tesis, su revisión gramatical y de redacción. Junto a esto, su apoyo incondicional y anímico para conseguir los objetivos y finalizar la investigación.

A Inmobiliaria San Isidro y sus trabajadores, por permitirme realizar la encuesta necesaria para conseguir datos concretos y su opinión frente al teletrabajo, además de su ayuda en cuanto a conceptos técnicos y procesos de la gestión inmobiliaria.

RESUMEN

A partir de la pandemia producida por el virus Covid-19, el ámbito laboral global se vio forzado a migrar hacia una modalidad de trabajo remota. Esto contrajo variados efectos en los distintos rubros, algunos positivos y otros negativos. En el presente trabajo, se busca evaluar la factibilidad de implementar esta nueva modalidad remota de teletrabajo en la gestión inmobiliaria en Chile. El análisis de esta propuesta se realiza mediante conceptos teóricos proporcionados por una revisión bibliográfica, conjunto con datos obtenidos en una encuesta cualitativa de investigación. Dicha encuesta es realizada dentro del universo de la empresa Inmobiliaria San Isidro, otorgando así una muestra relevante en el ámbito chileno sobre el funcionamiento del proceso de gestión inmobiliaria y su relación con el teletrabajo. Los resultados de esta encuesta serán determinantes para establecer la factibilidad de la implementación de esta nueva modalidad de trabajo remoto, en la medida que se analizarán cada uno de los procesos que componen la gestión inmobiliaria y sus requerimientos, para así proceder a evaluar si pueden ser llevados a cabo sin una intervención presencial. Es importante destacar que para efectos de este trabajo, las modalidades no se consideran excluyentes, es decir, se busca encontrar una metodología que asegure de mejor manera la eficacia de las etapas inmobiliarias, ya sea esta de manera presencial, online o híbrida.

La realización de esta investigación es relevante para la industria inmobiliaria, ya que permite explorar un nuevo paradigma de trabajo que podría eventualmente beneficiar a las empresas en términos de eficiencia y recursos. En este sentido, el presente estudio evalúa una nueva posibilidad para el desarrollo de la industria inmobiliaria, permitiendo así su adaptación a un contexto actual mediante herramientas que han surgido contemporáneamente en las labores mundiales.

Palabras Claves: Teletrabajo, gestión inmobiliaria, factibilidad, modalidades de trabajo

SUMMARY

Due to the Covid-19 pandemic, the global workspace has shifted into a teleworking network, which has had various repercussions in all work fields, some positive and some negative. This thesis has its goal set in evaluating the viability of implementing telework to the real estate management industry in Chile. The analysis of this proposal is carried out through theoretical concepts provided by a bibliographic review, along with data retrieved from a qualitative research survey. Said survey was held within Inmobiliaria San Isidro real estate company, thus providing a relevant sample on how the real estate industry works and its correlation with teleworking in Chile. The results obtained from this survey will ultimately determine the viability of this new working modality in this specific field of work, given the analysis of the specific steps that make up real estate management and its requirements. That is to say, the poll will proceed to assess whether these steps can be carried out without face-to-face intervention. In regard to the modalities discussed in the present work, they are not considered exclusive, that is, a methodology is sought that better ensures the effectiveness of the real estate stages, whether it is face-to-face, online or hybrid.

This research is relevant to the real estate industry since it allows exploring a new concept of work, which could potentially benefit the efficiency and resources of companies all throughout the globe. Moreover, this research evaluates a new possibility for the development of the real estate industry, allowing its adaptation to the current global working-context.

Keywords: Telework, real estate management, feasibility, working modalities.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVO GENERAL.....	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
ANTECEDENTES DEL PROYECTO	9
ETAPAS DE LA GESTIÓN INMOBILIARIA EN CHILE	10
1.- Búsqueda, factibilidad y compra de terreno.	10
2.- Estudio de anteproyecto.	11
3.- Proyecto de arquitectura.	12
4.- Estudios de ingeniería y proyectos de especialidades.	13
5.- Tramitación organismos externos.....	13
6.- Financiamiento.	15
7.- Licitación y adjudicación.	15
8.- Control de obras.	15
9.- Gestión de ventas y escrituración.	16
10.- Recepción de obras.....	17
11.- Entrega de productos.	17
12.- Post-venta.	17
CONTEXTO ACTUAL.....	19
METODOLOGÍA.....	30
RESULTADOS	32
1.- Preguntas generales.	32
2.- Preguntas específicas por etapa.	34
a) Etapa N°1: Búsqueda, factibilidad y compra de terreno.....	34
b) Etapa N°2: Estudio de anteproyecto.....	36
c) Etapa N°3: Proyecto de arquitectura.....	36
d) Etapa N°4: Estudios de ingeniería y proyectos de especialidades.	37
e) Etapa N°5: Coordinación de proyectos.....	38
f) Etapa N°6: Tramitación de organismos externos.....	40
g) Etapa N°7: Financiamiento.....	41
h) Etapa N°8: Licitación y adjudicación.....	42
i) Etapa N°9: Control de obras.....	43

j) Etapa N°10: Gestión de ventas y escrituración.	45
k) Etapa N°11: Recepción de obras.	47
l) Etapa N°12: Entrega de productos.	48
m) Etapa N°13: Post-venta.	49
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	62
ANEXO N°1: Encuesta Teletrabajo Inmobiliaria San Isidro – Preguntas generales ..	62
ANEXO N°2: Encuesta Teletrabajo Inmobiliaria San Isidro – Preguntas por etapa inmobiliaria (13 etapas)	65

ÍNDICE DE IMÁGENES

Gráfico N°1: Cargo en la empresa.....	33
Gráfico N°2: Tiempo trabajando en la empresa.....	33
Gráfico N°3: ¿Qué tan innovadora es la empresa?.....	34
Gráfico N°4: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°1.....	35
Gráfico N°5: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°1.....	35
Gráfico N°6: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°2.....	36
Gráfico N°7: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°3.....	37
Gráfico N°8: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°4.....	37
Gráfico N°9: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°4.....	38
Gráfico N°10: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°5.....	39
Gráfico N°11: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°5.....	39
Gráfico N°12: Factibilidad de aplicar teletrabajo en etapa N°6.....	40
Gráfico N°13: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°6.....	40
Gráfico N°14: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°6.....	41
Gráfico N°15: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°7.....	42
Gráfico N°16: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°7.....	42
Gráfico N°17: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°8.....	43
Gráfico N°18: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°8.....	43
Gráfico N°19: Factibilidad de aplicar teletrabajo en etapa N°9.....	44
Gráfico N°20: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°9.....	45
Gráfico N°21: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°9.....	45
Gráfico N°22: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°10.....	46
Gráfico N°23: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°10.....	46
Gráfico N°24: Factibilidad de aplicar teletrabajo en etapa N°11.....	47
Gráfico N°25: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°11.....	47
Gráfico N°26: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°12.....	48
Gráfico N°27: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°12.....	49
Gráfico N°28: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°13.....	50
Gráfico N°29: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°13.....	50
Gráfico N°30: Posibilidad según trabajadores de Inmobiliaria San Isidro de aplicar teletrabajo por cada etapa.....	51
Gráfico N°31: Disposición de los trabajadores de Inmobiliaria San Isidro a aplicar teletrabajo por cada etapa.....	52
Gráfico N°32: Factibilidad de ejecutar cada etapa, completamente a través de teletrabajo, según los trabajadores de Inmobiliaria San Isidro.....	55
Gráfico N°33: Factibilidad de ejecutar cada tarea, completamente a través de teletrabajo, según los trabajadores de Inmobiliaria San Isidro.....	57

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se relaciona con el proceso de gestión inmobiliaria en Chile y las etapas que este contempla. Luego de definir estas etapas y evaluar quiénes participan en cada una, se desea investigar de qué manera interactúan entre sí estos participantes y qué canales de comunicación utilizan para finalmente evaluar la factibilidad de implementar teletrabajo o herramientas digitales en cada una de las etapas.

El propósito del proyecto nace por la necesidad de migrar hacia trabajo remoto a causa de la pandemia provocada por Coronavirus Covid-19, el cual ha forzado el uso de estos recursos para mantener un ritmo en la actividad laboral. Durante el año 2020 se propagó el virus mencionado a través de todo el mundo, el cual ha afectado económica y socialmente a todos los países del mundo. En Chile, el gobierno actual y las autoridades sanitarias optaron por implementar estrictas y necesarias medidas para resguardar la salud pública, por ejemplo, cuarentenas preventivas donde se priva la libertad de transitar por la vía pública, uso de mascarillas para evitar la propagación del virus, distanciamiento social entre personas, aislamiento de casos positivos de Covid-19 y demás prevenciones que afectaron también al área laboral al limitar la interacción de los trabajadores y alterar los canales de comunicación usados previo a la pandemia al igual que evitar las reuniones y trámites presenciales, los cuales son la gran parte de la comunicación en el rubro inmobiliario y construcción.

Durante el transcurso del año 2020 las medidas de seguridad y salud fueron disminuyendo al poder mantener un control en la propagación del virus, donde diversas acciones y labores pudieron ir retomando la normalidad y rutina del día a día, tanto del rubro inmobiliario como otros. Debido a lo anterior, el desarrollo de los proyectos inmobiliarios y la construcción fue retomando su curso pero aún manteniendo ciertos resguardos. Por ejemplo, manteniendo aforo limitado de personas al interior de obras en construcción y con la asistencia presencial solamente de los trabajadores esenciales, lo que significó la necesidad de realizar reuniones virtuales y aplicación de teletrabajo para incorporar al resto de individuos necesarios en el desarrollo inmobiliario.

A partir de lo anterior y entendiendo el contexto actual de pandemia en Chile, se produjo un alza en la demanda de herramientas digitales, la aplicación de reuniones remotas y un aumento en la cantidad de teletrabajo, al ser la única opción con la que se contaba para poder continuar en el rubro laboral. Es por esto, que se analizará la factibilidad de implementar teletrabajo en el rubro de la gestión inmobiliaria de manera futura, independiente del transcurso de la pandemia. Para esto, junto con estudiar la factibilidad, se evaluarán los recursos que se requieren para lograr su implementación tanto de manera privada y gubernamental.

En este proyecto se busca, a través de la incorporación de una modalidad virtual y remota; optimizar recursos monetarios, tiempo, mejorar la productividad, el tiempo de respuesta, agilidad para resolver problemas y coordinación de los equipos de trabajo para los

participantes de la gestión inmobiliaria, pero principalmente para quien inicia y lidera este proceso, el gestor inmobiliario.

El gestor inmobiliario es el responsable de poner en marcha un negocio inmobiliario, el que consiste en desarrollar un proyecto de viviendas, oficinas, locales comerciales, bodegas, galpones, u otras construcciones, para luego ser comercializados a clientes. Su labor también consiste en coordinar todos los procesos que supone el desarrollo de este proyecto, conseguir financiamientos, gestionar las ventas de los productos, contratación de empresa constructora, diseño de arquitectura y especialidades y otras, por lo que debe interactuar con múltiples personas a lo largo de este largo proceso, donde en su mayoría de veces, sus reuniones son de manera presencial.

Con la implementación de herramientas digitales que permitan el teletrabajo, el gestor inmobiliario podría verse beneficiado al igual que el resto de involucrados en un ahorro de tiempo y optimización de recursos con el uso de teletrabajo. A continuación, se estudiarán las actividades que el gestor inmobiliario debe realizar concretamente y se buscarán alternativas o herramientas que faciliten sus labores y le otorguen un beneficio para mantener a futuro el uso de estas herramientas y obtener una mejor productividad en el desarrollo inmobiliario. Junto con lo anterior, se evaluará en un caso de estudio de Inmobiliaria San Isidro, la disposición de sus trabajadores a migrar hacia herramientas de teletrabajo en cada una de las etapas que compone el proceso. De acuerdo a este resultado se obtendrá una conclusión final para evaluar si la implementación de teletrabajo en todas sus áreas es factible y si beneficia o no a dicha empresa.

OBJETIVO GENERAL

“Evaluar la factibilidad de implementar teletrabajo en las etapas de la gestión inmobiliaria en Chile de manera parcial o total y estudiar la disposición de los trabajadores de Inmobiliaria San Isidro a migrar hacia el teletrabajo en un caso de estudio”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1. Identificar las etapas que existen en el proceso de gestión inmobiliaria en Chile y quiénes son los actores que participan.*
- 2. Estudiar la forma en que interactúan los actores de la gestión inmobiliaria entre ellos y qué medios utilizan.*
- 3. Realizar un análisis e interpretación de resultados sobre la disposición de los involucrados en la gestión inmobiliaria en el estudio de un caso en la empresa Inmobiliaria San Isidro.*
- 4. Evaluar la factibilidad de implementar el teletrabajo en la gestión inmobiliaria en Chile.*

ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Para comprender la implementación del teletrabajo, primero se debe tener conocimientos sobre el rubro en el cual se desea aplicar. En el presente estudio, se busca evaluar la incorporación del teletrabajo al proceso de gestión inmobiliaria en Chile.

La gestión inmobiliaria es definida por la empresa Inmogesco (2020) como: “una persona o empresa que presta servicios de mediación, asesoramiento y gestión en materia inmobiliaria, esto incluye la compraventa, alquiler o la cesión de bienes inmuebles”. De acuerdo con esta definición, se trata de un profesional, generalmente constructor civil, arquitecto o ingeniero comercial, que se encarga de cubrir las necesidades de un cliente. Inmogesco también asocia al gestor inmobiliario con el término de *broker*, este último un término financiero muy utilizado relacionado a una persona que organiza transacciones entre un cliente y un vendedor y cobra una comisión por la transacción que se está ejecutando. En relación con el rubro inmobiliario, el gestor detecta una oportunidad de negocio el cual ofrece a clientes que busquen invertir y posteriormente se encarga de gestionar todo el proceso que esto conlleva.

Esta oportunidad de negocio usualmente trata de una búsqueda u ofrecimiento de un terreno con o sin edificaciones previas, en el cual se pueda desarrollar y construir un nuevo proyecto que encaje con todas las normas urbanísticas del sector y también con las necesidades del perfil de potenciales clientes según el posicionamiento en el mercado y el público objetivo de la empresa inmobiliaria, para finalmente realizar la comercialización de estos bienes inmuebles y generar utilidades del negocio.

En Chile, el proceso de gestión inmobiliario se puede resumir en una secuencia de etapas las cuales se repiten continuamente entre cada proyecto y es importante estudiar las relaciones entre personas que se involucran en la gestión y de qué manera interactúa el gestor inmobiliario o la empresa gestora con cada uno de los individuos requeridos para que el proceso se lleve a cabo exitosamente.

A continuación, se detalla cada una de las etapas que componen al proceso de la gestión inmobiliaria en Chile y se le dará un enfoque en estudiar las interacciones del gestor inmobiliario más allá de definir conceptos técnicos de cada una debido al enfoque que busca el trabajo de investigación y evaluar la factibilidad de implementar teletrabajo o trabajo remoto en cada una de estas etapas. Es importante destacar que a pesar que las etapas se constituyen por hitos específicos, estas etapas se traslapan en el proceso y no todas son requisito de la etapa anterior para que otra pueda llevarse a cabo.

ETAPAS DE LA GESTIÓN INMOBILIARIA EN CHILE

1.- Búsqueda, factibilidad y compra de terreno.

En este primer proceso, tal como lo plantea la arquitecto Catalina Leuber (2018), se considera la base de que un negocio inmobiliario comienza con una oportunidad de negocio el cual es la búsqueda de un terreno para generar un proyecto. El gestor inmobiliario debe estar actualizado e informado de los precios de compra y venta de terrenos en distintas zonas o sectores y así ser capaz de identificar cuando se trata de una buena oportunidad de negocio y garantice un proyecto exitoso.

En esta etapa, se predefine un terreno en el cual se desea desarrollar un proyecto inmobiliario. Tras esto, se debe conseguir la información y normas urbanísticas del terreno de tal forma de poder verificar la factibilidad de desarrollar un proyecto inmobiliario y poder definir si este será de uso habitacional, comercial o industrial. Esto depende de factores clave como la ubicación o legislación de la comuna.

Posteriormente, el gestor inmobiliario debe realizar un estudio rápido del modelo que se quiere construir, definiendo parámetros generales como metros cuadrados de construcción, superficie de las unidades, costo de construcción, precio estimado de venta, ciclos de venta, cantidad de unidades, entre otros. De esta forma, se consigue estimar cuales serían los costos asociados y poder definir una factibilidad inicial que nos permita proceder a un estudio más certero y preciso considerando esta vez, todas las variables que el desarrollo de un proyecto inmobiliario conlleva.

En esta etapa, el gestor suele relacionarse con vendedores o corredores de propiedades que ofrecen terrenos para desarrollo inmobiliario. Por lo general, la información de los terrenos en venta se envía de manera online y si existe un mayor interés, se concreta una visita presencial al lugar para conocer la ubicación y evaluar el terreno físicamente.

Una vez que el terreno cumple ciertas normas y se determina en primera instancia que el proyecto se ve viable, se realiza una evaluación financiera completa y un estudio de mercado de manera de obtener parámetros de venta de las empresas con las que se competirá si el proyecto se lleva a cabo.

En el momento en que se confirma el desarrollo del proyecto, se constituye una sociedad, la cual será la empresa dueña del negocio. Esto significa trámites legales e interacciones con abogados, entes públicos y privados como el Servicio de Impuestos Internos, Conservador de Bienes Raíces, notarías entre otros. A continuación, esta etapa sigue con la compra del terreno donde se realiza un estudio de títulos, que se encuentren ajustados a derecho, donde también se trabaja junto a un abogado el cual estudiará documentos tales como escrituras de compraventa anteriores, certificados de dominio vigente, hipotecas, gravámenes, no expropiación SERVIU, deudas de contribuciones, entre otros

documentos. La documentación mencionada anteriormente suele poder conseguirse a través de medios digitales y portales web.

La primera etapa finaliza con el pago e inscripción del terreno a nombre de la sociedad inmobiliaria creada para este proyecto y para aquello se debe contar con un financiamiento, el cual usualmente es otorgado por un banco de la plaza o inversionistas pasivos de manera privada. Una vez gestionado el financiamiento y su otorgamiento, se confecciona la escritura de compraventa y se inscribe la propiedad en el Conservador de Bienes Raíces para ser entregada posteriormente por el propietario anterior o quien lo represente. Tras la entrega del terreno, se procede con la fusión de terrenos si aplica, trámite que se realiza de manera presencial en la Dirección de Obras Municipales y posterior suscripción en el Conservador de Bienes Raíces.

2.- Estudio de anteproyecto.

El objetivo final de esta segunda etapa es ser capaces de definir el producto que se quiere construir de una manera más detallada. Es importante señalar que un proyecto puede contener múltiples productos dentro de la construcción, como por ejemplo una mezcla entre oficinas y departamentos o departamentos con distintos formatos entre sí, lo que se suele identificar por la cantidad de dormitorios y baños con los que cuentan sumado con la superficie de estos.

Para poder pasar a esta segunda etapa, por lo general se espera tener a lo menos una promesa de compraventa firmada por el o los terrenos en los cuales se desea desarrollar el proyecto inmobiliario. Se procede con la contratación de un estudio de arquitectos para la confección y presentación del anteproyecto ante la Dirección de Obras Municipales. Para aquello, se solicita la ejecución de un levantamiento topográfico, el cual debe ser realizado en terreno de manera presencial. A la vez, el equipo de arquitectura confecciona las Especificaciones Técnicas, volumetrías y definición de unidades vendibles para entregar su proposición.

Posteriormente, el gestor inmobiliario presenta la proposición a los socios de la empresa dueña del negocio para ratificar según evaluación financiera y se procede con la aprobación por parte de la Inmobiliaria. Por lo general, esta reunión se desarrolla de manera presencial y se presentan planos y una presentación comercial del proyecto.

Si la empresa inmobiliaria aprueba el desarrollo del proyecto se debe pagar la solicitud de anteproyecto, presentar a la Dirección de Obras Municipales y resolver las observaciones que estos puedan levantar. Lo anterior son trámites que se deben realizar de manera presencial en la Municipalidad de la comuna donde se construirá el proyecto inmobiliario.

3.- Proyecto de arquitectura.

En la presente etapa, se procede tras obtener la aprobación por parte de los inversionistas del proyecto para continuar con el desarrollo del proyecto inmobiliario. El gestor inmobiliario debe solicitar la confección definitiva del proyecto a arquitectura y se reunirá presencialmente con el estudio de arquitectura a explicar sus ideas de tal forma de diseñar un edificio o conjunto de casas de acuerdo con sus necesidades.

El gestor debe comunicar al arquitecto, cómo se desea definir el producto, como por ejemplo, distribuciones de las unidades, terminaciones o acabados, aspectos funcionales, superficies de las unidades vendibles y más. Lo anterior es comúnmente conocido como revisión cero del proyecto de arquitectura y se define la última versión de las especificaciones técnicas del proyecto, usualmente se constituye una reunión presencial para llevar a cabo este hito.

La última tarea del proyecto de arquitectura es la coordinación de proyectos con las especialidades, entre ellas se encuentran, proyecto eléctrico, proyecto sanitario, proyecto de clima, proyecto de basura, socializado y mecánica de suelos. Esta labor corresponde a que cada proyectista debe presentar su especialidad en el volumen otorgado por el arquitecto y deben ser capaces de ser construidos todos los proyectos en armonía sin que se afecten o superpongan unos proyectos con otros.

Para finalizar con esta etapa, se deben entregar los planos aptos para construcción (APC) lo cual lo realiza el arquitecto y cada uno de los proyectistas junto con las especificaciones técnicas finalizadas.

Los planos APC, también conocidos como “apto para construcción” o “aprobado para construcción”, son planos definitivos del proyecto los cuales cuentan con todas las revisiones por arquitectura y especialistas para que a futuro, durante el periodo de construcción, no se sufran modificaciones que alteren la obra en construcción. Es imprescindible una correcta revisión y alto detalle en los planos, sobre todo para la etapa de coordinación de proyectos.

A partir de los planos APC, los cuales se espera que no presenten alteraciones, se confecciona un modelo BIM el cual es fundamental para la coordinación de proyectos ya que superpone todos los planos de todas las especialidades en un modelado único y en 3D a través de un software computacional. Dicho software por si solo detecta puntos críticos y probables fallas de diseño, lo que facilita la construcción y evita problemas durante la ejecución de la obra.

Tal como lo define Autodesk, compañía creadora del software de diseño:

Un modelo BIM (Building Information Modelling) es una solución de modelado de información para la edificación, el cual introduce una nueva forma de trabajar basada en la creación y el uso de información coherente y coordinada, lo que

permite una toma de decisiones más rápida, una mejor documentación y la posibilidad de predecir las prestaciones incluso antes de empezar a excavar. (Autodesk, 2020)

Tal como comenta su creador, el dibujo en 3D y el modelo completo de un proyecto bajo esta plataforma introduce una herramienta muy poderosa la cual entrega información coordinada y permite tomar decisiones de manera mucho más rápida y de manera eficaz, lo que es una gran ventaja durante el periodo de diseño y construcción y que también se puede traducir en ahorro de ciertos costos.

Desde el ámbito del teletrabajo y el enfoque del presente estudio, contar con dicha herramienta digital impulsa la demanda de teletrabajo debido a oportunidades que puede crear de manera virtual y la facilidad que tiene de presentar incoherencias dentro de un proyecto, las que pueden ser rápidamente subsanadas por el especialista pertinente.

La coordinación de proyectos es fundamental para llevar a cabo la construcción de un proyecto exitoso por lo que se requiere de mucha comunicación entre todos los participantes lo que se realiza por lo general con reuniones presenciales para presentar modificaciones y llegar a acuerdos.

4.- Estudios de ingeniería y proyectos de especialidades.

En paralelo con la etapa anterior, el gestor inmobiliario debe iniciar con la contratación de cada uno de los proyectistas. Para esto, se inicia con la cotización de uno o más empresas que presten estos servicios y se define con cuales se quiere trabajar. Luego, se continúa con el pago de estos servicios para que puedan comenzar a estudiar y trabajar en el proyecto inmobiliario.

La contratación de los servicios de especialidades puede desarrollarse de manera remota u online ya que se envían los antecedentes requeridos a cada proyectista y se inicia el diseño de cada proyecto de especialistas.

Además, se debe iniciar con los estudios de ingeniería para la ejecución del proyecto de cálculo estructural de la construcción que se quiere desarrollar y al igual que el resto de los proyectistas, se inicia con la cotización de los servicios, la contratación y el pago de estos. De la misma forma que el resto de proyectos de especialidades, los antecedentes de arquitectura pueden ser entregados de manera virtual y no requiere de una reunión presencial en primera instancia con el ingeniero calculista.

5.- Tramitación organismos externos.

A partir de este momento, ya se cuenta con el diseño completo del proyecto inmobiliario que se desea construir con su modelo dibujado completo con planos APC y modelo BIM con la coordinación de proyectos realizada.

Según lo anterior, se debe iniciar con la tramitación de ciertos permisos, seguros y certificados para comenzar con la construcción de la obra. Estos trámites se deben realizar de manera presencial y los organismos que interactúan en esta etapa son los siguientes:

- Dirección de Obras Municipales: permiso de demolición, permiso de obras previas, permiso de edificación, solicitud de numeración municipal, proyecto de tratamiento de espacios públicos (TEP), solicitud modificación de proyecto (si aplica), solicitud de recepción de obras, solicitud de copropiedad inmobiliaria y recepción de alumbrado público.
- Compañías de seguro: solicitud seguro todo riesgo construcción (TRC) y solicitud línea póliza de venta en verde.
- Servicio de Impuestos Internos (SII): asignación de roles (se requiere la asignación de números).
- Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU): aprobación de proyecto SERVIU, el cual requiere proyecto TEP, y la recepción de proyecto SERVIU.
- SEREMI de Vivienda: aprobación proyecto análisis vial básico (AVB).
- Dirección de tránsito municipal: recepción de proyecto análisis vial básico (AVB).
- SEREMI de Salud: aprobación proyecto de basura y recepción proyecto de basura.
- Compañía de Aguas: aprobación proyecto sanitario y recepción de proyecto sanitario.
- Compañía Eléctrica: aprobación proyecto empalme eléctrico.
- Superintendencia de electricidad y combustibles (SEC): declaración proyecto eléctrico.
- Subsecretaría de telecomunicaciones (SUBTEL): aprobación de proyecto telecomunicaciones y recepción de proyecto telecomunicaciones.
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU): declaración de ascensores (si aplica).
- Bomberos: Plan de emergencia y evacuación.
- Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC): solicitud proyecto DGAC y recepción proyecto DGAC.

Tal y como se evidencia en el listado anterior, la cantidad de organismos con los que se debe interactuar es alta y de manera presencial.

6.- Financiamiento.

Para llevar a cabo el desarrollo de un proyecto inmobiliario es necesario contar con el financiamiento que se requiere. Existen a grandes rasgos dos financiamientos, uno para la compra del terreno, el cual se realiza por lo general en Inmobiliaria San Isidro con inversionistas pasivos mediante la solicitud del financiamiento, el curso del crédito para la compra del terreno y finalmente el pago del crédito.

El otro financiamiento necesario es el que se requiere para la construcción del proyecto el cual se solicita a una entidad financiera, por lo general, un banco de la plaza. Se solicita el financiamiento mediante una presentación con la evaluación financiera y modelos de lo proyectado, reunión que se lleva a cabo de manera presencial en las oficinas del banco en cuestión. Se continúa con el curso de anticipo para la construcción, el curso de estados de pago de la construcción según avance de la obra y se finaliza con el pago del crédito para la construcción con la recuperación de fondos por escrituración de las unidades vendidas.

7.- Licitación y adjudicación.

La empresa gestora inmobiliaria debe buscar una empresa constructora que ejecute la construcción de su proyecto. Esta decisión se puede tomar por múltiples formas, la primera es según licitación, donde se exponen las bases y antecedentes del proyecto junto con un plazo para que cada empresa constructora entregue su presupuesto y condiciones de la obra en construcción. La licitación puede ser de manera pública o privada.

En el caso de estudio, en Inmobiliaria San Isidro, se decide la empresa constructora por invitación, se envían las bases y antecedentes a empresas constructoras elegidas por la gestora y se toma una decisión final en base a costos y condiciones especiales.

En ambos casos, el gestor debe recaudar todos los antecedentes y ponerlos a disposición de los oferentes, manteniendo una comunicación constante con respuestas a sus preguntas. En ambos casos, se suelen usar medios digitales para el intercambio de documentos y archivos y la información es enviada mediante internet.

Para finalizar esta etapa, se le informa a la empresa constructora ganadora la adjudicación del proyecto y se procede con la parte legal la confección del contrato de construcción y la emisión de las boletas de garantía por seriedad del contrato y curso del anticipo donde se interactúa con un equipo de abogados, la empresa constructora y bancos o compañías de seguro; esta etapa requiere de reuniones presenciales y acudir a centros notariales a firmar documentos.

8.- Control de obras.

Durante el periodo de construcción de la obra, existe una interacción permanente entre los responsables, como el arquitecto, ingenieros, inspector técnico de obras (ITO), la empresa

constructora y la inmobiliaria. El gestor inmobiliario realiza la labor de coordinar los trabajos de estos y realizar un seguimiento de avance y costos de las partidas de la obra.

Para esto, se suelen hacer reuniones presenciales de control semanalmente o cada quincena, donde se reúnen en terreno todos los integrantes y se revisan los inconvenientes y detalles de la obra. El gestor inmobiliario debe tener la información y supervisar que esta sea correcta para levantar un estado de avances y poder generar un estado de pago hacia la empresa constructora, lo que es supervisado también por el inspector técnico de obras (ITO), el cual envía mensualmente un informe de avances.

9.- Gestión de ventas y escrituración.

Este proceso ocurre de manera simultánea con la ejecución de la obra, donde su objetivo es realizar la venta de los productos que contempla el proyecto en construcción. En esta etapa interactúa la empresa comercial encargada de las ventas, la empresa de publicidad, el cliente y el gestor inmobiliario.

Se debe desarrollar una campaña publicitaria y de marketing que sea llamativa hacia los clientes para obtener éxito en las ventas del proyecto. Para esto, se realizan reuniones presenciales con la empresa de publicidad y el gestor inmobiliario, quien en esta etapa desarrolla su estrategia de marketing.

Por otro lado, la empresa comercial encargada de las ventas, interactúa con el cliente de manera presencial por lo general en un recinto llamado Sala de Ventas, donde se le muestra al cliente los planos, modelos, *render*, *brochures* e información sobre los productos en venta. En esta se intenta persuadir al cliente y mostrar el valor de sus productos de tal forma de concretar la venta. Esta interacción resulta por voluntad del cliente de acudir a la Sala de Ventas.

Si el cliente desea comprar una unidad, se firma una promesa de compraventa, se emite una póliza de venta en verde, se cobra el pie pactado y finalmente se confecciona la escritura definitiva de compraventa una vez que la unidad cuente con recepción municipal y pueda ser comercializado. En documentos mencionados anteriormente, interactúa mayoritariamente el vendedor con el cliente, sin embargo requiere también acudir a notarías, respaldo legal con abogados, instituciones financieras que emiten créditos hipotecarios y algunas decisiones con los gerentes de la empresa.

En último lugar, se realiza un seguimiento al cierre de la escritura, se inscribe la propiedad en el Conservador de Bienes Raíces y se cobra la carta de resguardo o de instrucciones, según corresponda.

10.- Recepción de obras.

Una vez que la construcción del proyecto se encuentra finalizada, la empresa constructora debe entregar las unidades terminadas a la inmobiliaria, cumpliendo con todo lo requerido según el contrato de construcción. Para aquello, se debe acudir presencialmente al proyecto.

En el caso de Inmobiliaria San Isidro, se separan en cinco grupos las recepciones del proyecto, estas son: recepción de departamentos/casas, recepción de funcionalidad, recepción de estacionamientos, recepción de bodegas, recepción de espacios comunes y recepción de instalaciones comunes. En el caso de estudio analizado más adelante, particularmente para esta empresa interactúan: la empresa constructora, jefe de atención al cliente de la inmobiliaria, supervisor de proyectos y gerente de proyectos por parte del mandante.

11.- Entrega de productos.

En esta etapa, ya se cuenta con las unidades recibidas hacia la empresa constructora y se deben entregar al cliente final. Para aquello, el caso de estudio de Inmobiliaria San Isidro lo realiza de la siguiente manera. Se comienza con la autorización comercial para entrega, donde el cliente no debe contar con deudas o saldos impagos en las unidades que ha adquirido. Esta autorización se realiza de manera virtual.

Se continúa con la coordinación de aseo general en las unidades a entregar y se coordina con el cliente una fecha para la cita de entrega de manera presencial. Al momento de realizar la cita de entrega el cliente cuenta con el derecho de levantar ciertas observaciones por fallas o desperfectos que pueda encontrar en su propiedad, los cuales son subsanados en un plazo breve y se procede a agendar nuevamente la entrega del producto, donde esta vez el cliente recibe para sí firmando un acta de entrega.

La interacción de individuos en esta etapa debe ser de manera presencial ya que requiere la revisión física del producto y puesta en marcha.

12.- Post-venta.

La presente etapa, es la última del proceso de gestión inmobiliaria, la cual trata sobre la garantía y atención al cliente de los productos vendidos. Como cualquier otro producto, se cuenta con una garantía la cual otorga el proveedor o fabricante por fallas o desperfectos que pueda contener tras ser adquirido un bien. La empresa Inmobiliaria es la encargada de coordinar las atenciones de post-venta con los propietarios y delegar los trabajos a la empresa constructora que corresponda para que resuelva en terreno los problemas ocasionados. La garantía que tiene el consumidor en Chile para el rubro inmobiliario y construcción es de tres y/o cinco años de garantía dependiendo del tipo de falla. Lo

anterior es respaldado por la Ley de la Calidad de la Vivienda, la cual se detalla a continuación.

En Chile, la Ley N° 19.472 que introdujo modificaciones a la Ley General de Urbanismo y Construcciones señala lo siguiente: "...el propietario primer vendedor de una construcción será responsable por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos en ella, sea durante su ejecución o después de terminada..." (Ley 19. 472 de 1996).

De acuerdo con lo anterior, se debe dar cumplimiento a la ley entregando un servicio de post-venta y atención al cliente. Para aquello, el cliente debe comunicar los defectos o fallas que encuentre en su propiedad dentro de los plazos que establece la norma y se coordina una visita al proyecto a revisar las fallas mencionadas.

Posterior a la visita de inspección, se realiza un informe y verifica si corresponde o no, su reparación. Si aplica, se agenda una fecha de trabajos con el propietario, se ejecutan los trabajos necesarios y se cierra el caso de post-venta, guardando un respaldo de lo ejecutado.

Esta etapa también requiere de asistencia complementaria presencial y no podría ser delegada en una herramienta digital o trabajo remoto.

CONTEXTO ACTUAL

De acuerdo con la información anterior, se tiene un conocimiento sobre las labores que ejerce un gestor inmobiliario junto con la manera en que las realiza y con quienes desempeña estas funciones. Para el presente trabajo de investigación, es fundamental comprender la forma en que interactúa con las demás personas u organismos, de tal manera de poder evaluar la factibilidad de implementar comunicación por teletrabajo en las etapas anteriormente mencionadas.

La situación actual por la que pasa Chile es similar a lo que ocurre en el resto del mundo, a comienzos del año 2020 se ha decretado como pandemia mundial la propagación del virus COVID-19 / Coronavirus. Tal como lo define la organización norteamericana, Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) (2021), el COVID-19 es una afección causada por un virus que se puede propagar de persona a persona y puede causar desde síntomas leves hasta casos de enfermedad grave.

La transmisión del virus a nivel mundial ha causado un alto impacto en el mundo y por supuesto en el ámbito laboral. En primera instancia, el gobierno de Chile junto con las autoridades sanitarias del país, instauraron medidas preventivas como cuarentenas, la que se define por el Ministerio de Salud (2021) como: “zonas en que se prohíbe la libre circulación de personas con el fin de evitar la transmisión comunitaria y expansión del virus, todos los días de la semana”.

Con la aplicación de cuarentenas en el territorio nacional y mundial, se comenzó también a generar una crisis económica al verse paralizadas las industrias y el comercio. En lo que refiere al gestor inmobiliario, las obras en construcción debieron detenerse hasta nuevo aviso ya que no era posible al inicio de la pandemia, continuar con la ejecución de un proyecto inmobiliario, así como también se suspendieron las reuniones presenciales, apertura de locales, oficinas y se ha visto restringida la interacción y comunicación entre las partes.

Con el avance del tiempo, se ha intentado buscar alguna alternativa que permita continuar con labores profesionales de alguna manera, lo que ha provocado una migración forzada hacia el teletrabajo.

Esta nueva modalidad de trabajo consiste en la prestación de servicios de los trabajadores a distancia, y se define como *teletrabajo* a los servicios: “prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.” (Ley 21.220 de 2020). El establecimiento de este vínculo remoto entre pares dentro de un contexto pandémico, tiene como objetivo la continuación de la labor, en este caso inmobiliaria, sin un contacto directo entre el personal, lo que reduce significativamente la probabilidad de contagio y transmisión del coronavirus. Es por esto, que el teletrabajo nace como una solución viable frente al surgimiento de una pandemia y sus efectos en el área laboral.

En cuanto a la metodología de teletrabajo más utilizada en los inicios de la pandemia en Chile, se aplicaron reuniones mediante videoconferencia en plataformas virtuales tales como *Zoom*, *Skype*, *FaceTime*, *WhatsApp Video*, entre otras. Esto permitió a los trabajadores tanto del rubro inmobiliario, construcción, entre otros, recuperar la comunicación y restablecer los lazos laborales para continuar con la producción y comercialización de las industrias. En relación con esto, según un reporte emitido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), el tráfico de internet fija y móvil crece un 40% a marzo de 2020, periodo donde se inició la pandemia, y afirma que la principal causa es el teletrabajo, esto demuestra la importancia de las telecomunicaciones y que Chile posee una infraestructura lo suficientemente preparada para soportar aumentos en la demanda de tráfico. Sumado a esto, la Ministra de Transporte y Telecomunicaciones, Gloria Hutt, proyecta que en los próximos meses se pueda llegar a un aumento del 60% (Subtel, 2020).

A raíz de este repentino incremento del teletrabajo, las autoridades se vieron forzadas a resguardar una regulación para este nuevo ambiente laboral remoto, por lo que el Ministerio del Trabajo y Previsión Social afrontó el nuevo paradigma con la creación de la Ley N° 21.220 que permitió la modificación del Código del Trabajo, para así poder reglamentar el trabajo a distancia. Esta nueva normativa según lo explica el Instituto de Seguridad del Trabajador (2020) establece distintas cláusulas, entre las más relevantes se encuentran:

1. Lugar de prestación de los servicios.

El teletrabajo puede desarrollarse en el domicilio del trabajador o en otro lugar determinado a mutuo acuerdo. De esta misma manera, si los servicios prestados por el empleado de manera remota pueden ejercerse desde distintos lugares, se puede pactar que este elija libremente el lugar donde desempeñará sus funciones.

Para efectos legales, el punto anterior es importante, ya que no se considera trabajo a distancia o teletrabajo si los servicios los desarrolla el trabajador en lugares definidos y habilitados por el empleador, sin importar si se encuentra dentro o fuera de la empresa (IST Legal, 2020, p. 1).

Esto se podría ver reflejado en el área de gestión inmobiliaria al momento de la contratación del personal que trabajará en dicha gestora. Desde un inicio, los empleados pueden ser contratados bajo la modalidad de trabajo a distancia o asignar un lugar de trabajo específico en su contrato, lo que no significaría teletrabajo según el punto anterior. Sin embargo, esta última decisión puede traer consecuencias para una empresa, pues a pesar de definir un lugar de trabajo en un recinto fuera de la organización, eventualmente será necesario realizar visitas a las obras en construcción y también a reuniones presenciales con demás individuos, lo que puede prestarse para discusiones al exigirle al trabajador acudir a un lugar físico distinto al que está acordado en su contrato de trabajo.

2. Reversibilidad de la modalidad.

La ley indica que se puede regresar a la modalidad de trabajo presencial y la manera de realizarlo dependerá de si la modalidad de teletrabajo fue establecida al inicio del contrato de trabajo o de manera posterior.

Si el trabajo se comenzó con modalidad de trabajo remoto o teletrabajo, es necesario un mutuo acuerdo entre el empleador y el trabajador para acoger la modalidad de trabajo presencial. Al contrario, si la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia se pactó después del inicio del contrato del trabajador, tanto el empleado como el empleador podrá de manera unilateral volver al trabajo presencial, bastando un aviso por escrito a la otra parte con un mínimo de treinta días de anticipación (IST Legal, 2020, pp. 1-2).

Por una parte, un trabajador que haya sido contratado de manera presencial y que se haya transferido a modalidad a distancia por contexto pandémico, puede solicitar su regreso a formato presencial cuando éste lo estime conveniente con un previo aviso, sin embargo, en la actualidad, muchas empresas de todas las industrias han optado por migrar definitivamente al trabajo remoto, implicando esto en una reducción de sus instalaciones, lo que se demuestra por un alza en la oferta de arriendo de oficinas, pues la tasa de vacancia en este mercado aumentó en un 60% con respecto al año anterior (Marconi, 2022). Es por esto, que existe la posibilidad que el trabajador ya no cuente con un lugar físico donde pueda retornar, viéndose obligado a continuar de manera remota o teletrabajo.

Por otra parte, para el trabajador que haya sido contratado de manera a distancia durante el transcurso de la pandemia puede ser un problema migrar hacia el trabajo presencial si así se lo solicita el empleador, es por esto que deben acordar mutuamente esta decisión, sin embargo para la empresa puede ser fundamental que este trabajador continúe desarrollando sus labores de manera presencial, si el contexto sanitario lo permite. Podría ser por necesidades de la empresa que haya contratado a este individuo en modalidad remota al no ser posible otra alternativa, pero no es posible solicitar al empleado a seguir trabajando de manera presencial como podría haber sido previo a la pandemia si aquel no lo desea.

3. Normas sobre la jornada de trabajo.

Las modalidades a distancia o teletrabajo pueden significar la jornada laboral completa o parcial, en esta, pueden combinarse tiempos de manera presencial en la organización con tiempos de trabajo externos a esta. El trabajador puede acordar alternativas de combinación las cuales debe comunicar a la empresa con un mínimo de una semana de antelación.

Las normas sobre la jornada de trabajo regular se mantienen al elegir estas modalidades. El empleador deberá implementar un sistema de registro de asistencia y de cumplimiento de la jornada laboral. Además, se faculta a ambas partes para distribuir libremente la

jornada, con el único límite de respetar el máximo de horas para la jornada diaria y semanal y las normas que refieren al descanso (IST Legal, 2020, p. 2).

Esto podría funcionar a favor del rubro inmobiliario, ya que en la práctica no es muy eficiente realizar trabajos a distancia solamente. Es necesaria la visita a los proyectos y asistencia a reuniones presenciales donde se requiere interacción física como por ejemplo revisión de planos, acuerdos financieros, procesos constructivos, entre otros. Por lo anterior, plantear una modalidad específica presencial o a distancia, podría no ser lo más eficiente, de tal manera que optar por una modalidad híbrida, mezclando teletrabajo y trabajo presencial podría mejorar el desarrollo de los proyectos y la eficiencia de la empresa.

4. Derecho a desconexión.

Para los casos de trabajadores a distancia y teletrabajadores que distribuyan libremente su jornada de trabajo, la ley señala que el empleador está obligado a respetar su derecho a la desconexión. Esto incluye que los empleados no tienen la obligación de responder comunicados u órdenes durante un período de al menos doce horas consecutivas al día ni durante los días de descanso, permisos y feriados anuales. Los tiempos de desconexión deben quedar expresamente acordados en el contrato de trabajo (IST Legal, 2020, p. 2).

En relación con el rubro inmobiliario y los demás, lo anterior trata de un beneficio para los trabajadores ya que cuentan con su tiempo de descanso al igual que en una jornada regular, para así garantizar el bienestar de los trabajadores y evitar la sobrecarga laboral. Es decir, que en el rubro en cuestión, en teoría no altera ni la eficiencia ni el comportamiento de los trabajadores debido a que es un período de tiempo que la empresa siempre ha considerado dentro de sus contratos de trabajo.

5. Contenido del Contrato de Trabajo.

Los contratos de trabajo de modalidad a distancia o teletrabajo, deben incluir; la explicitación de que ambas partes pactan una modalidad remota, si esta es total o parcial y/o la forma en que se combinan estas dos; el lugar donde el empleado desarrollará sus funciones; la duración del acuerdo de trabajo a distancia; los métodos de supervisión y control que utilizará la empresa; el acuerdo de la distribución de la jornada y por último; el tiempo de desconexión (IST Legal, 2020, p. 3).

Lo anterior no significa una limitación o impedimento, debido a que son condiciones laborales que se deben incorporar al contrato de trabajo, tal como se agregan a este otras condiciones o acuerdos entre ambas partes.

6. Elementos que debe proveer el empleador.

La empresa debe otorgar a sus trabajadores los equipos, herramientas y materiales que sean necesarios para el trabajo remoto y no se puede obligar al empleado a utilizar sus propios elementos para ejercer sus labores. Así mismo, se considerarán gastos tales como:

servicio de internet, costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de los equipos (IST Legal, 2020, p. 3).

Lo señalado anteriormente por la ley obliga a las empresas a realizar una gran inversión para sus trabajadores, lo que puede significar un incremento importante en su presupuesto dependiendo de la escala de la empresa. Este punto puede ser crucial para la toma de decisiones sobre si se aplica teletrabajo con sus trabajadores o no. En Chile, un servicio de internet hogar promedio ronda los treinta mil pesos mensuales (equivalentes a 37 dólares aproximadamente), lo que podría resultar en una alta suma de dinero dependiendo de la cantidad de colaboradores con los que cuente la empresa, solamente este ítem puede ser una causa importante para optar por trabajo presencial en una oficina, donde todos estos gastos de servicio son compartidos y se paga por un único servicio.

Por el contrario, optar por modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia en su totalidad podría ahorrar una suma importante de dinero mensual para la empresa, como por ejemplo, arriendo de oficina, servicios de aseo, servicios de seguridad, gastos comunes, locomoción y transporte, alimentación del personal, entre otros. Es por esto, que se debe analizar particularmente para cada caso si es factible y conveniente optar por esta alternativa, para lo que será un factor altamente decisivo la cantidad de trabajadores con los que cuente la empresa.

7. Normas de prevención, higiene y seguridad.

La ley N° 21.220 estipula que el trabajador debe cumplir ciertas obligaciones según lo establecido en el artículo 184 del Código del Trabajo, entre las siguientes; el trabajador deberá utilizar los elementos de protección personal para el desempeño de sus labores, los que serán otorgados por el empleador; el empleador debe informar las condiciones de seguridad y salud de el lugar remoto de trabajo del trabajador debe cumplir; el empleador debe informar al empleado sobre los riesgos a los que está expuesto y medidas preventivas sobre estos junto con realizar una capacitación, y por último; se deberá contar con un reglamento con las condiciones específicas de seguridad y salud para el trabajador (IST Legal, 2020, pp. 3-4).

Para una empresa inmobiliaria o constructora, puede ser complicado aplicar todas estas condiciones junto con el trabajador. A modo de ejemplo, si el trabajador desea cambiar constantemente de lugar de trabajo, bajo lo que señala la ley, se le debe informar de sus nuevos riesgos a los que se expone y como enfrentarlos por cada lugar nuevo de trabajo por el que el trabajador opte, lo que obliga también a la parte empleadora a realizar visitas a su lugar de trabajo con el fin de analizar su seguridad y salud.

Junto con lo anterior, realizar trabajo a distancia que tengan mayores riesgos de seguridad, como por ejemplo, transporte de materiales de construcción, carga de escombros o labores que requieran fuerza y manipulación de materiales peligrosos o abrasivos, dificulta al empleador obligar al trabajador a que utilice sus elementos de protección personal debido a que no se contará a tiempo completo con un Previsionista de Riesgos o algún superior que pueda supervisar su correcto uso. En consecuencia, realizar labores a distancia o

teletrabajo, puede significar en la contratación de personal de riesgos para que supervisen las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores lo que también puede significar en un aumento de los gastos económicos de la empresa, donde nuevamente un factor importante para evaluar esta situación será la cantidad de trabajadores con los que cuenta la organización.

Según continuaron pasando los meses y la pandemia fue evolucionando en Chile, la cantidad de casos positivos al COVID-19 comenzaron a disminuir y los organismos públicos otorgaron una mayor libertad en cuando a las medidas sanitarias implementadas. En primer lugar, se comenzó con el fin de las cuarentenas los días de semana y solo aplicadas durante el transcurso de los fines de semana. En el ámbito construcción y desarrollo inmobiliario, se permitió continuar con las obras en ejecución con la implementación de estrictos protocolos sanitarios para evitar la propagación del virus al interior de las obras.

En cuanto a la gestión inmobiliaria, la posibilidad de retomar los proyectos en construcción que se encontraban detenidos, significó la reactivación del rubro y también de un grupo económico. Si bien, las obras en construcción se podían continuar, el ritmo de avance, su costo económico y las interacciones con los profesionales, trabajadores y organismos no era la misma que en periodos previos a la pandemia. Esto se relaciona con lo que afirma Paola Contreras (2020), miembro de la Red Latinoamericana de Transformación Digital, “El teletrabajo va más allá de la implementación de herramientas tecnológicas disponibles hoy; más bien representa sí o sí un cambio de *mindset* individual y de la organización” (p. 12) . Es decir, se mantuvieron algunas herramientas que el teletrabajo brindó para hacer más eficaz la comunicación entre colegas y equipos de trabajo.

De tal forma de mantener la comunicación, se continuaron usando herramientas de teletrabajo tales como: videoconferencias, envío de documentación vía correo electrónico, el ingreso de documentos o informes a organismos públicos mediante plataformas web, entre otras, lo que significó un nuevo ritmo y forma de trabajar para el gestor inmobiliario y las empresas constructoras.

A pesar de que la cantidad de casos confirmados de COVID-19 en Chile fueron disminuyendo progresivamente durante el año 2021, la demanda y uso de herramientas tecnológicas se mantenía ya que facilitaba muchas labores y tareas que previo a la pandemia eran realizadas de manera presencial y hoy podían llevarse a cabo mediante una plataforma web o el uso de correo electrónico.

Es importante destacar que optar por llevar a cabo una tarea de manera remota o usando teletrabajo entrega diversos beneficios importantes. En primer lugar, de acuerdo con los antecedentes bibliográficos: “uno de los beneficios es reducir los tiempos de traslado y costos” (O’Neill *et al.*, 2004, citado en Arvola *et al.*, 2017). Es decir, los trabajadores al no tener que recurrir al lugar de trabajo, ahorran el dinero del transporte, el que puede ser destinado para otros fines. Sumado a esto, el tiempo de traslado se reduce a prácticamente

cero, lo que beneficia al trabajador al dejarle más tiempo libre fuera de la jornada laboral. Dependiendo de cada empresa en Chile, los costos de transporte los puede costear el empleador o el trabajador, por lo que puede significar en un ahorro para ambas partes. En el caso que el ahorro sea directamente para el trabajador, se podría considerar como un ingreso adicional a su remuneración ya que no debe incurrir en gastos adicionales para ir a trabajar, sin embargo continúa percibiendo sus honorarios.

En diversos estudios, se dio cuenta que: “el tiempo de viaje al trabajo tiene un gran efecto positivo en el teletrabajo y el menor tiempo de viaje es el beneficio más valioso en comparación con los costos de transporte directo”. (Leung, 2017). A partir del fragmento anterior, se puede afirmar que el trabajador otorga mayor importancia al ahorro de tiempo de viaje sobre los costos económicos del transporte. En Chile, los tiempos de traslado al lugar de trabajo se pueden extender hasta dos horas en el transporte público en la ciudad de Santiago, por lo que un ahorro diario cercano a las tres o cuatro horas es bastante significativo al largo plazo mejorando el bienestar y seguridad del trabajador, así también como su eficiencia y rendimiento.

En el aspecto medioambiental, tal como señala Arvola (2017): “el teletrabajo puede reducir la polución del aire a causa de menor tráfico”. En otras palabras, el transporte a diario al lugar de trabajo causa una alta contaminación al medioambiente por los gases emanados debido a la combustión de los vehículos, esto se puede reducir considerablemente al evitar trasladarse hasta el lugar de trabajo y realizar trabajo a distancia o teletrabajo, beneficiando en este caso no directamente a la empresa sino que a toda la sociedad y su bienestar. Otra contaminación importante es la acústica, producida por los ruidos de los autos, trenes, buses y otros medios de transporte, lo que se reduce al limitar su uso a diario.

En contraposición a los beneficios que pueda presentar el teletrabajo, hay estudios que demuestran repercusiones importantes en la salud de los trabajadores producto del teletrabajo en Chile. Entre estos, Céspedes *et al.* (2021) afirma que: “las actividades telemáticas producen en los trabajadores sintomatología derivada del estrés, como tensión y/o ansiedad, pero a pesar de esto, tienen una actitud positiva ante este cambio en la modalidad laboral, tratando de vivir el día a día y buscando cómo apoyar a otros” (p. 9). Esta es una consecuencia negativa para los trabajadores ya que no sólo se ve afectada su desempeño laboral, sino que sus vidas personales y salud mental se ven damnificadas de manera significativa. Es más, el estudio de Céspedes señala que el 49% de los encuestados se encuentra tenso o preocupado por realizar sus actividades de trabajo desde la casa, mientras que un 44% siente ansiedad y nerviosismo por trabajar a distancia (Céspedes *et al.*, 2021, p. 6). Adicionalmente, el teletrabajo es asociado con:

El teletrabajo ha afectado negativamente algunas dimensiones relevantes de la calidad de vida en el trabajo ... Por lo demás, este cambio tan repentino en la modalidad laboral no ha permitido a los trabajadores, en su mayoría, a planificar las condiciones, tanto físicas, tecnológicas como organizacionales. Todas estas exigencias combinadas pueden hacer que la persona que realice teletrabajo

manifieste problemas físicos (dolores, lesiones musculoesqueléticas, problemas visuales, cefalea, etc.) y mentales (estrés, ansiedad, irritabilidad, insatisfacción), entre otros. (Soto *et al.*, 2018, citado en Céspedes *et al.*, 2021, p. 4)

El fragmento anterior demuestra que el teletrabajo significa un mayor desgaste físico y mental para el trabajador, lo que no solo afecta su calidad de vida sino también podría afectar el desempeño de la empresa como conjunto, generando así una gran problemática para esta nueva modalidad de trabajo. Sin embargo, se plantea también en esta investigación que pueden existir soluciones a esto y encontrar un término medio en que la empresa genere un espacio seguro y tome medidas para resguardar a sus trabajadores en un ambiente tan desgastador como lo es el trabajo remoto (Céspedes *et al.*, 2021). Es por esta razón, y los puntos expuestos anteriormente, que este es un fundamento importante para repensar la implementación del teletrabajo o trabajo a distancia en la industria chilena.

En esta misma línea, Lampert y Poblete (2018) señalan que los efectos positivos y negativos en la salud del trabajador dependerán de múltiples factores tales como: edad, género, características personales, relación con las jefaturas, características del lugar donde se desarrolla, conectividad, calidad de aparatos tecnológicos y el grado de manejo de estos. De acuerdo a lo anterior, se entiende que cada individuo o trabajador de la empresa fluctúa considerablemente en cuanto a su comportamiento, comodidades, facilidades y desempeño en comparación al resto de sus compañeros. Esto quiere decir que existirá una proporción de trabajadores que estarán a favor de realizar trabajo a distancia, mientras que por otra parte, un cierto grupo de colaboradores preferirá realizar trabajo presencial.

Según los autores, existen tres razones por las cuales un trabajador se siente conforme o disconforme con realizar teletrabajo o trabajo a distancia:

En primer lugar se encuentran las horas de trabajo y la organización del tiempo, donde está presente un grupo de individuos que disfrutan de un grado de autonomía y lo asocian con una alta satisfacción laboral, mientras que por otro lado, según investigaciones realizadas, una gran cantidad de individuos sienten una mala calidad de vida ya que deben emplear sus labores después de su horario laboral e incluso durante fines de semana o festivos (Lampert, *et al.*, 2018). Las sensaciones de los trabajadores expuestas anteriormente dan cuenta que es altamente probable que exista una segregación de los trabajadores al interior de una organización, donde algunos preferirán ejecutar trabajo a distancia mientras que otros se reserven a realizar trabajo presencial.

En segundo lugar, se encuentra la conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo. Al igual que en el análisis anterior, existen dos opiniones por parte de los trabajadores, donde por un lado, puede tener un efecto positivo ya que se considera una reducción en los tiempos de transporte, libre autonomía para organizar sus labores y organizar su tiempo según sus preferencias. Por el contrario, se halla un riesgo de superposición de los límites entre el trabajo y la vida personal del empleado (Lampert, *et al.*, 2018).

En tercer lugar, si se analiza el desempeño individual y organizacional, se encuentra un grupo de trabajadores a favor del teletrabajo que plantean que; el uso de herramientas digitales, el ahorro de tiempo por desplazamiento y la flexibilidad que implica el trabajo a distancia, les permiten lograr un mejor desempeño y productividad en sus labores profesionales. Por el contrario, otro grupo de colaboradores sostiene que la falta de capacitación y de conocimientos necesarios para realizar teletrabajo, pueden provocar una mala influencia en el comportamiento de las personas, incluso angustia para los trabajadores (Lampert, *et al.*, 2018). Lo anterior podría repercutir notablemente en la vida personal y familiar de los individuos, así como también en el desempeño, productividad y comportamiento del integrante.

De acuerdo con la información anterior respecto a los beneficios y consecuencias del teletrabajo para el trabajador, se da cuenta que existen múltiples factores que pueden afectar la vida y salud de la persona al realizar trabajo a distancia o teletrabajo. Muchas veces las consecuencias de trabajar desde el hogar pueden pasar desapercibidas por la empresa u organización debido a la falta de comunicación y contacto físico con los trabajadores. Para que no ocurra lo anterior, es importante mantener siempre un diálogo con los trabajadores y conocer las condiciones en las cuales el colaborador realiza sus labores. Al igual que el teletrabajo, el desarrollo de trabajo presencial, también puede traer consecuencias para los trabajadores por motivos similares, por ejemplo si no se cuenta con una buena capacitación de herramientas digitales o softwares especializados, esto puede llevar al trabajador a una frustración o angustia, asimismo sucedería si se tratara de trabajo remoto. Además de esto, la ergonomía es un factor importante para ambas modalidades de trabajo, pues una posición de trabajo incorrecta no es saludable a largo plazo, lo que podría implicar consecuencias a la salud física del empleado, tal como lesiones o dolores musculares. De acuerdo a lo señalado, es importante que las jefaturas tengan presente el estado de los miembros de la empresa para asegurar el bienestar de los trabajadores y también así cumplir los objetivos de la empresa.

Ahora bien, con respecto al impacto que tuvo la implementación y migración forzada al teletrabajo debido a la pandemia del Covid-19, en la Unión Europea, el trabajo remoto también demostró ser la solución para mantener las actividades laborales y la productividad de las empresas y sus integrantes. Tal como lo afirma la Organización Internacional del Trabajo (ILO) (2020), organismo especializado de las Naciones Unidas: “En promedio, en Europa, el 24 por ciento de los empleados que nunca habían trabajado desde casa comenzó a teletrabajar, en comparación con el 56 por ciento de los empleados que lo habían hecho ocasionalmente” (p. 8). El fragmento anterior comprueba que gracias a los avances tecnológicos y herramientas digitales, se pueden llevar a cabo muchas más labores de las cuales se creería factible previo a la pandemia. Lo anterior también refuerza que el teletrabajo puede ser la solución para muchas tareas que cuesta realizar presencialmente o que puedan verse facilitadas al realizarse de manera remota u online. En Chile, la implementación del teletrabajo también se mostró exitosa, de manera que logró mantener el ritmo de trabajo y productividad mientras la crisis sanitaria no lo permitía de manera presencial.

Para tener presente la opinión de varios trabajadores de países pertenecientes a la Unión Europea, se lanzó una encuesta en línea, la cual obtuvo una alta participación con más de 62.000 respuestas en relación al teletrabajo en la época del Covid-19. Esta encuesta fue desarrollada por Eurofound, la cual corresponde a la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo de la Unión Europea y tal como lo plantean, su misión es: “contribuir a la planificación y el diseño de mejores condiciones de vida y de trabajo en Europa” (2021).

En la encuesta mencionada anteriormente, se mostró que los trabajadores que empezaron a trabajar desde su casa o lugar remoto durante la pandemia, fueron principalmente empleados que habían tenido experiencias previas de teletrabajo, mientras que solo un 25% de los encuestados no tenían experiencia con la realización de labores a través de teletrabajo (Eurofound, p. 32, 2020). A partir de lo anterior, se puede inferir que los individuos que tienen experiencias previas de teletrabajo, poseen una mayor disposición para adaptarse e incluso a migrar definitivamente hacia esta modalidad, mientras que los trabajadores que no han desarrollado trabajo a distancia previamente, son más reacios a la utilización de plataformas o herramientas tecnológicas para llevar a cabo sus labores. Lo anterior podría conllevar una problemática para las empresas, ya que la disposición de sus trabajadores es fundamental a la hora de querer implementar sistemas de teletrabajo y dejar de lado el trabajo presencial, pues finalmente son los empleados quienes deben desarrollar dichas tareas y permitir así una migración al teletrabajo.

El reporte *Living, working and Covid-19* (2020) informó que para muchos trabajadores de la Unión Europea, la experiencia de ejecutar teletrabajo durante la pandemia y sus cuarentenas fue en gran parte positiva (p. 3). Sin embargo, Eurofound (2020) también señala que:

“Los encuestados informan de la gran frecuencia con que tenían que trabajar en su tiempo libre, especialmente cuando había niños en casa. A pesar de esto, más de tres cuartos de los empleados afirman que les gustaría trabajar desde casa al menos ocasionalmente. En general, la mayoría de los encuestados informan que prefieren teletrabajar unas cuantas veces a la semana, mientras que unos pocos declaran que quieren teletrabajar todos los días”. (p. 3)

Sobre lo expuesto en este fragmento, se puede afirmar que el motivo por el que muchos empleados trabajan fuera de su horario laboral, es su nuevo ambiente laboral. Es decir, estar ubicado en su hogar o en un lugar que no es el habitual como una oficina, crea una evidente distorsión al trabajador, quien puede llegar a perder noción del tiempo y extender su jornada laboral sin percatarse de la hora del día. Asimismo, el trabajador puede mezclar tanto sus actividades profesionales como las personales o del hogar, es por esto, que tal como lo afirman varios trabajadores, realizan trabajo en su tiempo libre. Es relevante también destacar, que así como extienden su jornada laboral, es probable que de la misma forma realicen actividades no laborales durante su jornada de trabajo, como resultado de un cambio en su paradigma pre existente de balance temporal-laboral. Esto se basa en la

premisa de que es ardua tarea para los empleados acertar en la distribución de su tiempo, sobretodo al encontrarse dentro de la comodidad y familiaridad de sus hogares.

Otro punto relevante, es que a más de un 75% de los encuestados les gustaría trabajar desde sus casas al menos ocasionalmente, lo que da lugar a interpretar que el ambiente de sus hogares les otorga una sensación de bienestar y satisfacción, lo que podría eventualmente resultar en una mejora a niveles de productividad y disposición de trabajo. La afirmación anterior, corroboraría que los trabajadores están dispuestos en su mayoría a migrar hacia el teletrabajo.

En el presente trabajo de investigación, con la información anteriormente proporcionada, y de acuerdo al comportamiento de los trabajadores en relación a la utilización de herramientas tecnológicas para el teletrabajo, surge la idea de evaluar si es factible implementar el teletrabajo de la manera más completa posible en las etapas de la gestión inmobiliaria en Chile. Para esto se ha entregado el contexto de cada una de las etapas que conforman el proceso y se han ejemplificado formas en las cuales el gestor inmobiliario se relaciona con otros profesionales del área con el fin de buscar más adelante una alternativa mediante el empleo de teletrabajo o trabajo a distancia.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se logra a partir de la recopilación de información a través de bibliografía precedente del área inmobiliaria y del teletrabajo, donde se consideran noticias, tesis, artículos, encuestas, entre otros documentos. De acuerdo a la información obtenida en la investigación bibliográfica, se confecciona un marco teórico para mostrar donde está situado el trabajo de investigación.

Posterior a la revisión de una amplia literatura, se desarrolló una encuesta cualitativa relacionada con la implementación del teletrabajo en la gestión inmobiliaria, la cual fue enviada a través de correo electrónico a cada trabajador de una empresa usando la plataforma Google Forms. Esta encuesta fue realizada dentro de la empresa inmobiliaria chilena llamada Inmobiliaria San Isidro, la cual tiene una trayectoria de más de 20 años en la construcción y el desarrollo inmobiliario de edificios para destino residencial a lo largo de todo el país, con su actividad actual mayormente en la ciudad de Santiago.

El objetivo de esta encuesta es identificar si es factible realizar las diferentes etapas de un proyecto inmobiliario de manera remota y buscar la eficiencia en su gestión. Se evaluará también, la disposición de los trabajadores a la implementación de teletrabajo como así su factibilidad técnica en cada una de las etapas de gestión inmobiliaria, las cuales fueron detalladas previamente en el marco teórico e insertadas en la encuesta para conocimiento de los participantes.

El cuestionario fue diseñado en dos etapas, en primer lugar, preguntas generales sobre el trabajador, las cuales incluyen datos propios como su nombre, cargo en la empresa, años de experiencia laboral, entre otras. También se incluyeron preguntas sobre la apreciación de la empresa, tales como, su opinión sobre el nivel de innovación de la empresa, una clasificación de la cultura de la empresa y opinión sobre la disposición de la empresa a implementar instancias de teletrabajo en la época actual.

Posterior a las preguntas generales, la segunda etapa consta de cuatro preguntas, las cuales se repiten en múltiples secciones y se varía la etapa de la gestión inmobiliaria a analizar. En este caso, en cada etapa se consulta sobre la factibilidad de aplicar teletrabajo en la presente etapa mediante una pregunta de afirmación o negación, seguido de una pregunta utilizando la escala de Likert entre 1 a 5 evaluando la disposición del trabajador a aplicar teletrabajo en dicha etapa, tal como se señala: 1 (poco dispuesto), 2 (algo dispuesto), 3 (medianamente dispuesto), 4 (altamente dispuesto) y el 5 (muy dispuesto).

La tercera pregunta de cada sección corresponde a seleccionar tareas explícitas que componen la fase y se pide evaluar la factibilidad de cada una de ellas, de tal manera de mostrarle al trabajador una impresión general de la etapa y poder interpretar si a grandes rasgos la etapa puede ser llevada a cabo a través de trabajo remoto o teletrabajo. En último lugar, se cuestiona sobre la razón que cree el empleado que imposibilita realizar teletrabajo bajo una respuesta de selección múltiple donde puede elegir entre: costos, tiempo o si es necesario reuniones presenciales.

Tras cerrar el tiempo de respuesta con el que contaban los integrantes de Inmobiliaria San Isidro, se consiguió la colaboración de nueve trabajadores, lo que corresponde al 69% de participación según las invitaciones a la encuesta. El criterio de inclusión y exclusión de participantes en el estudio fue que el encuestado debía tener un cargo de jefe o gerente en la inmobiliaria, que fuera integrante de alguna empresa constructora ejecutando un proyecto de la inmobiliaria o que fuera algún arquitecto de los proyectos en ejecución ya que estos son los cargos que se ven involucrados en los procesos que se están estudiando.

Los resultados obtenidos en la encuesta se pueden observar visualmente a través de gráficos de torta, barras verticales y barras horizontales, dependiendo de su contenido, los que serán exhibidos en la sección de resultados. El criterio de selección de datos a revisar, consistirá en otorgar una mayor importancia a las preguntas que evalúen los siguientes aspectos; la disposición de los trabajadores a migrar hacia el teletrabajo, la factibilidad que crean los trabajadores a aplicar teletrabajo y los motivos por los cuales se crea que no es posible implementar teletrabajo en ciertas etapas.

Finalmente, para evaluar la factibilidad en general, se tomará en consideración la revisión bibliográfica junto con los resultados de la encuesta para así, en la sección de discusión y conclusiones, poder definir y explicar si es factible aplicar el teletrabajo en la gestión inmobiliaria en Chile y cuáles podrían ser sus posibles limitaciones y beneficios.

RESULTADOS

Durante un periodo de cuatro semanas, de agosto a septiembre de 2021, se encuestó a los trabajadores actuales de la empresa Inmobiliaria San Isidro para comprender el comportamiento y opinión de los colaboradores en cuanto al uso de teletrabajo o trabajo remoto. Las preguntas de la encuesta evaluaron la disposición y factibilidad de los usuarios para trabajar de manera remota desde sus hogares junto con los motivos por los cuales no se podrían llevar a cabo ciertas tareas que componen la gestión inmobiliaria. Los datos recopilados de la encuesta de Google Forms fueron analizados en la misma plataforma debido a que el universo de participantes lo permite.

1.- Preguntas generales.

En total, se obtuvo respuesta de 9 integrantes de la empresa, lo que corresponde al 69% de participación según las invitaciones enviadas. Los participantes tienen todos un diferente cargo en la empresa y ninguno de ellos se repite, entre estos cargos, los encuestados fueron: gerente general, gerente de proyectos, jefe de coordinación de proyectos, gerente de ventas, jefe de atención al cliente, jefe de contabilidad y finanzas, estudio de arquitectos, empresa constructora y vendedor de proyectos. Todos los profesionales contaban con más de 9 años de experiencia laboral según lo consultado, de los cuales, dentro de Inmobiliaria San Isidro, un 22,2% lleva nueve años o más, un 11,1% siete años, un 22,2% seis años, un 11,1% cinco años, un 22,2% cuatro años y un 11,1% tres años. En cuanto a la opinión de los trabajadores sobre qué tan innovadora es la empresa desde el punto de vista constructivo y organizacional, bajo una escala de Likert de 5 puntos que va de 1 (muy negativo) a 5 (muy positivo), el promedio general fue de 4,11 puntos donde un 22,2% selecciona 3/5, un 44,4% escoge 4/5 y un 33,3% opta por 5/5.

Posteriormente, en una pregunta con respuesta abierta, se evalúa la cultura de la empresa según los encuestados donde tres encuestados coinciden en que la empresa tiene un carácter innovador, seguido por dos encuestados que plantean que es una empresa moldeable o adaptable y por último, otros conceptos tales como; búsqueda de calidad, emprendedora y empresa moderna. En cuanto a la opinión de los trabajadores sobre si la empresa está dispuesta a implementar instancias de teletrabajo durante y posterior a la pandemia, el 100% de los trabajadores afirmaron que sí. Las características detalladas de los participantes se resumen a continuación en los gráficos N°1, 2 y 3.

Cargo en la empresa

9 respuestas

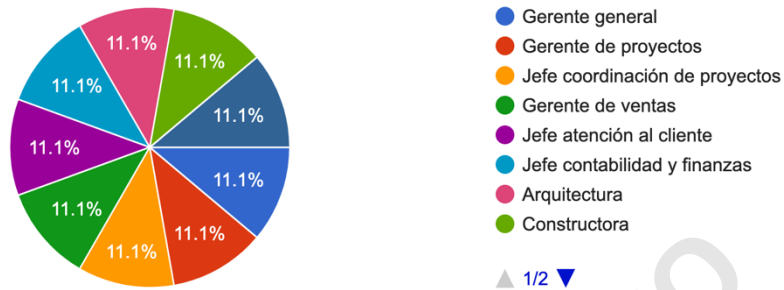


Gráfico N°1: Cargo en la empresa.

¿Cuántos años lleva trabajando en Inmobiliaria San Isidro?

9 respuestas

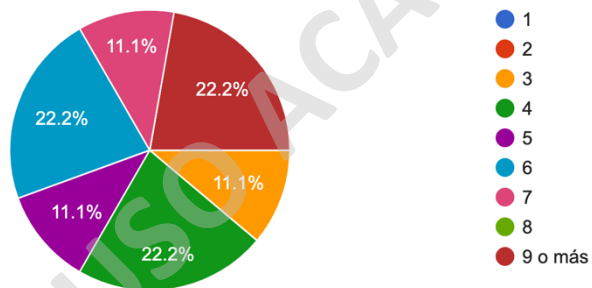


Gráfico N°2: Tiempo trabajando en la empresa.

¿Qué tan innovadora cree usted que es la empresa desde el punto de vista constructivo, organizacional, etc?

9 respuestas

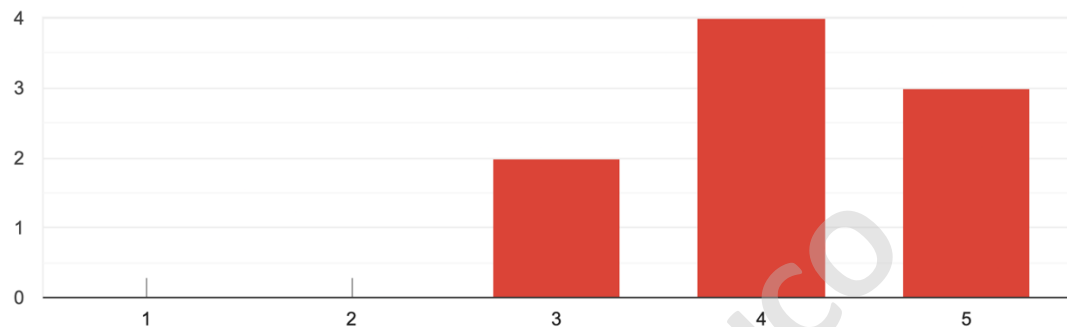


Gráfico N°3: ¿Qué tan innovadora es la empresa?

2.- Preguntas específicas por etapa.

En la presente sección, se consultó específicamente por cada una de las trece etapas que componen la gestión inmobiliaria en Chile, las cuales fueron definidas previamente. Cada sección se compone de cuatro preguntas que se repiten con elementos propios de cada etapa. La primera pregunta de la sección trata sobre la factibilidad que cree el trabajador de aplicar teletrabajo en esta etapa, con una respuesta de 2 alternativas (Si/No). La siguiente pregunta consulta sobre qué tan dispuesto está el trabajador a aplicar teletrabajo en dicha etapa, bajo una escala de Likert de 5 puntos que va de 1 (no dispuesto) a 5 (muy dispuesto).

A continuación, se pide seleccionar tareas específicas que componen la etapa en base a si es factible de ejecutar al 100% a través de teletrabajo o trabajo remoto. En esta pregunta, el empleado puede seleccionar tantas tareas como quiera mediante una casilla de verificación en base a su opinión. En último lugar, para finalizar cada etapa se pide marcar los motivos por los que el trabajador considere que no sea factible realizar teletrabajo en las etapas que no haya seleccionado posible, para aquello se pueden seleccionar tres opciones; “costos”, “tiempo” o “es necesario reuniones presenciales”.

a) Etapa N°1: Búsqueda, factibilidad y compra de terreno.

La primera etapa en ser consultada fue “búsqueda, factibilidad y compra de terreno”. Donde el 66,7% cree factible aplicar teletrabajo para esta fase, pero solo un 44,4% está muy dispuesto a aplicar teletrabajo, un 22,2% está dispuesto mientras que un 22,2% está poco dispuesto.

De las tareas que componen esta etapa, el 100% opina que la evaluación financiera del terreno y el estudio de mercado se pueden realizar mediante teletrabajo, pero el 0% cree que se pueda realizar la visita a terreno y la entrega de este mismo mediante teletrabajo.

Lo anterior es evidente, ya que una visita a terreno implica en moverse físicamente al lugar lo que hace prácticamente imposible el teletrabajo para esa tarea. A pesar de lo anterior, algunos corredores de propiedades en Chile, han implementado sistemas de tour virtuales o tour 360° donde se muestran propiedades, ya sea terrenos, casas, locales u oficinas mediante videos o softwares especializados donde se desplazan las imágenes del recinto y se puede realizar un recorrido virtual con imágenes reales lo más cercano a la realidad.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?

9 respuestas

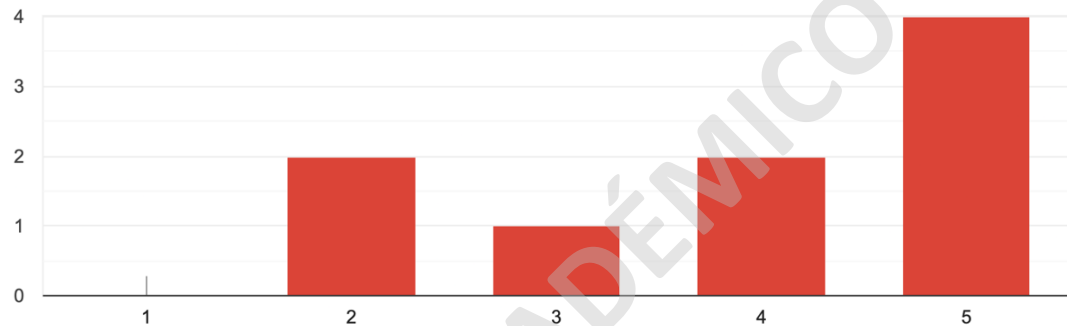


Gráfico N°4: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°1.

Seleccione que tareas cree usted que si son factibles de realizar 100% por teletrabajo

9 respuestas

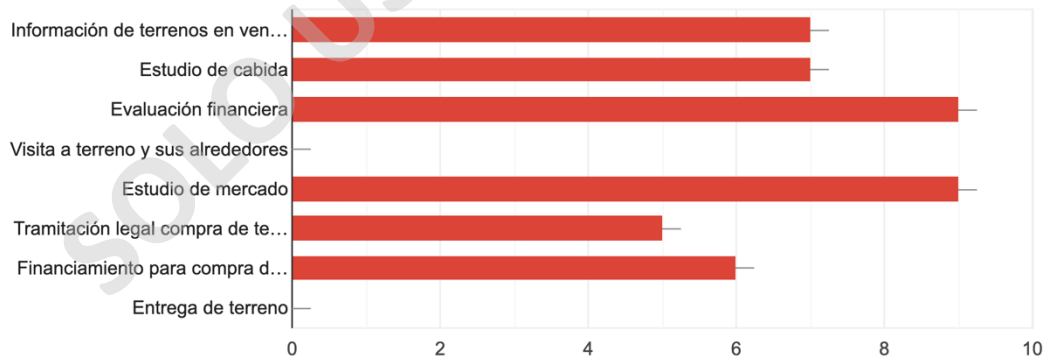


Gráfico N°5: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°1.

De las tareas específicas anteriormente presentadas, el 100% coincide que los motivos por los que se considera no factible implementar teletrabajo corresponde a “es necesario

reuniones presenciales”, siendo este el único factor considerado por los trabajadores para no permitir llevar a cabo la totalidad de la etapa de manera remota.

b) Etapa N°2: Estudio de anteproyecto.

Para la segunda etapa en la encuesta, el 100% de los encuestados coincide que es factible aplicar teletrabajo y el 44,4% está muy dispuesto a realizarlo y el 55,6% restante está dispuesto. Lo anterior, muestra una alta disposición de los encuestados a llevarlo a cabo, pero igualmente se encuentran algunas limitaciones. Sobre las tareas específicas de la etapa en cuestión, el 100% cree que se puede solicitar el anteproyecto a arquitectura vía teletrabajo, pero otras tareas como presentación de anteproyecto a la Dirección de Obras Municipales (DOM) y el levantamiento topográfico no lo son factibles con un 11,1% y 33,3% respectivamente.

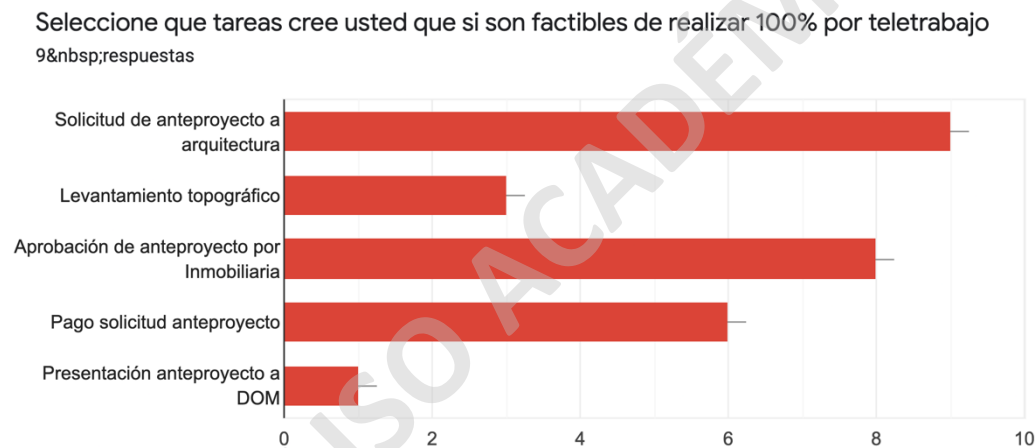


Gráfico N°6: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°2.

La causa por la cual no se cree factible es que se requieren reuniones presenciales, demostrado por el 100% de los trabajadores; 1 trabajador además, selecciona el tiempo como una variable.

c) Etapa N°3: Proyecto de arquitectura.

En la presente etapa, un 88,9% afirma que si es posible aplicar teletrabajo mientras que solo un trabajador se opone. El 77,7% está dispuesto o muy dispuesto a aplicar teletrabajo en esta fase, lo que es una muestra significativa y representa a la mayoría. En cuanto a las tareas específicas de esta etapa, la mayoría también acuerda que es factible llevarlas a cabo totalmente vía teletrabajo con valores de aprobación entre un 66,7% y 77,8%, reflejado en el gráfico a continuación.

Seleccione que tareas cree usted que si son factibles de realizar 100% por teletrabajo
9 respuestas

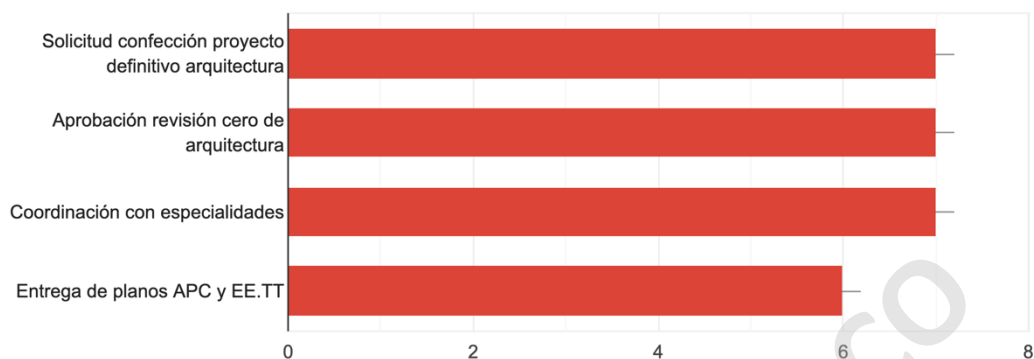


Gráfico N°7: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°3.

En cuanto a las tareas que no son factibles de realizar a través de teletrabajo o trabajo remoto, 4 trabajadores señalan que es a causa de la necesidad de reuniones presenciales, mientras que solo 1 trabajador señala el factor del tiempo.

d) Etapa N°4: Estudios de ingeniería y proyectos de especialidades.

La etapa número cuatro, es la con mayor aprobación y factibilidad según los encuestados, donde el 100% afirma que si es posible aplicar teletrabajo y el 100% está dispuesto o más a aplicarlo, según una pregunta con escala de Likert.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?

9 respuestas

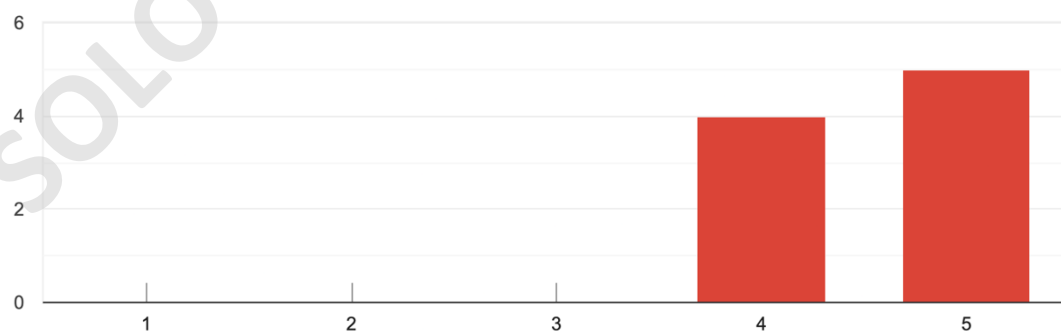


Gráfico N°8: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°4.

En cuanto a las tareas de la presente etapa, el 100% opina que si es factible realizar 7 de 9 tareas totalmente a través de teletrabajo, mientras que la contratación de estudio de

mecánica de suelos y el proyecto de socializado es aprobada por un 77,8%, lo que aún es un porcentaje altamente positivo. Es posible que no haya sido aprobado en su totalidad ya que efectivamente, para ejecutar una mecánica de suelos es necesaria una visita a terreno, pero la tarea consulta por la contratación de los servicios, los cuales si se pueden realizar de manera remota. Los resultados mencionados, se muestran en el gráfico a continuación.

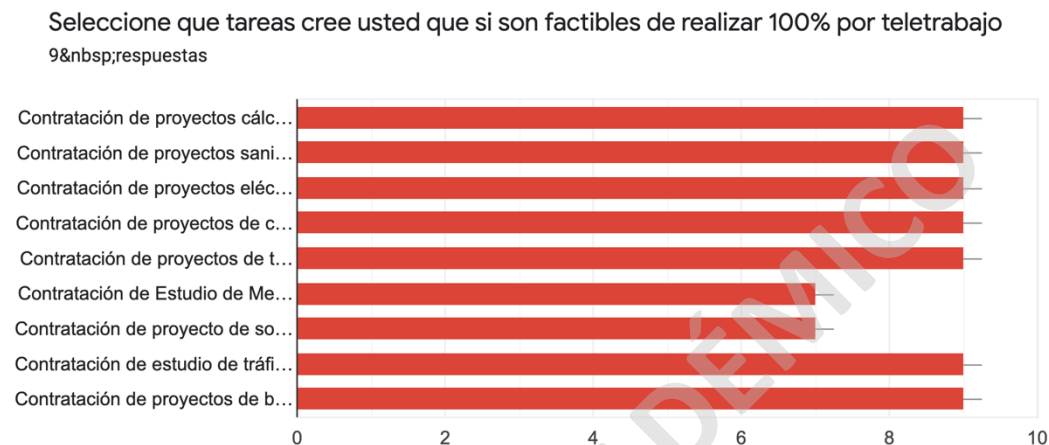


Gráfico N°9: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°4.

e) Etapa N°5: Coordinación de proyectos.

La etapa de coordinación de proyectos, también cuenta con una alta aprobación en cuanto a la factibilidad de aplicar teletrabajo con un 88,9%, junto a esto, el 55,6% está muy dispuesto a realizarlo y un 33,3% está dispuesto, lo que corrobora a la factibilidad.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?

9 respuestas

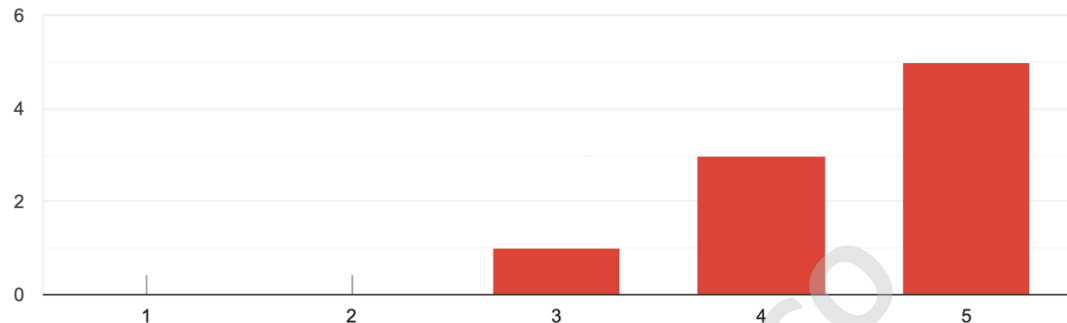


Gráfico N°10: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°5.

De las tareas específicas para esta etapa, la totalidad de los encuestados señala que la coordinación de arquitectura con cálculo estructural, y la coordinación de cálculo estructural con la mecánica de suelos es factible realizarla a través de teletrabajo, sin embargo, tan solo un 55,6% de los encuestados cree que la elaboración del modelo BIM con especialidades es posible de realizar a través de teletrabajo. Lo anterior, según lo consultado, se debe a la necesidad de realizar reuniones presenciales y tiempo como los factores que no permiten realizar teletrabajo, se muestra a en el gráfico a continuación.

De las tareas que no fueron seleccionadas, marque los motivos por lo que considera que no son factibles de realizar en teletrabajo:

5 respuestas

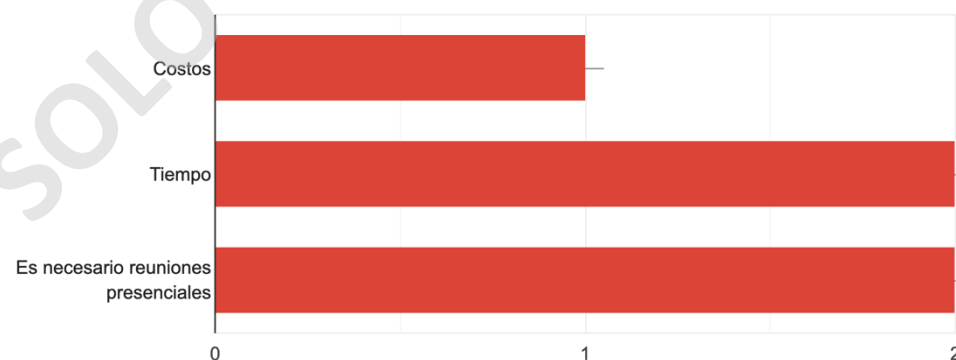


Gráfico N°11: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°5.

f) Etapa N°6: Tramitación de organismos externos.

En esta etapa existe mayor discusión sobre la factibilidad que creen las personas en aplicar teletrabajo en la tramitación de organismos externos, donde el 66% opina que sí, pero el 33,3% se opone a que sea factible. A la vez, un 55,6% está muy dispuesto a aplicar teletrabajo, pero un 22,2% no está dispuesto o poco dispuesto. Las cifras se muestran en los gráficos a continuación.

¿Cree usted que es posible aplicar teletrabajo en esta etapa? (Tramitación organismos externos)
9 respuestas

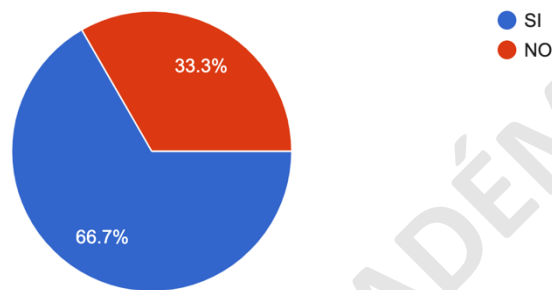


Gráfico N°12: Factibilidad de aplicar teletrabajo en etapa N°6.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?
9 respuestas

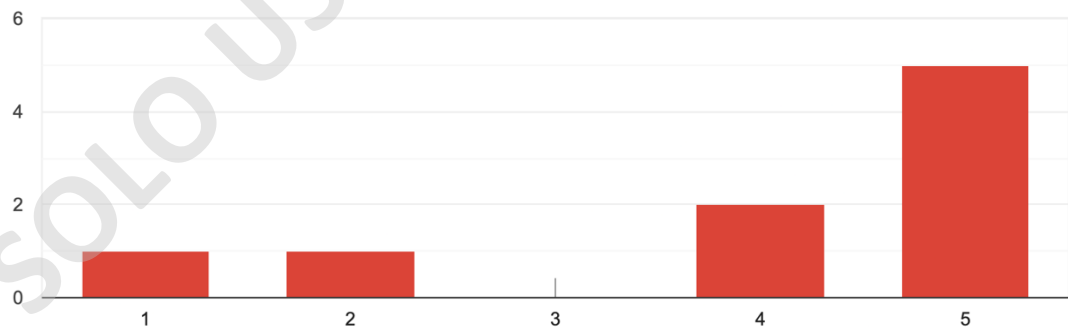


Gráfico N°13: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°6.

La mayor discusión, existe en la pregunta sobre las tareas que se crea posible de realizar 100% por teletrabajo, donde predomina la aprobación de un 44,4% o 55,5% para la mayoría de estas, sin embargo igualmente una tarea alcanza los 77,7% de aprobación,

mientras que una tarea consigue tan solo un 33,3% de aprobación. A continuación se muestran las cifras de cada tarea.



Gráfico N°14: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°6.

Como causa que no permita realizar teletrabajo para las tareas anteriores, predomina con un 85,7% que son necesarias reuniones presenciales. Es importante recordar que las tareas anteriores son con organismos externos, por lo general entidades públicas, lo que requiere mayormente acudir a la oficina o sucursal de la entidad en cuestión y para esto es necesario desplazarse físicamente al lugar.

g) Etapa N°7: Financiamiento.

En cuanto a la solicitud de financiamiento para el terreno y la construcción del proyecto, un 88,9% cree que si es posible aplicar teletrabajo y en su mayoría, un 66,6% estaría muy dispuesto a realizarlo de tal manera. Todas las tareas que componen esta etapa tienen una alta tasa de aprobación para llevarse a cabo a través de trabajo remoto con valores entre un 66,7% hasta un 88,9% lo que validaría mayormente que esta etapa si se pudiera desarrollar de manera total por teletrabajo.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?

9 respuestas

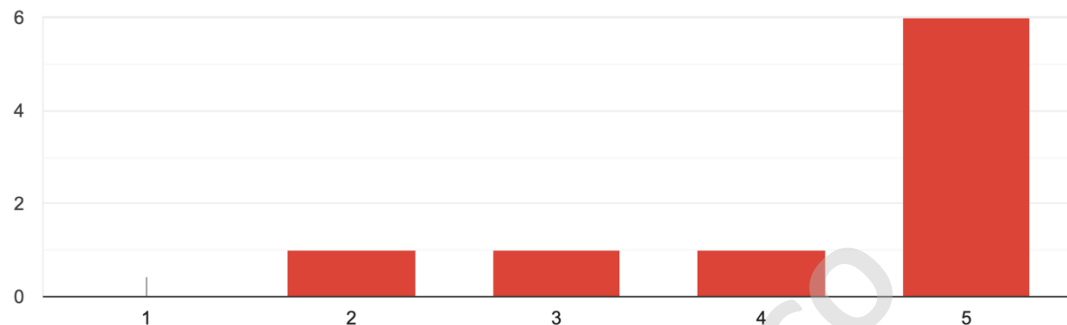


Gráfico N°15: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°7.

Seleccione que tareas cree usted que si son factibles de realizar 100% por teletrabajo

9 respuestas



Gráfico N°16: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°7.

h) Etapa N°8: Licitación y adjudicación.

Esta etapa, también cuenta con una alta aprobación sobre la posibilidad de aplicar teletrabajo, con un 88,9% de los trabajadores afirmando que sí. En cuanto a la disposición de estos, un 33,3% está muy dispuesto y un 88,8% está medianamente dispuesto o más, lo que valida la factibilidad de implementar teletrabajo en esta etapa. De las tareas específicas que componen esta etapa, todas cuentan con una tasa de aprobación mayor al 66,7% llegando hasta un 88,9% en la tarea de invitación a propuestas de empresas constructoras. En cuanto a los motivos por los que se considera no factible realizar

teletrabajo, tan solo 3 trabajadores señalan es a causa de tiempo y la necesidad de reuniones presenciales.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?

9 respuestas

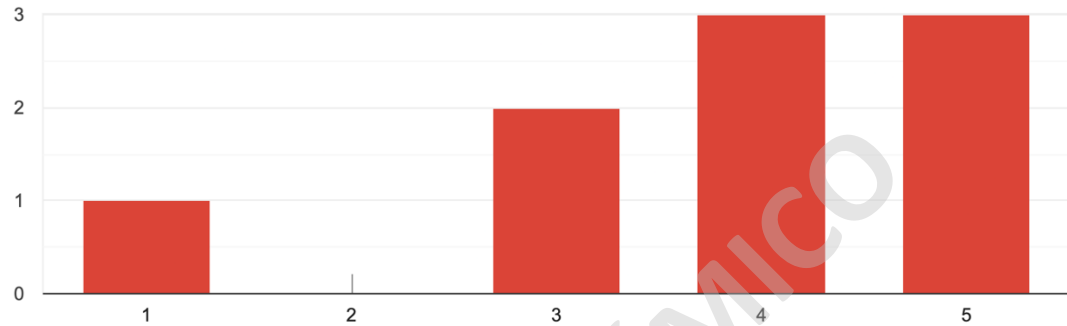


Gráfico N°17: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°8.

Seleccione que tareas cree usted que si son factibles de realizar 100% por teletrabajo

9 respuestas



Gráfico N°18: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°8.

i) Etapa N°9: Control de obras.

La etapa de control de obras, tiene una alta discusión sobre su factibilidad y disposición de aplicar teletrabajo, donde un 66,7% cree que si es posible, mientras un 33,3% se opone a su posibilidad. En cuanto a la disposición de aplicar trabajo remoto, según una escala de Likert de 1 a 5, su puntuación media es de 3,44; significando que existe una leve tendencia a que exista una disposición pero no es una tendencia firme. La disposición de los

trabajadores se distribuye de manera mayormente uniforme, no marcando una tendencia y pudiendo variar altamente. En relación a las labores que componen esta etapa, un 44,4% cree que la reunión semanal de control del proyecto se pueda realizar mediante teletrabajo, pero a la vez un 88,9% cree que si es factible realizar el estado de pago mensual por trabajo remoto.

Lo anterior señala que esta etapa tiene tareas muy variables entre sí, donde cada una se puede llevar a cabo de manera diferente según cada proyecto o inmobiliaria. A modo de ejemplo, la reunión de control semanal puede ser de manera presencial o vía teleconferencia, lo que varía la respuesta de cada trabajador. En cuanto a los motivos por los cuales no es factible realizar el 100% de la etapa vía teletrabajo, 6 de 9 trabajadores plantean que es a causa de reunirse presencialmente. A grandes rasgos, mediante los datos entregados por la encuesta, esta etapa podría desarrollarse parcialmente por teletrabajo pero depende mucho del tipo de trabajo y la metodología que utilice la empresa.

¿Cree usted que es posible aplicar teletrabajo en esta etapa? (Control de obras)
9 respuestas

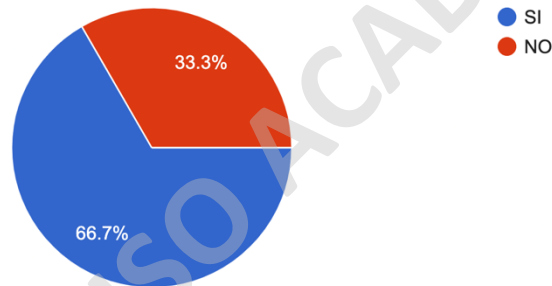


Gráfico N°19: Factibilidad de aplicar teletrabajo en etapa N°9.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?

9 respuestas

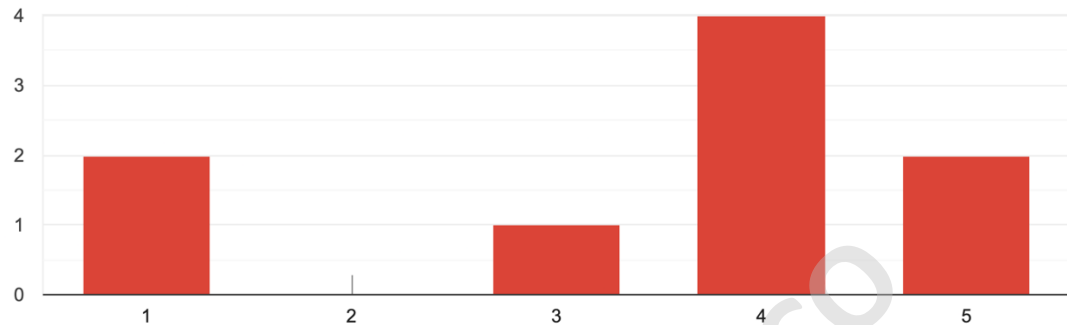


Gráfico N°20: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°9.

Seleccione que tareas cree usted que si son factibles de realizar 100% por teletrabajo

9 respuestas



Gráfico N°21: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°9.

j) Etapa N°10: Gestión de ventas y escrituración.

En relación con el área comercial, en la gestión de ventas de los departamentos y escrituración, un 88,9% de los encuestados cree si es posible aplicar teletrabajo en esta etapa y el 100% está medianamente dispuesto o más a aplicarlo sin oposición. En la actualidad, Inmobiliaria San Isidro es una empresa que aplica teletrabajo en esta área lo que corrobora lo señalado por las cifras.

En cuanto a las tareas que componen esta etapa, el 100% cree que la cotización de unidades se puede realizar vía teletrabajo, el 88,9% cree que tanto el desarrollo de la

campaña publicitaria y marketing tanto como el cobro del pie pactado para los departamentos, también se pueda realizar a través de trabajo remoto. Al contrario, solamente 1 persona cree que la habilitación de la sala de ventas se pueda realizar bajo teletrabajo, algo que resulta prácticamente imposible, ya que requiere trabajo físico en el lugar, sin embargo si se pueden coordinar esos trabajos de manera remota.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?

9 respuestas

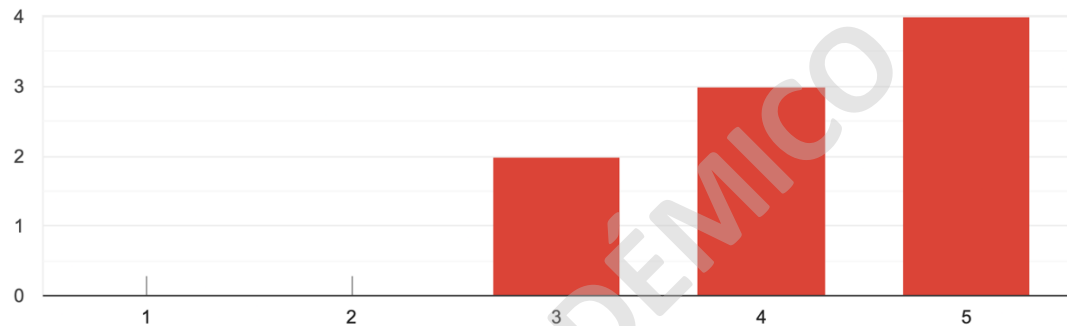


Gráfico N°22: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°10.

Seleccione que tareas cree usted que si son factibles de realizar 100% por teletrabajo

9 respuestas

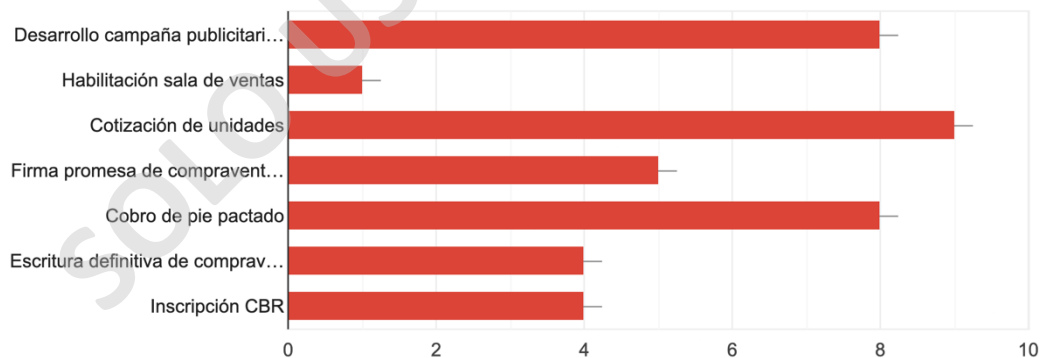


Gráfico N°23: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°10.

Los motivos por los que se considera no factible realizar teletrabajo en esta etapa, el 100% de los encuestados plantea que es a causa de la necesidad de realizar reuniones o trabajos presenciales.

k) Etapa N°11: Recepción de obras.

La presente etapa inmobiliaria, es la única que cuenta con un 100% de los votos a que no es posible aplicar teletrabajo en esta etapa ni tampoco existe la disposición de los trabajadores a realizarlo. De las tareas específicas de esta etapa, como por ejemplo, la recepción de departamentos, funcionalidades, estacionamientos, bodegas u otros, ninguna de ellas puede realizarse vía teletrabajo o trabajo remoto ya que el motivo principal según señalan los encuestados es la necesidad de reuniones presenciales. Lo anterior se debe a que la recepción de las unidades considera una revisión física de ellas y de los elementos que las componen, lo que imposibilita llevarse a cabo de manera online o remota.

¿Cree usted que es posible aplicar teletrabajo en esta etapa? (Recepción de obras)
9 respuestas

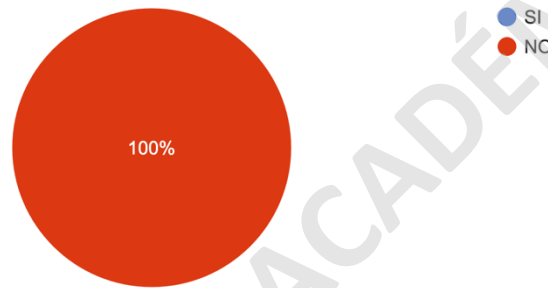


Gráfico N°24: Factibilidad de aplicar teletrabajo en etapa N°11.

De las tareas que no fueron seleccionadas, marque los motivos por lo que considera que no son factibles de realizar en teletrabajo:

9 respuestas

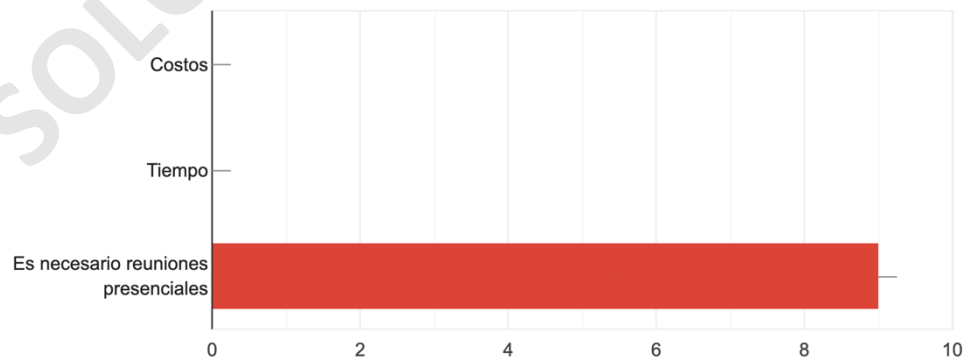


Gráfico N°25: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°11.

l) Etapa N°12: Entrega de productos.

La presente etapa contiene dividida la opinión de los encuestados en base a la posibilidad de aplicar teletrabajo, donde un 66,7% afirma que no es posible, pero un 33,3% mantiene que si lo es. Al igual que en la primera pregunta, en cuanto a la disposición de los trabajadores a aplicar teletrabajo en esta etapa, según una escala de Likert de 1 a 5, se obtiene un valor de 2,67; lo que significa que existe una mediana disposición a implementar teletrabajo o trabajo remoto en esta área, a pesar del resultado promedio obtenido, un 44,4% mantiene que no están dispuestos a aplicar esta metodología.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?
9 respuestas

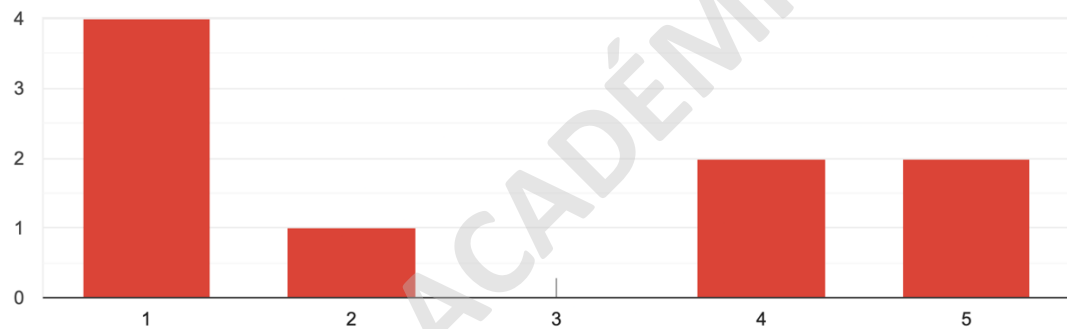


Gráfico N°26: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°12.

En cuanto a las tareas específicas que componen esta etapa de la gestión inmobiliaria, el total de los trabajadores encuestados afirma que es factible realizar de manera 100% online la coordinación de la fecha de entrega con el propietario y 8 de 9 empleados afirma que la autorización comercial para entrega, también puede realizarse de la misma manera. Por el contrario, ninguno de los encuestados cree que es factible realizar la entrega física del producto ni tampoco subsanar las observaciones constructivas que existan en una entrega.

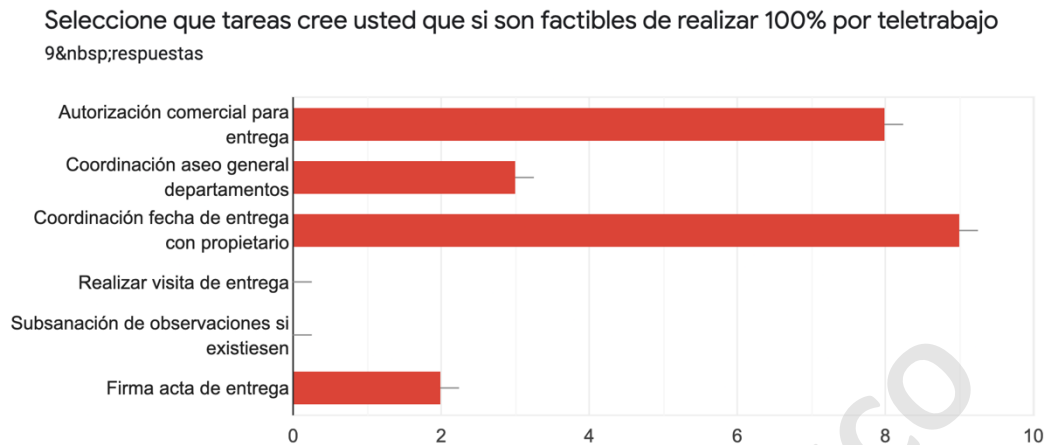


Gráfico N°27: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°12.

Los motivos señalados en su totalidad por los cuales no es factible aplicar teletrabajo en la totalidad de esta etapa es la necesidad de reuniones presenciales entre los individuos.

m) Etapa N°13: Post-venta.

En la última etapa que compone la gestión inmobiliaria, se presenta una instancia donde el cliente ya se encuentra utilizando los productos, por lo que las viviendas se encuentran habitadas en su generalidad. En cuanto a la atención de post-venta o atención al cliente, el 77,8% de los trabajadores opina que si es posible aplicar teletrabajo y existe una alta disposición a realizarlo, con un valor medio de 3,56 en la escala de Likert entre 1 a 5 evaluando la disposición de realizar teletrabajo en esta etapa.

En cuanto a las tareas que son factibles de realizar de manera 100% por teletrabajo o trabajo remoto, la totalidad de los empleados afirma que el ingreso de la solicitud de post-venta a la Inmobiliaria puede realizarse de manera online. También así, la tarea de agendar la fecha de visita puede hacerse de la misma manera. En la práctica, en Inmobiliaria San Isidro, la coordinación con el propietario se realiza a través de correo electrónico y el ingreso de las solicitudes a través de un portal web especializado para post-venta en la página web de la Inmobiliaria. Al contrario, ningún empleado cree posible ejecutar los trabajos de construcción para resolver la post-venta, lo anterior es evidente ya que requiere la asistencia física de un equipo de trabajo. Lo anterior, se corrobora según los resultados de la última pregunta en cuanto a los motivos por los que no es factible realizar la etapa con teletrabajo, esto es la necesidad de reuniones o asistencia presencial.

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa?

9 respuestas

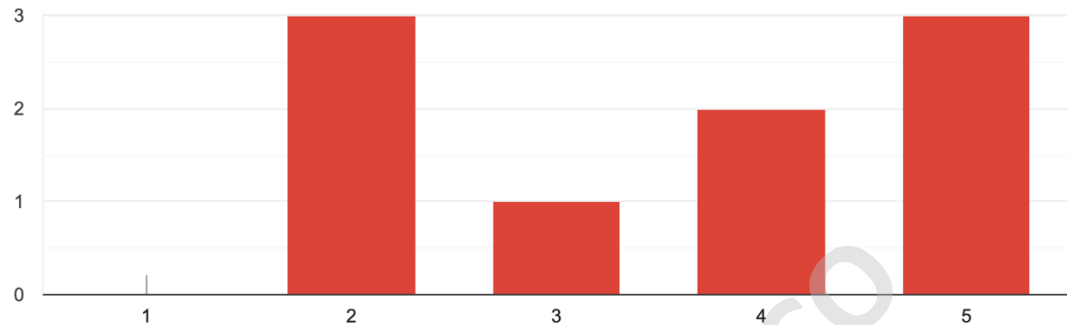


Gráfico N°28: Disposición a aplicar teletrabajo en etapa N°13.

Seleccione que tareas cree usted que si son factibles de realizar 100% por teletrabajo

9 respuestas

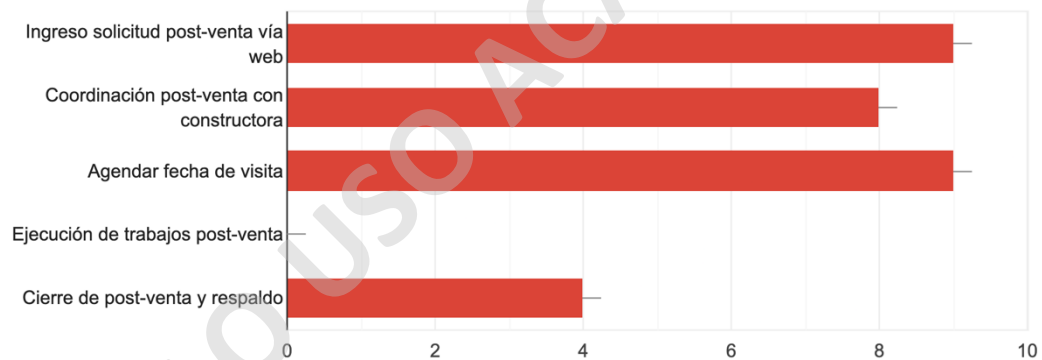


Gráfico N°29: Tareas factibles de realizar por teletrabajo en etapa N°13.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En relación a los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada en la empresa chilena Inmobiliaria San Isidro y a la revisión bibliográfica, se pueden analizar y discutir los resultados con hallazgos de investigaciones previas y evaluar qué implicancias tienen estas similitudes.

En primer lugar, en cuanto a las etapas que componen la gestión inmobiliaria en Chile, los resultados obtenidos en la encuesta entregan una visión real de cómo impacta el teletrabajo en cada uno de los procesos. En relación a la posibilidad de aplicar teletrabajo en las trece etapas mencionadas, la encuesta muestra que corresponde a un 73,6%. Por otro lado, en cuanto a la factibilidad que creen los trabajadores de implementar teletrabajo, medido bajo una escala de Likert de 5 puntos que va de 1 (no dispuesto) a 5 (muy dispuesto), el promedio general fue de 3,74 puntos, equivalente a un 74,8% de aprobación. Las cifras anteriores, son positivas para la pregunta de investigación de la presente tesis, correspondiente a evaluar la factibilidad de implementar el teletrabajo en la gestión inmobiliaria en Chile, sin embargo, estos valores no muestran una totalidad absoluta, situación que se analizarán a continuación.

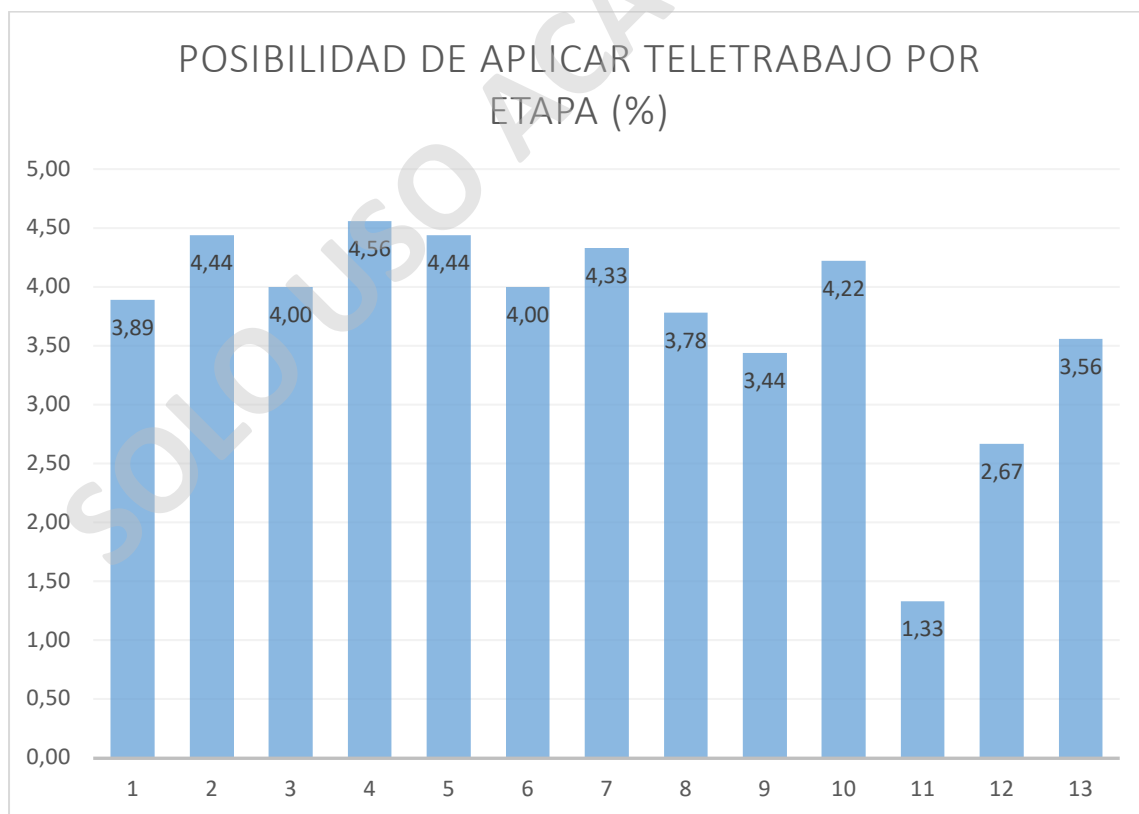


Gráfico N°30: Posibilidad según trabajadores de Inmobiliaria San Isidro de aplicar teletrabajo por cada etapa.

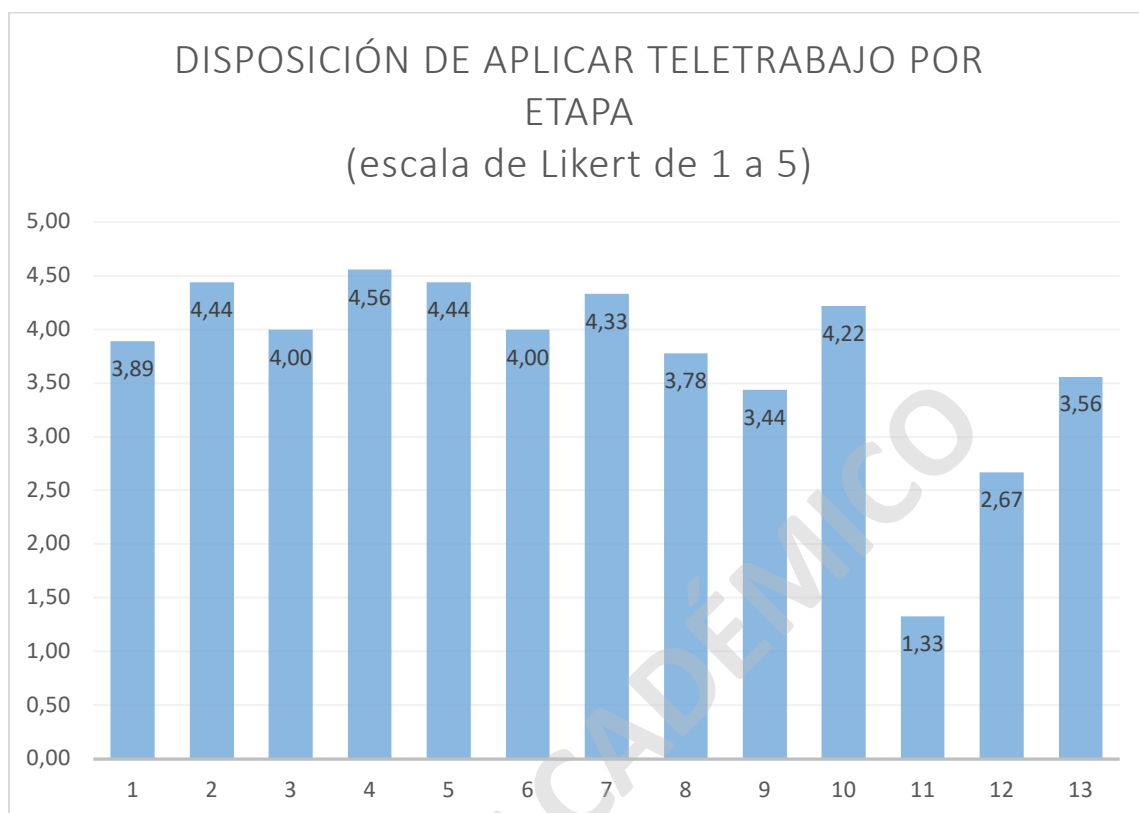


Gráfico N°31: Disposición de los trabajadores de Inmobiliaria San Isidro a aplicar teletrabajo por cada etapa.

Las etapas con mayor tasa de aprobación en cuanto a la posibilidad y la disposición de implementar trabajo remoto o a distancia son las etapas N°2 y N°4, correspondientes a “estudio de anteproyecto” y “estudios de ingeniería y proyectos de especialidades” respectivamente. En ambas etapas los trabajadores coinciden en un 100% que es posible aplicar teletrabajo y están altamente dispuestos a realizarlo según señala la pregunta N°2 bajo una escala de Likert con valores de 4,44 y 4,56; los más altos entre todas las etapas. Esto refleja la situación actual de Inmobiliaria San Isidro, donde ambas etapas se desarrollan totalmente a través de trabajo a distancia o teletrabajo. En ejemplos concretos, según la bibliografía revisada, la fase de estudio de anteproyecto, incluye la definición del producto que se quiere construir de una manera detallada, lo cual se consigue a través de la contratación de un estudio de arquitectos para la confección y presentación del anteproyecto. Estas tareas se llevan a cabo, desde el punto de vista de la inmobiliaria, de manera remota u online, a través de videoconferencias y envío de documentación a través de correo electrónico y/o nubes de almacenamiento. Otra tarea que se desempeña en esta etapa, es la ejecución del levantamiento topográfico, donde sin duda, el topógrafo debe realizar una visita a terreno, pero para efectos de la inmobiliaria, esta no debe acudir a la visita, por lo que también se considera resuelta a través de teletrabajo. Finalmente, para

terminar esta etapa, se ratifica el proyecto con una evaluación financiera y la aprobación por parte de la inmobiliaria; para el caso de Inmobiliaria San Isidro, al no tener un tamaño de empresa extremadamente grande, sino más bien mediana, no es necesaria una reunión con algún Directorio u organismo que apruebe el proyecto, sino más bien se realiza una reunión con los socios para tomar la decisión, esta se suele llevar a cabo de manera digital a través de una videoconferencia. Una vez aprobado el proyecto por parte de la inmobiliaria, se presenta el anteproyecto ante la Dirección de Obras Municipales por parte del arquitecto, evento al que la inmobiliaria tampoco requiere asistir por lo que también se puede considerar como trabajo a distancia o remoto.

Sumado a lo anterior, en la otra etapa que cuenta con una aprobación total a la posibilidad de aplicar teletrabajo referida a los estudios de ingeniería y proyectos de especialidades, ocurre algo similar, donde los hitos que componen esta fase se pueden realizar de manera totalmente remota y así lo hace la empresa en estudio Inmobiliaria San Isidro. En primer lugar, tras la aprobación del proyecto inmobiliario, se decide la contratación de cada uno de los proyectos de especialidades y de ingeniería para lo cual se cotizan los servicios a diferentes equipos de estudio y tras llegar a un acuerdo se procede al pago de estos, lo anterior corresponde a tareas que se realizan 100% a través de teletrabajo. A continuación, cada proyectista comienza en la elaboración de su proyecto y se le entregan los antecedentes necesarios a través de medios digitales para cuando se tenga el proyecto definitivo, estos sean enviados digitalmente a la inmobiliaria.

De acuerdo a lo referido anteriormente, queda en evidencia que ambas etapas pueden desarrollarse en su totalidad a través de teletrabajo o trabajo remoto. Es relevante destacar que el hecho de que exista la posibilidad de usar esta metodología, no obliga a que se realice de esa manera. De esta manera, la inmobiliaria siempre tiene la libertad de acudir presencialmente a las tareas que componen las etapas mencionadas, como por ejemplo; acudir a la topografía, asistir a las oficinas de ingenieros o arquitectos, como así también ir presencialmente a la Municipalidad.

En relación a las etapas con menor porcentaje de aprobación en cuanto a su posibilidad y disposición, se encuentran las etapas N°11 y N°12: “recepción de obras” y “entrega de productos” respectivamente. En cuanto a la posibilidad que se evalúa acerca de la aplicación del teletrabajo en la recepción de las obras, se obtuvo un 0% de aprobación, significando así que es prácticamente imposible, al menos bajo las metodologías de la empresa en estudio. Agregado a lo anterior, la disposición de los trabajadores también es la más baja con un valor de 1,33 puntos bajo una escala de Likert de 1 a 5 evaluando la disposición de cada trabajador. Esta etapa, en cuanto a la línea temporal de un proyecto inmobiliario, es de las últimas, donde los productos ya se encuentran terminados por parte de la empresa constructora y se le hace entrega a la empresa inmobiliaria. Para esto, se debe revisar cada uno de los productos entre los cuales se encuentran: departamentos, casas, oficinas, locales, estacionamientos, bodegas u otros, lo que se debe realizar muy delicadamente para no dejar pasar ninguna falla en la construcción de estos, lo que

requiere la asistencia física de un representante de la inmobiliaria para revisar las unidades.

En cuanto a la etapa de entrega de productos, que cuenta con valores de 33% de posibilidad de aplicar teletrabajo y una disposición de 2,67 según una escala de Likert de 1 a 5, ocurre algo similar a la etapa anteriormente mencionada, donde en este caso es la empresa inmobiliaria quien le hace la entrega al cliente de cada unidad, quienes revisarán también detalladamente su producto, lo cual requiere de la asistencia física al lugar.

Considerando las cifras anteriores, se interpreta que existe una posibilidad casi nula de aplicar teletrabajo y una disposición muy baja por parte de los trabajadores, sin embargo, existen tareas que sí se pueden llevar a cabo a través de trabajo remoto, como por ejemplo, la coordinación de las entregas, coordinación de aseo general de los departamentos, autorización comercial para entrega, envío de documentación general de los departamentos y otras unidades. Lo anterior explica el motivo por el cual existe una leve tasa de aprobación tanto para la posibilidad y la disposición a aplicar teletrabajo por parte de los trabajadores de la inmobiliaria en estudio.

En relación con la factibilidad total que creen los trabajadores de la empresa Inmobiliaria San Isidro, afirman que el 63,1% de las etapas inmobiliarias, según lo definido anteriormente, pueden llevarse a cabo en su totalidad a través de trabajo remoto o a distancia. Este valor se obtiene tras el promedio de la factibilidad de cada etapa a ejecutarse 100% vía teletrabajo. Al analizar las etapas de manera independiente, el valor que más resalta en el gráfico a continuación, es la etapa N°11 correspondiente a la recepción de obras, que cuenta con un 0% de factibilidad de realizarse completamente a través del uso de teletrabajo. La cifra anterior concuerda con lo planteado en relación a la disposición de los trabajadores donde también corresponde a un 0%. Esto quiere decir que en la práctica, es una etapa imposible de llevarse a cabo mediante la nueva metodología que se quiere implementar. Esta situación se debe a que la etapa de recepción de obras, requiere de la revisión física del inmueble construido, tanto por parte de la empresa constructora como por parte de la Inmobiliaria, lo cual no es posible de realizar sin acudir a la obra físicamente. Dentro de las demás tareas que componen dicha etapa, para todas se requiere la asistencia presencial a la obra en construcción, lo que ejemplifica la tasa de desaprovecho en cuanto a la factibilidad y también a la disposición de los trabajadores.

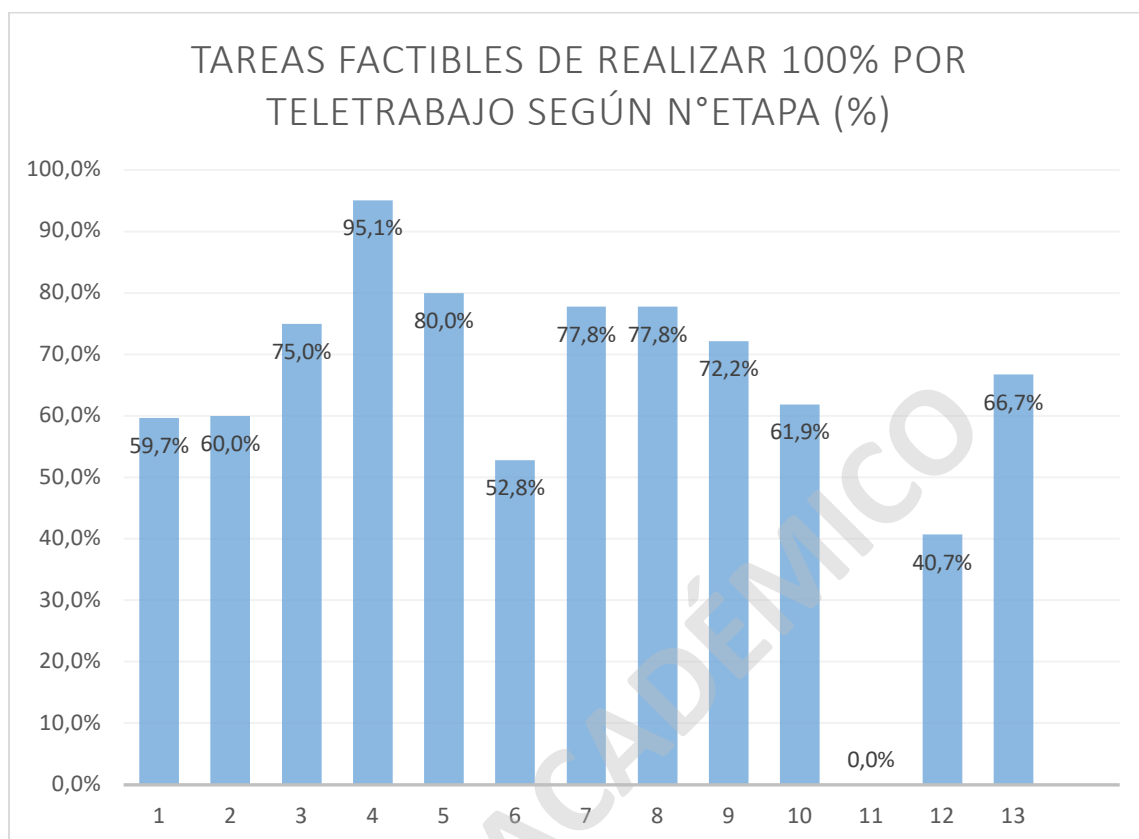


Gráfico N°32: Factibilidad de ejecutar cada etapa, completamente a través de teletrabajo, según los trabajadores de Inmobiliaria San Isidro.

Por el contrario, las etapas con mayores índices de factibilidad son las etapas N°4 y N°5: “estudios de ingeniería y proyectos de especialidades” y “coordinación de proyectos” correspondientemente, con cifras de un 95,1% y 80,0%. Lo anterior concuerda con las preguntas anteriores de la encuesta en cuanto a la disposición y posibilidad que evalúan los trabajadores, donde las etapas N°4 y N°5 también son las con mayor índice de aprobación. Estas etapas, requieren de una coordinación con varios departamentos externos y áreas especialistas, pero dichas tareas pueden llevarse a cabo de manera online o remota, ya que no requiere la asistencia física a algún lugar o acudir a realizar algún trámite de manera presencial.

El gráfico N°32 muestra que todas las etapas, con excepción de solamente una de ellas, tienen una tasa mayor al 50% de aprobación en cuanto a su factibilidad de ejecutarse de manera totalmente con el uso de teletrabajo, por lo que a grandes rasgos, si es posible implementar el uso de esta modalidad en las etapas de la gestión inmobiliaria en Chile.

Cabe recordar que cada etapa inmobiliaria está compuesta de distintas tareas, las cuales oscilan entre 4 a 12 en cada etapa inmobiliaria según lo definido en un principio, con un

total de 81 tareas analizadas. Al estudiar la factibilidad de realizar cada una de las tareas de manera individual, a través de una modalidad 100% remota, los trabajadores de Inmobiliaria San Isidro indicaron que un 64,2% de estas tareas podrían cumplir con estas exigencias, tal como se ilustra en el gráfico a continuación. Este valor es positivo para la pregunta de investigación, ya que casi dos tercios de las tareas pueden desarrollarse con el uso de teletrabajo en su totalidad. Lo anterior, no significa que no se pueda aplicar teletrabajo en el resto de las tareas, sino que no es posible realizarla completamente de manera remota o a distancia, pero sí facilita y existe la posibilidad y disposición de aplicar teletrabajo en sus diferentes metodologías para llevar a cabo cada una de las tareas del rubro inmobiliario.

Un ejemplo concreto de lo anterior es la etapa N°13 correspondiente a Post-venta, la cual presenta valores de 71,2% en relación a la disposición y posibilidad, y un 66,7% en cuanto a la factibilidad. Según las cifras anteriores, esta etapa no es factible de realizarse completamente mediante el uso de teletrabajo, ya que no alcanza valores del 100%. Sin embargo, de las 5 tareas que componen a esta etapa, al menos 3 se pueden realizar completamente con teletrabajo. El ingreso de la solicitud de post-venta mediante la página web, la coordinación con los clientes y el agendamiento de la visita de post-venta, sí se pueden llevar a cabo con teletrabajo completamente, mientras que la ejecución de los trabajos de post-venta en los recintos no permite esta metodología, lo que de ninguna manera impide que se aplique teletrabajo en la etapa. Esto corresponde en términos simples, a que tiene una factibilidad parcial de implementar teletrabajo.

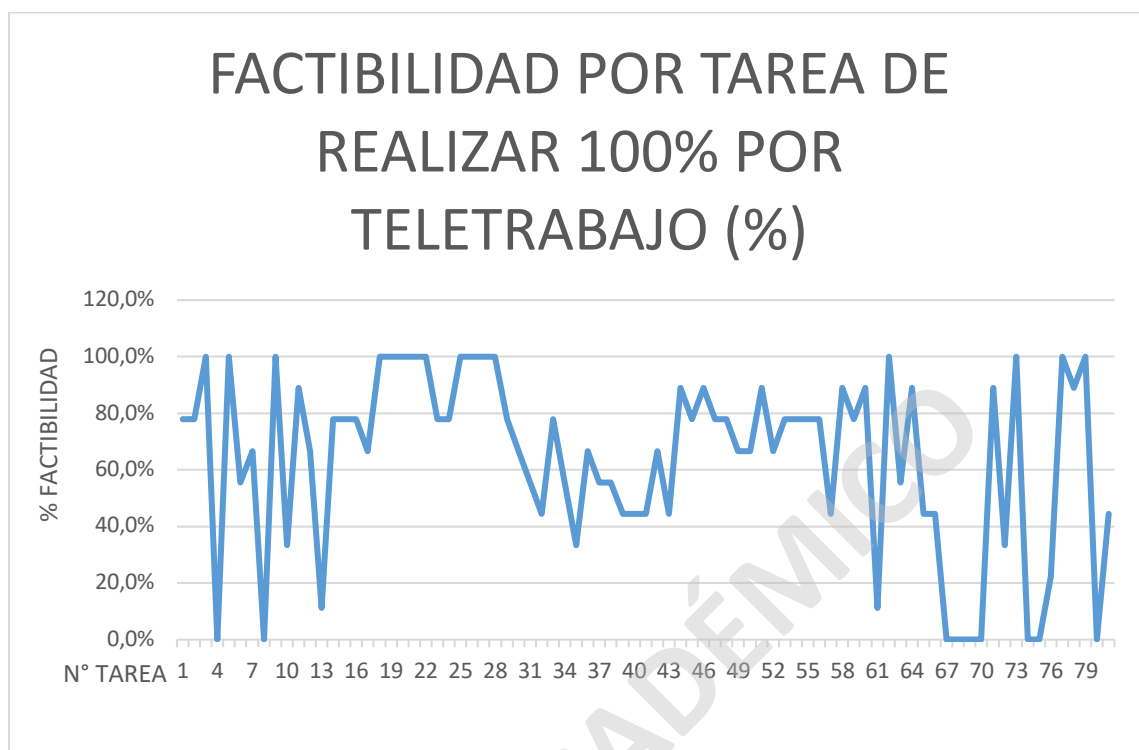


Gráfico N°33: Factibilidad de ejecutar cada tarea, completamente a través de teletrabajo, según los trabajadores de Inmobiliaria San Isidro.

Según lo planteado anteriormente, y lo que se puede visualizar en el gráfico N°33, al analizar las tareas de manera independiente, sin limitar al resto de ellas por cada etapa, 16 de 81 tareas tienen una factibilidad de un 100% para realizarse completamente a través de teletrabajo, lo que equivale a un 19,75%. Por el contrario, tan sólo 9 de 81 tareas tienen un 0% de factibilidad, correspondiente a un 11,11% del total. Sin embargo, según los datos obtenidos en la encuesta, 72 tareas tienen algún porcentaje de factibilidad para llevarse a cabo de manera remota o a distancia, lo que ejemplifica que sí es factible de manera parcial implementar teletrabajo en la gestión inmobiliaria en Chile.

CONCLUSIONES

En resumen, esta investigación se esforzó por analizar la factibilidad de implementar teletrabajo en las etapas de la gestión inmobiliaria en Chile, de manera parcial o total, y estudiar la disposición de los trabajadores de la empresa Inmobiliaria San Isidro a migrar hacia el teletrabajo.

En primer lugar, mediante una extensa revisión bibliográfica se logró identificar cuáles son las etapas que existen en el proceso de gestión inmobiliaria en Chile y quiénes son los actores que participan. Tras el levantamiento de las múltiples tareas que se llevan a cabo en todo este proceso, se consiguió definir y ordenar dichas tareas en trece etapas inmobiliarias. Junto con lo anterior, se debieron definir múltiples conceptos técnicos en relación al rubro, los cuales son necesarios para interpretar resultados y tener noción de cómo se compone la gestión inmobiliaria, incluyendo a esto ciertas leyes, reglas generales y trámites que rigen en Chile que permiten el desarrollo de los proyectos inmobiliarios.

A continuación, se estudió la forma en que interactúan los actores de la gestión inmobiliaria entre ellos y qué medios de comunicación utilizan, para lo cual se explicó el contexto de pandemia a causa del virus Covid-19 y cómo este alteró las metodologías usuales de trabajo, lo que obligó a una migración forzada al teletrabajo o trabajo a distancia, modificando también la forma de interacción de los actores que participan en las etapas inmobiliarias. En relación a la forma en que los individuos se relacionan, en su mayoría es a través de trabajo físico y reuniones presenciales, pero el aumento en la demanda de teletrabajo, permitió descubrir que muchas de las tareas se pueden llevar a cabo de manera remota, online o a distancia con herramientas digitales que permiten videoconferencias, envíos de documentos digitales, entre otros.

Con el propósito de conseguir un ejemplo real y tener una imagen clara de cómo funciona la gestión inmobiliaria en Chile, se decidió realizar un caso de estudio en la empresa Inmobiliaria San Isidro para realizar un análisis e interpretación de resultados sobre la disposición de los involucrados a migrar hacia el teletrabajo. Esto permitió conocer también, la factibilidad que creen los trabajadores de dicha empresa para implementar teletrabajo en la gestión inmobiliaria y las razones por las cuales crean posible o no implementar esta nueva metodología, consiguiendo así según la encuesta realizada que en el 88,9% de las tareas que componen la gestión inmobiliaria se puede hacer uso de teletrabajo o trabajo a distancia y que en promedio, el 63,1% de cada etapa puede realizarse con la implementación de teletrabajo, implicando así una factibilidad parcial en la gestión inmobiliaria.

Lo anterior responde a uno de los objetivos específicos de la investigación, en relación a evaluar la factibilidad de implementar teletrabajo en la gestión inmobiliaria y determinar los recursos generales que se requieren para comenzar la migración hacia el teletrabajo. Según el resultado final obtenido, la factibilidad parcial de migrar al uso completo de teletrabajo, se debe a la necesidad de reuniones presenciales o acudir a lugares físicamente en algunas tareas que componen la gestión inmobiliaria, lo que imposibilita una

factibilidad de un 100%, pero permite realizarse de manera parcial. A diferencia de lo que podría creerse, los costos económicos no son una variable que limiten el uso del teletrabajo según los datos obtenidos en la encuesta, y de la misma manera, el tiempo tampoco es un recurso que haga variar la factibilidad de implementar el teletrabajo en la gestión inmobiliaria.

Tomando en consideración el caso de estudio de Inmobiliaria San Isidro, el uso de teletrabajo ha permitido mantener sus labores y seguir desarrollando proyectos inmobiliarios de manera eficaz, otorgando ciertos beneficios tanto para la empresa como para sus trabajadores. El costo de transporte, tiempo de traslado, comodidad de trabajar desde casa, han sido algunos de los beneficios para los trabajadores quienes incluso plantean un mejor rendimiento en su jornada laboral, mientras otro grupo de trabajadores afirma que una metodología híbrida, entre trabajo presencial y a distancia, permite desarrollar de mejor manera las labores personales y los rendimientos en beneficio de los proyectos en desarrollo. Por parte de la empresa inmobiliaria, el mayor beneficio de haber migrado al uso de teletrabajo fue poder mantener el desarrollo de sus proyectos en ejecución durante el periodo crítico de la pandemia. A su vez, existen otros beneficios para la empresa, tales como el ahorro económico en el arriendo de su oficina, al poder reducirse en tamaño gracias a que una parte de sus trabajadores realizan sus labores desde sus hogares. Otro beneficio fue una mejora en la calidad de vida de sus trabajadores y por lo tanto, en el vínculo laboral entre la empresa y sus empleados, consiguiendo un mejor rendimiento y estado de ánimo en ellos. Todo lo anterior, gracias a que en gran parte de las etapas se ha implementado el uso de teletrabajo en la medida que cada una lo ha permitido, pero a su vez, también implicó un costo económico inicial para la empresa, sobre todo en dispositivos tecnológicos y capacitaciones de las nuevas herramientas digitales.

Finalmente, a modo de recomendación o sugerencias que permitan profundizar más aún la problemática del proyecto, sería relevante evaluar la disposición y factibilidad técnica de los organismos públicos y entes externos, pues estos datos no pudieron ser recopilados para la presente investigación debido a la crisis sanitaria y la dificultad de contacto según los canales de comunicación a disposición. Dentro de este grupo de entidades, se consideran las siguientes organizaciones: Municipalidades, Servicio de Vivienda y Urbanismo, Servicio de Impuestos Internos, SEREMI de Vivienda, Compañías de Agua y Electricidad, Superintendencia de electricidad y combustibles, Subsecretaría de telecomunicaciones, Dirección General de Aeronáutica Civil y Cuerpo de Bomberos de Chile. También es importante destacar, que la empresa inmobiliaria en estudio, es una empresa de estructura pequeña-mediana, lo cual, si bien ilustra una visión general y muestra resultados concretos, no permite contar con una gran muestra para la encuesta realizada, por lo que en una empresa inmobiliaria de gran tamaño o una encuesta a nivel nacional, podrían variar considerablemente los resultados obtenidos.

Otro alcance del presente estudio, es el análisis de los costos económicos al implementar el teletrabajo en empresas inmobiliarias en Chile, ya que el tamaño pequeño-mediano de Inmobiliaria San Isidro permite no incurrir en un gasto excesivo ni que limite la migración

hacia el teletrabajo, pero en una empresa de gran tamaño, los costos económicos de implementación pueden ser mayores y podría no permitir una migración hacia el teletrabajo. De la misma forma, en empresas de mayor tamaño, existe una mayor presión social por parte de los trabajadores, quienes podrían solicitar mejores condiciones de teletrabajo o mayor flexibilidad en su jornada laboral, por lo que se deben analizar los recursos necesarios en base a la estructura y tamaño de cada empresa, lo que no permite establecer a modo general un rango de costos ni recursos necesarios.

SOLO USO ACADÉMICO

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Autodesk, (s.f.). *Qué es BIM?*. <https://latinoamerica.autodesk.com/solutions/bim>
- Arvola, R., Tint, P. (2017). *Telework usage among white collar workers in the real estate sector*. <https://doi.org/10.21008/J.0239-9415.2017.075.03>
- Centros para el Control y Prevención de Enfermedades. (2021, 21 de diciembre). *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*. <https://www.cdc.gov/dotw/covid-19/index.html>
- Congreso de la República de Chile. (1996, 16 de septiembre). Ley 19.472. *Modifica el D.F.L. N° 458, de 1975, ley general de urbanismo y construcciones, estableciendo normas relativas a la calidad de la construcción*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/ BCN. <http://bcn.cl/2ewfn>
- Congreso de la República de Chile. (2020, 26 de marzo). Ley 21.220. *Modifica el Código de Trabajo en materia de trabajo a distancia*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/ BCN. <http://bcn.cl/2f7k1>
- Contreras, Paola. (2020, abril). Teletrabajo: tele-vacaciones, tele-stress o tele-oportunidad. *Negocio & Construcción*. <https://negocioyconstruccion.cl/wp-content/uploads/REVISTA-COMPLETA-ABRIL.pdf>
- Eurofound (2020), *Living, working and COVID-19*, COVID-19 series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Eurofound (2021, 01 de Junio) *Quiénes somos*. <https://bit.ly/3ytCe7y>
- Inmogesco. (s.f.). Consultado el 6 de abril de 2020. *¿Qué es un gestor inmobiliario y cuáles son sus funciones?*. <https://inmogesco.com/blog/gestor-inmobiliario-definicion-funciones-requisitos/>
- Instituto de Seguridad del Trabajo IST. (2020). *Ley 21.220 sobre trabajo a distancia y teletrabajo*. [boletín n.º 52]. <https://www.ist.cl/wp-content/uploads/2020/03/BOLETIN-IST-LEGAL-N%C2%B0-52-LEY-21220-SOBRE-TRABAJO-A-DISTANCIA-Y-TELETRABAJO.pdf>
- International Labour Organisation (ILO). (2020). *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond: a practical guide*.
- Lampert y Poblete (2018). *Efectos positivos y negativo del teletrabajo sobre la salud*. Biblioteca del Congreso Nacional: [infografía].
- Marconi, Catalina. (2022). Vacancia en oficinas de Santiago aumenta 60% respecto a 2020 y valores de arriendo caen sobre el 5,5%. *La tercera*. <https://bit.ly/3wgiRMI>
- Ministerio de Salud. (2021, 16 de junio). *Definiciones y Lineamientos*. <https://saludresponde.minsal.cl/definiciones/>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2020, 4 de junio). *Tráfico total de internet fija y móvil crece 40% a marzo de 2020 impulsado por la pandemia COVID-19*. <https://www.subtel.gob.cl/trafico-total-de-internet-fija-y-movil-crece-40-a-marzo-de-2020-impulsado-por-la-pandemia-de-covid-19/>

ANEXOS

ANEXO N°1: Encuesta Teletrabajo Inmobiliaria San Isidro – Preguntas generales

Encuesta Teletrabajo Inmobiliaria San Isidro

En la siguiente encuesta, usted deberá contestar preguntas relacionadas con la implementación del teletrabajo en la gestión inmobiliaria para la Inmobiliaria San Isidro. El objetivo de esta encuesta es identificar si es posible realizar las diferentes etapas de un proyecto de manera remota y buscar eficiencia en la gestión.

Se evaluará tanto su disposición a la implementarlo del trabajo como también la factibilidad técnica en cada etapa de gestión inmobiliaria, sin depender de terceros en su respuesta.

Debe contestar todas las secciones de la encuesta independiente del cargo que usted tenga o de las etapas en las que participe.

[Acceder a Google](#) para guardar el progreso. [Más información](#)

***Obligatorio**

Nombre y apellido *

Tu respuesta

Cargo en la empresa *

- ☐ Gerente general
- ☐ Gerente de proyectos
- ☐ Jefe coordinación de proyectos
- ☐ Gerente de ventas
- ☐ Jefe atención al cliente
- ☐ Jefe contabilidad y finanzas
- ☐ Arquitectura
- ☐ Constructora
- ☐ Legal
- ☐ Vendedor proyecto

¿Cuántos años de experiencia profesional tiene usted? *

Elegir ▼

¿Cuántos años lleva trabajando en Inmobiliaria San Isidro? *

Elegir ▼

¿Qué tan innovadora cree usted que es la empresa desde el punto de vista constructivo, organizacional, etc? *

Poco innovadora 1 2 3 4 5 Muy innovadora

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿Cómo clasificaría la cultura de la empresa? ej: formas de actuar, pensar. *

Tu respuesta

¿Cree que la empresa está dispuesta a implementar instancia de teletrabajo, durante y posterior al actual contexto sanitario? *

☐ SI

☐ NO

ANEXO N°2: Encuesta Teletrabajo Inmobiliaria San Isidro – Preguntas por etapa inmobiliaria (13 etapas)

Nombre etapa inmobiliaria

Conteste las preguntas en base al título de la sección y evalúe según corresponda.

¿Cree usted que es posible aplicar teletrabajo en esta etapa? (Nombre etapa inmobiliaria) *

- ☐ SI
- ☐ NO

¿Qué tan dispuesto estaría usted a aplicar teletrabajo en esta etapa? *

- | | | | | | | |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Poco dispuesto | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | Muy dispuesto |

Seleccione que tareas cree usted que si son factibles de realizar 100% por teletrabajo *

- ☐ Tarea de etapa N°1
- ☐ Tarea de etapa N°2
- ☐ Tarea de etapa N°3
- ☐ Tarea de etapa N°4
- ☐ Tarea de etapa N°5
- ☐ Tarea de etapa N°6
- ☐ Tarea de etapa N°7
- ☐ Tarea de etapa N°8

De las tareas que no fueron seleccionadas, marque los motivos por lo que considera que no son factibles de realizar en teletrabajo:

- ☐ Costos
- ☐ Tiempo
- ☐ Es necesario reuniones presenciales

[Atrás](#)

[Siguiendo](#)

[Borrar formulario](#)