

Tabla de Contenido

Introducción	1
1. Antecedentes Generales	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL TELETRABAJO EN INAPI	3
1.1.1. <i>Motivación para el estudio del teletrabajo en el Estado de Chile</i>	3
1.1.2. <i>Proyecto de implementación del teletrabajo en INAPI</i>	6
1.1.2.1. <i>Acerca del Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)</i>	6
1.1.2.2. <i>Antecedentes de la implementación del Sistema de Teletrabajo en INAPI</i>	8
2. Propuesta del Trabajo	18
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
2.2. OBJETIVOS	19
2.2.1. <i>Objetivo General</i>	19
2.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	19
2.3. ALCANCE.....	19
3. Metodología	21
3.1. CONSTRUCCIÓN DEL MARCO CONCEPTUAL.....	21
3.2. VARIABLES E INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	21
3.3. PRODUCTIVIDAD	22
3.3.1. <i>Indicadores de Productividad</i>	23
3.3.2. <i>Análisis de Panel: método de diferencia-en-diferencias</i>	26
3.3.3. <i>Encuesta</i>	31
4. Marco Conceptual	34
4.1. DEFINICIÓN DE TELETRABAJO.....	34
4.2. TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO	37
4.3. EFECTOS DEL TELETRABAJO	41
4.3.1. <i>Efectos individuales</i>	41
4.3.2. <i>Efectos organizacionales</i>	46
4.3.3. <i>Efectos sociales</i>	49
4.4. FACTORES CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO.....	50
5. Resultados	53
5.1. ANÁLISIS EXPLORATORIO	53
5.1.1. <i>Subdirección de Marcas</i>	53
5.1.2. <i>Subdirección de Patentes</i>	57
5.1.3. <i>Subdirección de Operaciones: Call center</i>	58
5.2. MÉTODO DE DIFERENCIA-EN-DIFERENCIAS	61
5.2.1. <i>Área de Patentes (de la Subdirección de Patentes)</i>	61
5.2.2. <i>Área de Fondo (de la Subdirección de Marcas)</i>	62
5.2.3. <i>Área de Call center (de la Subdirección de Operaciones)</i>	62
5.3. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	63
6. Conclusiones	69
7. Recomendaciones de Implementación para INAPI	73

Bibliografía	77
Anexos	82
1. SECCIÓN DE METODOLOGÍA.....	82
2. SECCIÓN DE RESULTADOS.....	85