

# ESTUDIO: “LA PERCEPCIÓN DE LOS Y LAS TRABAJADORAS DEL TELETRABAJO EN CHILE 2020”



# Presentación

La Federación de Trabajadoras de Call-Center de Chile (FETRACALL) y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), con el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) acordaron realizar un estudio de la Ley Teletrabajo, y la Percepción de las y los Trabajados sobre su implementación de la Ley 21.220 o Ley de Teletrabajo en Chile. Se acordó realizar un estudio de carácter exploratorio y de metodología cualitativa con la perspectiva práctica destinada a que la información generada fuese útil para su aplicación y mejora del funcionamiento del teletrabajo.

En Chile en el 2020, y en el contexto de la pandemia por Coronavirus, se comenzó a instalar la urgencia de la implementación del trabajo a distancia o teletrabajo. El confinamiento de casi 10 millones de personas llevó a que muchas empresas implementen sus tareas y funciones desde sus hogares. El 26 de marzo de 2020, se publicó la ley N° 21.220, que modificó el Código del Trabajo en materia de teletrabajo, esta ley define estas modalidades como un tipo de trabajo donde la o el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa. En medio de la crisis por la COVID-19, el teletrabajo vio la luz en circunstancias extraordinarias, toda vez que, de una situación excepcional en la prestación de servicios, se pasó a su implementación masivamente a la par con las restricciones de movimiento en el país. A juicio de algunos actores sindicales, tanto del sector público como privado, el proceso de implementación del teletrabajo fue visto más como una obligación que como un proceso gradual y dialogado. El 3 de julio de 2020, se publicó el reglamento del artículo 152 quáter M, que estableció condiciones específicas de seguridad y salud en teletrabajo ajustado a las normas de la ley n° 16.744.

Desde un punto de vista de género, y dadas las históricas desigualdades hacia las mujeres en la distribución de las labores domésticas y de cuidado de niños y niñas, adultos mayores y personas con discapacidad, se anticipaba un deterioro en las condiciones de salud mental de las trabajadoras, sobre todo en consideración al cierre de escuelas, colegios y jardines infantiles. Asimismo, la pandemia y las medidas de confinamiento, han producido una alarmante alza en la violencia doméstica e intrafamiliar.

En Fetracall y CUT consideramos que estudios como este que se presenta contribuyen a un debate serio y aportan información sobre los efectos de esta modalidad de trabajo, de los riesgos de mayor precarización laboral, afectación a la salud laboral y la notoria falta de fiscalización. Esperamos que este trabajo realizado con la participación de muchos y muchas sea un aporte al debate sobre esta modalidad y aporte también a la organización sindical con datos e insumos en información.

Tamara Muñoz - Presidenta FETRACAL  
Vice presidenta de RRII de CUT

**Estudio: “La percepción de los y las trabajadoras del Teletrabajo en Chile 2020”**

## Objetivo General

Realizar un Estudio sobre Percepción de las y los Trabajadores sobre la implementación de la Ley 21.220 o Ley de Teletrabajo, con atención a los derechos laborales involucrados, derechos y principios fundamentales en el trabajo, género, conciliación trabajo y familia, prevención de la violencia y el acoso y recomendaciones para mejorar su regulación legal y reglamentaria y su implementación.

## Objetivos específicos

- Conocer y analizar la percepción de trabajadores y trabajadoras sobre la implementación de la Ley de Teletrabajo en Chile a través de revisión de fuentes y entrevistas vía cuestionario y/o entrevistas a informantes laborales claves.
- Realizar un análisis jurídico y normativo orientador para la dirigencia sindical y los y las trabajadores sobre los alcances de los derechos laborales en el marco del teletrabajo, incluidas cuestiones de género, discriminación y violencia.
- Identificar propuestas surgidas desde los propios trabajadores y trabajadoras para abordar los riesgos en seguridad y salud en el Trabajo.
- Desarrollar un diseño apropiado de piezas gráficas de los principales hallazgos y propuestas surgidas de los propios trabajadores en el estudio.

## Metodología y trabajo de campo

- **Tipo de Estudio:** El estudio es carácter exploratorio. Se propone una investigación cualitativa, conceptual-inductiva, caracterizada por la reflexión del hecho social analizado. La investigación será de carácter analítico/descriptivo.
- **Trabajo de Campo:** El estudio se desarrolló entre el 30 de septiembre y 30 de noviembre de 2020 y cuatro etapas: Primera Etapa: Análisis bibliográfico, recolección y sistematización de información secundaria. Segunda Etapa: Recolección y sistematización de información primaria. entrevistas semi-estructuradas y un grupo de discusión. Tercera Etapa: Informe Final, incluyó análisis de información recogida y formulación de documento final que incluirá propuestas de mejora. Cuarta Etapa: Soluciones gráficas a partir de conclusiones y propuestas para difusión en RRSS.

- **Muestreo:** El muestreo se realizó de forma intencionada y por grupos con informantes claves (5 entrevistas). Los principales grupos previstos son por género (hombres y mujeres), etáreo (grupos <35 y >36) y trabajadoras, trabajadores y sindicalistas. El criterio principal correspondió a informantes que participaron en experiencias de teletrabajo y experiencia vivencial directa. Se realizaron 20 entrevistas semi-estructuradas, reuniones públicas y privadas relacionadas con la temática, vinculados con el teletrabajo, además de 5 entrevistas a dirigentsindicales. Grupo de discusión de diez participantes con actores claves, trabajadores/as, y dirigentes sindicales especialistas en la materia. Consideradas las restricciones propias de la Pandemia COVID 19 y la cuarentena, tanto las entrevistas como el grupo de discusión se realizó en forma virtual por Zoom.
- **Equipo:** Investigador responsable. Fernando Quilaleo Aguirre, periodista e investigador en SST de la Fundación FIEL. Asistente de investigación, Carolina Guerra. Contrapartes: Tamara Muñoz (Fetracall-CUT), OIT Maribel Batista (ACTRAV) y Nicolás Torres (CERALC). Diseño gráfico: María Francia Pardo.

## Resultados

El estudio investigó sobre objetivos específicos que están descritos en la metodología pero esencialmente fueron dimensiones sobre las cuales era importante indagar tanto para Fetracall y CUT como las solicitudes realizadas también por la OIT, como contraparte financiera de la investigación.

Es importante destacar que estos resultados son esencialmente lo dicho por las y los trabajadores entrevistas y grupo de discusión que se participaron del estudio.

En un capítulo aparte se establecerán las conclusiones principales así como las ideas, propuestas y recomendaciones generadas por los trabajadores y que en muchos casos también se desprenden del diagnóstico y evaluación que realizaron los trabajadores y trabajadoras en este estudio.

En general, se ha preferido mantener el relato textual de los dirigentes para intentar dar una cuenta informativa de lo planteado por los y las participantes. Solo en unos pocos casos se ha corregido partículas mínimas para una mejor redacción y comprensión de lo hablado, se han mantenido los giros idiomáticos, así como el léxico utilizado. En pocas ocasiones se debió aclarar algún concepto técnico o referencia, que se ha preferido dejar en una nota al pie.

A continuación se presentan los resultados por cada una de las sub-dimensiones analizadas y las respuestas obtenidas de los y las trabajadoras en el proceso de recolección de datos

# 1

## Percepción general del teletrabajo: Improvisación y falta de capacitación

La percepción más recurrente de las y los trabajadores sobre la implementación del teletrabajo en Chile fue la improvisación. Las y los trabajadores se sintieron sometidos a una experimentación.

“fue de repente, se empezó a experimentar, no estaban las herramientas, en mi sector no se sabía nada por lo tanto no se hizo nada, después se empezó a dar trabajos por montones”, “En mi organismo no había ningún plan, las soluciones y opciones las dimos nosotros mismos”. Si bien los y las trabajadores perciben que es una “modalidad que llegó para quedarse” consideran que en Chile su instalación ha sido “variada e improvisada”. Las trabajadoras comentan con sus pares que el teletrabajo “es una improvisación donde hay cosas buenas y malas, aunque son más malas que buenas”.

El proceso se percibe realizado sobre la marcha “no había nada estipulado en concreto. En mi profesión había cero, de parte del empleador no había capacitación, no había luces, ha sido medio improvisado. Las leyes no estaban claras”.

Las percepciones catastróficas son usuales y su evaluación sobre la implementación del teletrabajo ha sido “pésimo, absolutamente mal, no es teletrabajo, es como una improvisación, porque es más bien a irse a hacer la misma pega a la casa pero acostada del trabajador” “Teníamos que llenar documentos, cosas que nada que ver de lo que haces regularmente y eso nos quitaba mucho rato, muchas no sabían cómo usar un computador, no sabían lo que era Zoom, conectarnos por WhatsApp para explicarles paso por paso, los nietos ayudándoles” La pandemia de COVID-19 impulsó una implementación apresurada del teletrabajo y su debilidad se percibe como una metodología improvisada “por la urgencia y evitar contagiarse hubo que improvisar, pero para hablar con propiedad de Teletrabajo aún falta mucho”.

La falta de preparación y capacitación a los trabajadores para afrontar la nueva modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo fue otra apreciación reiterada, en particular hacia el empleador “el inicio fue de aprendizaje, del empleador no tuvimos directriz, hace un mes recién algunos firmaron el anexo de teletrabajo” “Mi experiencia es que el empleador no tenía el conocimiento, o no lo vio, o no gestionó bien, ha sido bien escaso” “yo creo que de nota de 1 a 7 un 4 porque no asumen las condiciones que deben, la gente las acepta por no perder el trabajo, la ley no informa bien o no le dicen a los empresarios correctamente que deben hacer” una implementación acertada.

Persiste la visión que el teletrabajo continuará su instalación y que los y las trabajadoras deberán esforzarse para coincidir con esta realidad “falta mucho que pulir. El proceso de pandemia aceleró un mecanismo de trabajo que conversa mucho con la realidad del mundo actual y global. Como todo proceso nuevo hay muchas mejoras que implementar”.

A veces las medidas adoptadas para mejorar la implementación no coinciden con las

necesidades concretas de los trabajadores que se han “ido acostumbrando y el proceso es más rápido, los apoderados han sido súper comprensivos, quizás porque son chicos sus hijos, pero nadie pensó en Chile de si funcionaria para la educación el teletrabajo, no nos dieron nada para teletrabajar, nos mandaron para la casa y listo, ‘ponte a hacer teletrabajo’, ahora nos dieron un chip con plan, pero eso es solo una parte, me mandaron la silla de profesor y yo grabo de pie porque para enseñar las letras y las silabas tengo que estar al lado del pizarrón, así que no le vi ningún sentido” “el teletrabajo debiera ser para un trabajo determinado, no para la gente que hacemos muchos trabajos a la vez o a cargo de muchas áreas, porque no cunde, todos quieren que les vendas y no te dejan tiempo de vender” o que“

Las y los trabajadores comenzaron con una valoración inicial que fue decayendo rápidamente con el pasar de las semanas y meses. Los horarios extensos, la falta de conexiones más adecuadas y la sobrecarga laboral comenzaron a desvirtuar el entusiasmo inicial de estar en casa, con la familia, los hijos y disponer o administrar sus tiempos. “No hay horarios. Es una carga adicional, acá está todo junto” “te llaman a cualquier hora, no se consideran los horarios, tienes que estar todo el tiempo. Creo que Chile no lo hizo bien, llegó y dijo que había teletrabajo pero no consideró las variantes” reflexionan los trabajadores. “Fue súper difícil, al principio nadie sabía cómo hacer un video, como grabar, no estaba claro nada, en la casa tuvimos que implementar espacios por que nosotras aparecemos en los videos infantiles, yo hago actividades para niños pequeños, no puedo hablar y hablar, les enseño a leer, silabas, tengo que ser didáctica” “si estoy con un hijo primero debo hacer el almuerzo, y hasta darle la comida, y luego comer yo. Nosotros solicitamos la consideración y de cuidados, que se alargara la colación” y no hubo respuestas.

Junto con los horarios extensos, las fallas tecnológicas fueron otra debilidad del proceso según la percepción general del teletrabajo “la Internet si se te cae igual tienes que hacer el trabajo cuando te llegue la señal y a veces son dos días sin internet y se te juntan con el día que llegó y tienes que hacer tres días en uno” señalan que la experiencia tecnológica “ha sido pésima, no tengo internet en mi casa, debí contratar servicio. La compañía me dijo que me iban a descontar de mi sueldo la locomoción y colación, pq no correspondía que me las pagaran y no me las iban a descontar del sueldo como bono” y también desnudó problemas de conexión generalizados “En mi casa tenían una pésima señal de mi propia compañía, mi sueldo se basa en comisión. Durante todo el proceso, en mi casa no tengo señal. Yo empecé, yo debía estar en un rincón del patio, así fuera lloviendo, para ver dónde pescaba mejor señal, y me jefe se reía” “Afecta la conexión que el internet es malo, influye el factor de conexión, yo no puedo conectarme” y los problemas de conexión afectaron de forma particular a quienes tienen renta variable “A mí me piden venta y no tengo señal, todo lo hago desde mi celular, a mi computador no funciona. Cuando pedí un compu me dijeron que eso debía verlo yo”.

Los y las trabajadoras señalan que al implementarse el teletrabajo dejó al descubierto una falta de empatía de los empleadores, las sobrecarga de labores en el hogar y familiar, que se verá en particular en un capítulo más adelante, y que provocó complejidades cuando no conflictos al interior de las familias; finalmente existe una percepción que el teletrabajo benefició en mayor medida a las empresas y empleadores más que a los trabajadores.

En todo el proceso hubo “poca empatía, había gente que no tenía ni celular o que no tenían plan en el celular así que usaba el celular de su hija pero en la mañana la hija tenía clases y va a la casa de la hermana porque ella no tiene internet”. “es más complicado estás en la casa, tienes que trabajar, ser mamá dueña de casa, es más trabajo” “siento que se trabaja el doble de cuando uno está presencial” “Ha funcionado cómodo para los empresarios porque ya no tienen que hacer nada ni preocuparse de nada, ósea, tienen que... pero no lo hacen ni les interesa hacerlo, así es bien cómodo, nadie ve como trabajamos porque no les interesa, solo le interesa al país la producción y la economía”. Una visión presente es que a las empresas les conviene porque disminuyen gastos y aumentan utilidades “para ellos es cómodo, las conexión se caen se pueden perder clientes, la ganancias por la disminución de costo, hace varios años están con política de hacer crecer utilidades bajando costos, con otras técnicas y bajar sueldos, hacer crecer utilidades”.

Con todo algunos trabajadores han evaluado en forma positiva y esperan que las dificultades se corrijan lo antes posible “desde los aspectos del resultado ha funcionado bien en mi experiencia como trabajadora se cumplen las mismos tiempos, estamos sujetos a indicadores tratamos de cumplir los plazos y entrega. Desde la perspectiva de la calidad del trabajo como un todo para el trabajador ha sido desgastantes” “Para mí, me ha servido, es cómodo porque es lo que necesito, pero las condiciones son carentes” Para los trabajadores no ha funcionado tan bien como se creía al principio, hay un grupo minoritario que si les acomoda trabajar de casa, no hay viajes, y es minoritario, serían solteros, sin hijos y que viven solos, con pocas personas” puntualizan.

La percepción general fue que los responsables de que el teletrabajo se pudiera implementar fue gracias a los esfuerzos y sacrificios de las y los propios trabajadores, “no fue del empleador fue del trabajador” concluyen.

# 2

## Respeto por los derechos laborales en contexto de Teletrabajo y COVID-19

Una de las características más referidas en la subdimensión de respeto a los derechos laboral fue la incapacidad de dar respuesta a las demandas de las y los trabajadores que iniciaban su trabajo desde sus hogares, si bien se reconoce que en general no se vieron ampliamente vulnerados, pero sí dejó en evidencia una falta de empatía “El mayor argumento era seguridad informática, que [los computadores] se podían infectar. No tengo antecedentes para rebatir porque no tengo expertise para decir eso. Considerando el servicio es más ingrato todavía, porque la gente debe ver planos o elementos que necesita una pantalla más grande” “El ejemplo más evidente es cuando se cae la señal de internet y lo pagan los trabajadores y culpan al trabajador...lo más impresionante es que algunos se contagiaron de Covid y se fueron con teletrabajo y no se pudieron desconectar y fueron a descuento, no importo su familia nada...la única gentileza fue no despedirlos.”

Los trabajadores sintieron una vuelta atrás en derechos conquistados y vigentes en el formato presencial así “el empleador quitó los vales de alimentación, ‘no tengo porque darte vales de alimentación’ así nos dicen”; las y los entrevistados consideran que no se han respetado los derechos laborales de los trabajadores en su totalidad “no se han respetado al 100% con implementos, tiempo real de trabajo, hasta accidentes laborales, en la casa no sabemos si se cubre o no. Estamos desamparados en ese aspecto, hay que organizarse siempre es por parte del trabajador el empleador no hace mayor esfuerzo”

La falta de empatía de jefaturas y empleadores es quizás una de las mayores quejas de los trabajadores en casi todos los puntos que se analizarán, “nadie pensó en cómo la gente con discapacidad se tiene que llevar sus cosas, la silla, el computador para la casa, te pasan las cosas y ahí te las arreglas solo” o la sensación de abandono en “teletrabajo nos hacen devolver las horas de cuando se cae el internet o la luz y no es nuestra culpa, una está a disposición, no es tiempo libre, eso no está bien, es un abuso, pero que vas a hacer?” “estaba la sensación que no estabas tomado en cuenta o sentirse abandonado en toda la jornada. Muchos jefes comenzaron a ser más demandantes, de cuestiones no muy importantes, mucha reunión inútil, facilitado por los sistemas de videoconferencias, ante lo cual nadie se podía negar. Había que interrumpir el trabajo y se puede pasar mucho rato en reuniones perdiendo el tiempo”

En algunos casos el abandono a sus suerte se transformó en manipulación emotiva de ciertas autoridades que forzaban prácticas laborales en el contexto de la pandemia de COVID-19 y en teletrabajo “la autoridad hacía chantaje emocional para que los funcionarios renunciaran a sus derechos o temas como el toque de queda, si no podían asistir a terreno, había un

chantaje emocional de perseverar en los resultados, presionando para que realizaran trabajo a pesar de la pandemia, estando ya en teletrabajo que hicieran una pausa. No los forzaban pero si los presionaba”.

Un ámbito en que se vieron vulnerados los derechos fue el de los horarios, la jornada laboral se volvió nebulosa o gris, “ocurre q hubo un desorden al principio, los requerimientos de trabajo iban más allá del horario laboral, quizás porque no había claridad de qué hacía cada persona. Había un problema más de fondo que quedó al descubierto. La presencia hacía suponer que la persona trabajaba o que el jefe estaba conforme con su trabajo” o directamente no hubo un respeto irrestricto “todos hemos sido testigos de jefaturas que escriben a sus trabajadores a las 5-6 am, o después de las 8 pm, una situación que claramente atenta con los derechos laborales” o el uso de los medios digitales para una comunicación fuera de horarios laborales “a veces por el trabajo llegan correos el sábado o domingo, a veces avisan el domingo que hay que estar el lunes en el trabajo para entregar alimentación” “No tenemos horarios establecidos de descanso o almuerzo pero en teoría debiera ser a las 14:00 pero te dejan enviado el mail o agendada la reunión en horario de almuerzo y tengo que estar almorzando con mi hija y mi señora que almuerza en casa con el cintillo puesto y ellas oyendo que dice el jefe o los jefes” La vulneración del horario fue un elemento citado en forma recurrente tanto por funcionarios públicos como por trabajadores del área privada, se esperaba disponer del mismo horario que en trabajo presencial pero no fue así y se terminó trabajando en exceso y los fines de semana “las horas de trabajo se vulneran, no hay horario de trabajo, se trabajan más horas porque se te pasa la hora haciendo la actividad, nos mandan correos hasta muy tarde, aunque te digan que no los leas igual una sabe que están ahí y te envían correos muy tarde desde el nivel central, después del horario, entonces la jefa los traspasa, o mandan solicitudes de información pero 20 minutos antes de que termine la jornada y obviamente no alcanzamos y nos pasamos”.

Sobre los derechos laborales se evidenció una falta de fiscalización de los organismos reguladores como la Dirección del Trabajo, el Ministerio de Salud y sus seremías o las mutualidades y la Superintendencia de Seguridad Social “los derechos laborales en el contexto del teletrabajo son difíciles de fiscalizar. Por ejemplo el postnatal que está sujeto al gobierno, salas cunas, algunas empresas se negaron a pagar, el bono compensatorio, algunas empresas intentaron quitar ese bono. Lo intentaron hacer y se logró detener”.

Para los trabajadores ha sido evidente que hay una falta de fiscalización y eso libera de sanción ciertas trasgresiones de derechos como los horarios extensos, las enfermedades laborales o la falta de implementos, sin embargo “la autoridad insiste en que los trabajadores deben realizar el mismo volumen y cantidad que si fuera presencial” “no es lo mismo que trabajar en la casa que en la pega, falta de regulación, infraestructura, uno tiene que correr con esos gastos”,” En mi caso yo me traje mi computador del trabajo porque soy ciego, pero nadie me ha ayudado con el soporte, yo dejo los respaldos de si paso algo, pero no me dan soluciones se desconfigura y a veces se demoran uno o dos días en darme el soporte”.

Los trabajadores no pierden la perspectiva nacional sobre el teletrabajo y que este se mantendrá en el tiempo “suponiendo que estaremos así varios meses y quizás algunos años más, sin contar probables nuevos virus, son situaciones que deberemos conversar seriamente como sociedad”.

# 3

## Cambio en condiciones laborales, pérdida de bonos y disminución de rentas variables

Una de las características referidas por las y los trabajadores respecto a las condiciones de trabajo, en particular, de sus remuneraciones fue su disminución, en particular para quienes trabajan con renta variable. En términos generales, vieron perjudicados en bonos que percibían en forma presencial “ha bajado en relación al presencial, ha bajado la remuneración. Los bonos, es un bono variable, ha disminuido unos \$150 mil pesos por mes, bono por ventas y otras métricas a cumplir”, “me descontaron el bono de encargado de ventas de \$200 mil pesos que recibía estando en mi sucursal, al volver me bajaron. A otro compañero no solo le bajaron sino que lo despidieron, al reclamar”. Al disponer de un contrato de renta variable las y los trabajadores se vieron afectados en la obtención de bonos y premios, muy usuales en el cumplimiento de metas en ese sector “quienes tienen renta variable he escuchado que a muchos les han pagado un promedio que es insuficiente considerando que para éste cálculo se consideran meses de enero-febrero que son históricamente de baja venta” y que fue el momento en que comenzó el teletrabajo entre los meses de marzo y abril de 2020.

Para algunos trabajadores dejar de trabajar presencial implicó no realizar trabajado en terreno y no disponer de bonos por locomoción o viáticos asociados a su desempeño fuera de la oficina perjudicó los ingresos “en algunos casos, para toda la gente que trabaja en terreno muchos de ellos compensan su sueldo con los viáticos, y ese trabajo se ha suspendido desde el inicio y generó merma” la imposibilidad de contar con ciertos apoyos tecnológicos afectó a la posibilidad de cobertura de clientes por parte de los trabajadores en renta variable “Los clientes te llaman y uno está en reunión o con otro cliente y las inversiones tienen horarios, y se pierden, mi comisión bajo un 30% siendo que la comisión es mayor que mi sueldo, es súper bajo mi sueldo base” “es más difícil llegar a la metas, alcanzar las metas, no resulta factible desde la casa por los problemas familiares, hay llamadas que se pierden”

En ciertos casos los ingresos se estabilizaron, aunque a la baja, se pasó de una renta variable a una renta fija pero menor y sin posibilidades de incrementarla “antes era muy variable, en un mes malo un ejecutivo podía hacer menos que yo, como estoy ahora. La meta estresa un poco. Ahora no tengo eso y es una ventaja” o en los casos de renta fija ingresos y gastos se tienen a nivelar “no he tenido grandes variaciones, puedo ahorrar algo pues ya no gasto en locomoción, pero ese dinero de inmediato se gasta el comida ya que ahora gastamos más en alimentarnos que antes” los trabajadores pagan sus conexiones a Internet “me pagan un aporte de 15.000 y me sale 25.000, porque no tengo señal donde vivo, así que tuve que comprar una antena especial”.

La pérdida de ciertos beneficios ha generado gastos asociados a la continuidad laboral en la post pandemia o con los cambios de fase en que se retoma una parte presencial “no nos dan movilización por que no asistimos presencial, aunque a veces igual me toca ir, voy dos veces por semana, pero igual ya no tengo la movilización”.

Si bien, en general no se apreció un cambio drástico de remuneraciones, salvo en los casos señalados, el paso a teletrabajo implicó una extensión de horarios y jornadas sin tope como compensación desde el punto de vista de la empresa “antes trabajaba de lunes a viernes, y en teletrabajo es obligación trabajar hasta el sábado. Al cambiar nos cambiaron por el bono con condición de trabajar todos los sábados” “lo que sí aumentó fue la jornada, los apoderados te hablan a cualquier hora y hay que responderles” “A veces los apoderados te llaman en horarios fuera de la jornada y hay que contestarles, ahí se ponen a hablar y no terminas lo que estabas haciendo”.

Las trabajadoras vieron trocados algunos derechos para suplir otros costos o gastos que implicaba el teletrabajo “No tenemos movilización porque lo cambiaron como un pago del internet que no debe ser porque lo tenemos en el contrato colectivo pero lo que si aumentó fue la jornada, los apoderados te hablan a cualquier hora y hay que responderles, reuniones, el colegio exige por que el ministerio lo hace” “hubo un cambio en el hecho del trabajo presencial a no presencial, se estableció un sistema de turno, 2 día teletrabajo y 3 presencial” “la jornada fue extensa al inicio, hoy se ha normalizado” “nos cambiaron movilización o colación por 10 lucas para internet, a los de suma alzada no, porque el sindicato no lo permitió”.

Estar distantes para los trabajadores tiene costos de solidaridad de las jefaturas “es cómodo porque estas en casa, pero estoy llena de reuniones. A las 20 hrs terminan mis funciones, indirectamente he sufrido un cambio. Al verme directo con el equipo directivo, apañan, te dicen ‘no te preocupes’. No hemos tenido contacto. Tampoco ha habido llamada, correo ni nada” la relación con los clientes también se vio afectada y con ella las posibilidades de ventas e ingresos que repercuten en los ingresos y remuneraciones “el cliente te quiere ver y no entiende el cliente porque no te puede ver y que le gusta conversar contigo y muchos se han ido del banco o refugian sus dineros en sus cuentas corrientes esperando que el mercado suba, pero un 30% quiere verte porque son muchas lucas”.

La diversificación de la oferta de venta no estuvo acompañada de capacitación con aumento de metas “antes vendían créditos y como los créditos bajaban las ventas, para el banco, que ahora se enfocara en vender seguros, no hay capacitación, envían unos PPT y están a distancia, infringe la ley del multirut, ya que los seguro no son del Banco son otros rut”.

# 4

## **Afectación al derecho maternal, los derechos “según la jefatura que te toque”**

En el contexto de teletrabajo las deficiencias en la consideración de los derechos maternales que existían en el formato presencial han continuado en trabajo a distancia a “la empresa le importa poco que estén embarazadas y las trabajadoras optan por licencias, los permisos son esquivos, no les dan permisos para controles” y las respuestas es duro frente a los reclamos por derechos “hay un montón de gente afuera esperando tu puesto” Si bien se asegura que no es política de la empresa trasgredir estos derechos se acepta este tipo de acciones por los mandos medios “No hay un castigo real a los jefes que actúan así, no hay autofiscalización, que se cumplan sus políticas y lo dejan en manos de la denuncia”, o se otorgan tales o cuales derechos por conveniencia “una profesional que se embarazó, no tiene derecho a nada, pero desde relaciones laborales estimaron que este caso podía saltar a los medios y le dieron pre y post natal, pero como de buena onda, en caso de ser el padre no le habrían respetado nada”. Así cuando se trasgreden derechos o políticas de la empresa “lo disfrazan, porque les conviene que sea así. La empresa sabe que tienen jefes así” y los protegen o lo “niegan”, muchas veces les “falta capacitación”. Así la posibilidad de ejercer un derecho maternal queda supe- ditado al jefe que le toque a las trabajadoras, si es más o menos apegado a cumplirlos “la em- presa es tan grande, que se enfocaba en la buena onda del jefe, si es empático te da permiso, la empresa tiene política pero va muy ligado a la jefe que le toque” lo que lleva a reflexiones que se van asentando como certezas del tipo de “Nunca espero nada del empleador” y a su vez conlleva decisiones prácticas para evitarse problemas “porque yo me he desconectado de mis laborales a la hora habitual, sin ver más mi teléfono por horas, posteriormente he vis- to mensajes y solicitudes de mi jefatura en horarios que no corresponde según contrato de trabajo”.

# 5

## Costos de elementos para el Teletrabajo

Quizás el punto más rechazado del proceso de instalación del teletrabajo fue el de los costos adicionales que debieron asumir los y las trabajadoras “No nos están pagando nada, todo subió, tuvimos que aumentar el internet, subió la luz, el agua, no nos pagan nada, la ley lo dice, pero acá dicen que no y se hacen los lesos, que a los empleados públicos no se les paga, eso dicen” “hasta el momento, todas esas cuentas las pagamos nosotros desde nuestro presupuesto familiar. Estuvimos casi 6 meses usando nuestro computador y recién a fines de septiembre la empresa adquirió uno exclusivamente para las tareas laborales”.

Las y los trabajadores sintieron que todos los costos y gastos asociados al teletrabajo fueron asumidos por ellos “Todos han sido costeados por los trabajadores. Luz, agua, gas, internet, casi todos han debido mejorar su señal, la velocidad, es todo más lento, no se podían demorar. Al demorarse mucho, la mayor dificultad de estar con niños en su casa, son carecer de periodos largos de concentración” “acá se gasta más electricidad, la cuenta subió. El consumo de electricidad aumento en un 15%. Internet lo aportamos nosotros, que está límite, somos cuatro con una banda ancha no tan ancha, se ha visto limitada. Los implementos para trabajar debimos comprar dos sillas ergonómicas”.

Poco a poco los costos se fueron incrementando “Debí comprarme un teclado, contratar internet para mi casa, como estoy todo el día, subió la cuenta de la luz, mayormente no cocinábamos o cocinábamos ahora se gasta más el gas. Debí comprar una silla cómoda porque no tengo una apropiada” “mi anexo de contrato por teletrabajo dice expresamente que los gastos de movilización cubren los gastos de internet y luz, claro que no alcanza, yo tuve que contratar Internet, antes tenía solamente en el celular porque no tengo hijos así que no lo necesitaba, así que pago más en servicios que antes, como \$30.000 y ellos solo me cubren \$15.000 con lo que era de movilización”.

Así el costo de instalación del teletrabajo fue asumido por los trabajadores que vieron sus ingresos disminuidos “me pagan el Internet pero no la luz y el agua, eso lo asumo yo, quizás por ahí sí he tenido rebajas en mis ingresos por que ahora pago cosas que antes no, la silla me la dieron, el escritorio no” y en ciertos casos han debido asumir una parte importante de estos gastos “yo diría que un 80% o todo; nosotros no nos pagan servicios básicos, cuando reclamamos la excusa fue, que nos daban el bono porque no quitaron el bono de locomoción y hasta ahora no pagan los servicios básicos. Lo tapan con el bono de movilización y se muestra como un aporte”

En algunos casos los aportes fueron mínimos “nos dieron un chip con internet que se conecta por medio del celular, eso no más, lo demás todo lo costeamos cada profesor. Yo me conseguí una pizarra pero sé que compañeros se tuvieron que comprar una” o se paga una parte de un costo mayor “No se me está pagando nada adicional, se me quito la movilización por pagos

varios, pero son \$15.000 pesos, el internet sale \$29.990” Asumir los costos por los trabajadores fue apremiado con una falta de preocupación o apoyo de parte de las jefaturas y empleadores “Me mandaron el computador que lo tengo en la mesa del comedor, que además comparto con mi hermana que también hace teletrabajo pero recién el mes pasado me mandaron una silla porque les dije que me dolía mucho la espalda y que tendría que ir al médico, creo que por ahí prefirieron mandarme una silla cómoda” pero señalan que no vieron preocupación por lo que estaban viviendo los y las trabajadora “me compré una silla que no es como la que hay en la empresa, no se puede estar sentado en una silla de comedor, ellos no le iban a comprar, la empresa no se la iba para comprar” debieron invertir los trabajadores en estas herramientas y equipos de trabajo y sentían que todo era a costo de cada trabajadora “Sale del bolsillo de cada una. No se nos dio un bono, para acceso a internet. Cada una busca sus herramientas para acceder al trabajar. Nos dijeron que teníamos que juntarnos con el personal una vez a la semana. No se preocupan tanto de los trabajadores, no tanto de las trabajadoras y más de los niños y sus familias. Quieren ver la satisfacción de la familia con lo que ha hecho el jardín y aplicamos encuestas de satisfacción” el aporte del empleador aparecía como una declaración que no se reflejaba en la práctica o en las necesidades para la implementación del teletrabajo “Noo, nada de esos gastos, está en el papel no más, ni una empresa que yo sepa lo da, incluso, yo fui el último en irme de la empresa porque no sabían que hacer conmigo por el Internet y por qué tenía que llevarme las cosas, yo no me iba a mover de ahí si no me solucionaban el tema, así que al final hasta me llevaron en auto de un gerente”

Tampoco existió apoyo de gestión o capacitación para enfrentar estos problemas “No, no hemos tenido nada de capacitación. Nada. Cuando empezó todo esto, estamos en la ACHS tienen la obligación de capacitarnos, le dijimos a la empresa, para que lo gestionara, porque tenemos el derecho. Nos dijeron que no estaban atendiendo. Nunca tuvimos nada de capacitación”. “No hubo implementación de un puesto de trabajo, escritorio, silla para trabajar, 7 y 8 horas conectados. Lo únicos fueron equipos computadores, y en ciertos casos notebook, computadores grandes, los mismos que ya tenían, los trabajadores debieron ir al edificio ni siquiera los enviaron a las casa de los trabajadores”. “no hemos recibido una llamada o algún seguro. Los profesores van por su cuenta a traumatólogo, les dan vendas, muñequeras, corrector de posturas, en forma particular. No han ido a la mutualidad”. Los problemas de salud comenzaron a transformarse en un riesgo y en un problema latente “Con las sillas del comedor tuvimos problemas de columna y cuello” y las trabajadoras se compraban los elementos de trabajo para evitar enfermedades “La silla la compre por mi espalda”.

Finalmente, hay cierto grado de aceptación al asumir los costos y gastos extras “La gente no reclama demasiado, es difícil que reclamen. Nada no hay sillas, escritorios, pagos de gastos” que encamina hacia una mirada catastrófica de la implementación “el funcionario tiene que colocar su equipo, ‘compra uno’ les dijeron, muchos lo compraron y las especificaciones no

**Estudio: “La percepción de los y las trabajadoras del Teletrabajo en Chile 2020”**

funcionaban y será problema de ellos, sin contar los datos de la salud en un computador privado con información privada fotos, etc” y con cierto grado de decepción concluyen que no hubo apoyo “nada, absolutamente nada, es un teletrabajo truco”.

No en todos los sectores existía acceso a sistemas y conexiones adecuadas que se comenzaron a saturar o no estaban prevista para un tráfico de datos de gran volumen y constante “Todas las reuniones fuero por internet por una señal de baja calidad no se asistía y la participación en reuniones era precaria porque se caía, se escuchaba en cámara lenta. Bajo esas dificultades los funcionarios han debido invertir”. “No se puede esperar una hora para leer un documento, hay que levantarse muy temprano para desarrollar un trabajo, y demorarse 20 minutos en que un documento baje, casi todos teníamos una baja conexión a internet, el tiempo en la más había que maximizar, porque a las 9 despiertan los niños, en las casas no se tenía el mejor Internet y porque teníamos Internet en los celulares” Un sistema de conexión más rápido y por cierto más caro y “nadie lo tenía porque no lo ocupaban prácticamente”. “Los celulares se saturan y no tienen las pantallas para leer el documentos en buenas condiciones; si es una pantalla chica ya se divide es más difícil escribir y vamos sacando fotografías y así suplíamos las pantallas pequeñas” los trabajadores buscaron formas para suplir las dificultades, pusieron de su parte “en la pantalla del compu un doc y en el cel otra y así se logra un completo” pero de las jefaturas encontraban obstáculos y restricciones “si un técnico de internet me roba mi clave yo jodo, es problema mío, ni la privacidad, podría enterarse de los datos de los pacientes o de las condiciones de salud”

# 6

## Enfermedades profesionales o accidentes en teletrabajo

Las y los trabajadores manifestaron que ante la aparición de síntomas de enfermedades o riesgos de alguna enfermedad laboral no tuvieron apoyo de sus empleadores ni de las mutualidades a las cuales están afiliado, se encontraron sin implementos de trabajo como sillas, escritorios, soportes ergonómicos para prevenir o evitar enfermedades profesionales no dispusieron de una capacitación pertinente para enfrentarse a la implementación del teletrabajo, “sí hemos tenido, por uso del computador, posturas, las manos, lumbago, lesiones físicas, estrés laboral. No ha sido abordado por parte del empleador no hemos recibido una llamada o algún seguro; “a la falta de implementos, como sillas adecuadas, usamos las sillas de comedor, que generan dolores lumbagos, para cumplir y llegar a estándar de trabajo que se nos exige, no existen los espacios de concentración, los trabajadores ha debido trabajar de madrugada o nocturna, ya que es imposible generar la concentración con gente dando vuelta” o no recibieron un diagnóstico adecuado de su enfermedad “solo la espalda porque estaba sin la silla, pero eso no más fue, no me lo reconocieron como enfermedad laboral, pero fui a un médico particular”.

Las y los trabajadores refirieron haber asumido con sus seguros privados los problemas de salud laboral que les fue generando el teletrabajo, en particular estrés, dolores de espalda y tendinitis fueron las más referidas “solamente el dolor de espalda, pero no me lo he visto, me tienen en la casa porque soy hipertenso, por eso hago teletrabajo” “hartas licencias psicológicas, hay un nivel importante de estrés del cual la empresa no se ha hecho cargo. La gran mayoría son por hacerse cargo de tareas familiares y laborales sin tener apoyo de la empresa. Lumbago también, complicaciones físicas” “Yo solo tuve licencia por lumbago por 2 semanas, por la silla. Por el embarazo. La trate en forma común”, “dolores de espalda, ante toda esta precariedad y entendiendo que el trabajo remoto se hace con niños en casa, quienes estamos en la casa realizamos labores domésticas”; “Los profesores van por su cuenta a traumatólogo, les dan vendas, muñequeras, corrector de posturas, en forma particular”.

En ocasiones las trabajadoras si bien asocian su enfermedad con el teletrabajo suelen “bajarle el perfil” para evitarse problemas “no me ha pasado nada, estresada no más, pero no he ido al médico por que no puedo darme el lujo de que me den licencia por que los niños están terminando el año y hay que cerrar las evaluaciones”, “no duermo bien en las noches, estoy estresado es mucha más pega, más desordenada porque hay reuniones a cualquier momento, te mandan el WhatsApp no más tenis que hacerla”; “yo solo he tenido dolores de espalda y de cuello. Solo me trate en la casa, no fui al médico, las jefas quieren que me haga exámenes particulares”. “Al inicio tuvimos tendinitis o dolor de cuello, no teníamos sillas de

oficinas. No dimos cuenta de ello. Tuvimos que comprar un escritorio”; “los funcionarios que no descansan lo necesario, y hoy por las exigencias de trabajo, que tiene el servicio donde trabajo, hay uno por región con estrés o con licencia médica. Atendidas con salud particular y no van a las mutuales porque están en pandemia, todo en línea”.

Las mutualidades encargadas en Chile de la capacitación y la prevención de enfermedades y accidentes laborales fueron evaluadas como ausentes y sin un compromiso de capacitación o promoción hacia los trabajadores, al final fueron ellos quienes asumieron las enfermedades y algunos accidentes con sus propios sistemas privados de salud “la Mutualidad no se han hecho presente”, “Hubo un accidente, que fue interesante, era difícil de catalogar como laboral, se cayó y se esquinó un pie. Hay un resquicio no sabíamos si era q accidente”; “no hemos tenido nada de capacitación. Nada. Cuando empezó todo esto, estamos en la ACHS tienen la obligación de capacitarnos, le dijimos a la empresa, para que lo gestionara, porque tenemos el derecho. Nos dijeron que no estaban atendiendo. Nunca tuvimos nada de capacitación”.

En algunos casos se reiteró la sensación de ausencia y no reconocimiento de enfermedades profesionales por parte de las mutualidades “tengo una compañera que está con psiquiatra por estrés por lo de la pandemia, está súper mal, no quiere volver a trabajar, no se la quieren reconocer, lo toman como que es parte de ella y otra compañera tuvo un accidente y en la ACHS no se lo reconocieron como laboral, fue en el horario de trabajo, pero no hubo caso, no se lo tomaron como laboral”. El temor al contagio por COVID-19 desalentó a muchos para intentar que sus dolencias o enfermedades fueran consideradas una patología laboral y cubiertas por el seguro de la Ley 16.744 “ha sido complejo muy complejo, más aún, esto de los accidentes laborales, que lo he visto en alguna ocasión si te caíste en la escalera, ¿de quién es la culpa?. O sea, más allá de quien sea la culpa, quien tiene que responder -tú porque vivir en tu casa ó el empleador porque bajaste y tenías que conectarte a esa hora y si no bajabas la escalera no podías conectarte por ende nos entramos en esas cosas lo cual genera una frustración adicional, porque eso significa tener que pedirle los permisos a los jefes de que no te vas a poder conectar en un cierto rango de tiempo, tener que ir al médico, correr el riesgo de salir de tu casa y contagiarte para los que viven con adultos mayores o con personas de riesgo”; “No ha habido avance en este tema, las autoridades quieren que volvamos al trabajo presencial. Hay resistencia de volver por el riesgo al rebrote”.

# 7

## Falta de fiscalización e inspección del teletrabajo

Las y los trabajadores manifestaron haber notado una falta de fiscalización de los organismos encargados de fiscalizar el cumplimiento de la variada legislación laboral, pero en particular la legislación sobre trabajo a distancia o teletrabajo en Chile, “hemos presentado reclamos al Mineduc y a la Inspección del Trabajo pero no hay respuesta o que no tienen la capacidad para fiscalizar todas las casas, en conclusión, no nos han dado ninguna respuesta a nada”; la falta de fiscalización agravó la sensación de orfandad que manifestaron los y las trabajadoras y la responsabilidad de tener que hacerse cargo de los costos y repercusiones en enfermedad laboral de la implementación del teletrabajo” Si bien los trabajadores ya juzgaban como débil la fiscalización cuando se desempeñaban en forma presencial, con los puestos de trabajo distribuidos en casi igual número de trabajadores se hacía improbable contar con ella: “cuesta mucho más también fiscalizar un lugar donde hay cien trabajadores, a cien lugares en que hay uno evidentemente, adicional a eso el empleador se ve en esta suerte de un poco regalo con la ley que también le permite simplemente a él tomar decisiones en base a un argumento unilateral, por ende se van a ver un poco dejados de lado los derechos de los trabajadores”; “hoy día se asume de que el costo lo están pagando los trabajadores en el teletrabajo, porque no fueron capaces de implementar ninguna garantía, menos fiscalización”. “no puede ser que no se pueda fiscalizar por simplemente no contar con las herramientas correspondientes o que no se pueda fiscalizar de la manera correcta”.

Sumado a la falta de fiscalización se encuentra un grado de temor de las y los trabajadores a presentar denuncias por las repercusiones o represalias, o simplemente porque juzgan como posible el que sean despedidos “presentamos un reclamo, uno por el tema de no pago de servicios básicos. Tenemos problemas con las fiscalizaciones, no se fiscaliza en las casas, hay problemas que la gente acepte que vayan a sus casas. Temor a perder el trabajo, por el tema de la cesantía”; “en nuestro caso hay trabajadores directos y otro call center externo, somos 150 con suerte. Miedo que se enteran y que aporten a la denuncia y luego testificar, van a saber y no hay protección”; “No he presentado reclamos, pues ello muchas veces incide en una mala relación jefatura/trabajador, pero tuve que escalar a la Gerencia de mi área para que me compraran el notebook y dejar así de ocupar el mío personal”.

Otro actor que aparece referido con una débil actividad frente a la fiscalización es el sindicato o los sindicatos, en ocasiones aparece ausente y en otros momento como una herramienta necesaria para mediar en los problemas y riesgos que han asumido las y los trabajadores en el periodo de implementación del teletrabajo en contexto del Covid-19, por un lado “el sindicato no se ha manifestado” “el sindicato como que no hace nada, está para cobrarnos la plata de la planilla. No hubo reuniones y nada. El sindicato no está al tanto de lo que hace la empresa y ellos nunca saben, los cambios de anexos, me dijeron que debía firmar todo,

cambios de comisiones, no hay chance para que uno diga no quiere firmar, no se puede objetar, y algunas los echan nomás” y, por otro lado, las circunstancias reforzaron la posición del sindicato “el Ministerio esta tan expuesto que nadie quiere tener problemas con los sindicatos, hasta los despidos los tuvimos”.

# 8

## Acoso y violencia Miedo, presiones y amenazas en Teletrabajo

Trabajadores y trabajadoras refieren haber sentido miedo frente a lo que estaban viviendo, tanto los temores a la pandemia, a las circunstancias políticas en el país por el estallido social, como a quedar sin trabajo sin manifestaban objeciones a la instalación del teletrabajo; eso temores permitieron que se establecieran nuevas exigencias, asumir el pago de los costos del teletrabajo, soportar el aumento del estrés u otras enfermedades que se manifestaban. El miedo multidimensional fue referido como una causa central para soportar las dificultades que se presentaron y fue aumentado por las condiciones contextuales de pandemia y el Covid-19, “Las empresas tienen el poder en este momento por el miedo que tienen los trabajadores de quedarse sin trabajo, especialmente con el nivel de cesantía que hay en el país. A tener que aceptar prácticamente lo que diga la empresa desde los cambios que ha significado la gran parte de los trabajadores que están en este momento en la modalidad de teletrabajo”(GD1); muchas de las circunstancias y dificultades referidas a la implementación del teletrabajo fueron entendidas producto del miedo, “este miedo no es solamente a la pérdida de la pega, es la inseguridad, que también pasa la inseguridad laboral, la pérdida de un trabajo lo que significa también y tenemos que ver el contexto, estamos en un contexto con un asunto social en nuestro país con una problemática social y política en nuestro país cuando se suscita todo esto. Y además se viene una pandemia que, al principio, ahora no sé cómo estará en Santiago. Pero en un principio esto nos llega y nos deja a manos cruzadas sin saber qué hacer, y esa inestabilidad yo creo que a los trabajadores también ayudó al abuso”(GD2).

Al ver consultados los trabajadores y trabajadoras por la razón que aceptaban asumir los mayores costos, el aumento de riesgos y las dificultades operativas que en momento generar una disminución de ingresos, en general la respuesta fue el miedo “yo creo que el

principal factor por el cual asume la gente esto, es por el miedo al desempleo, por decirlo de alguna manera, no está la cosa para estar sin trabajo. Menos en las condiciones que se dan hoy en día en la región, en particular”(GD5), el miedo y las necesidades fueron un factor presente en la implementación del teletrabajo “El miedo a perder el trabajo y que hoy en día , si vemos incluso, las empresas cuando están anunciando que necesitan trabajadores, lo están pidiendo con el equipo completo, con el paquete completo que es: el equipo de trabajo y tener una conexión mínima, porque ahora no es cualquier conexión de internet, una conexión mínima de internet y contar con todo lo necesario para completar la labor por la cual te van a contratar; por ende, es una mano de obra incluso más barata de la que uno puede estar prestando en este momento, entonces el miedo que hay a perder el trabajo y los nuevos trabajadores que lleguen van a aceptar cualquier condición que les pongan en la mesa”(GD1); “tenemos nosotros en la región de la Araucanía un fantasma que está latente todos los días que es el tema de la pobreza y el desempleo que yo creo que es mucho más grave que en las otras regiones del país. Por ende el trabajador con miedo un poco a no perder su empleo, se ve en la obligación de tener que asumir estos costos”(GD5).

Otra característica leída como un abuso fueron las presiones de las jefaturas y empleadores para la implementación del teletrabajo y el cumplimiento de objetivos o metas “hay una presión aún mayor ahora o en contra de los derechos de los trabajadores”(GD5) “los cambios mayores es en la función unilateral, y con lo mismo, hablando ciertamente de los servicios que no funcionan bien, los que uno puede tener, claramente supone una mayor presión y ojo, supone también más horas de trabajo”(GD4). La presión de cumplimiento llevó a los y las trabajadoras a cumplir horarios más extensos o no tener horario establecidos “al inicio la extensión de la jornada. Requerimiento de pega fuera del horario laboral ya que todas las comunicaciones son por Wasap, el wasap no tiene límite y pueden llegar solicitudes muy tarde”(TR1) “el horario debe estar en la ley y que se respete, no se supervisa nada, tenemos herramientas que te avisan hasta las 22:00 que alguien hizo una venta, es de locos, o te dejan un mail pasado, enviado, diciendo algo desagradable o un reto y te quedas con la bala pasada hasta el día siguiente. Como me conecto a dos reuniones, hay una descoordinación de las áreas y todos te acosan”(TR6), “Es que aumento el trabajo, cuando empecé eran 25 ejecutivos y ahora son 80 a los que les tengo que hacer cantidad y calidad somos los mismos que analizamos las llamadas, otros son 60, tengo que hacer a lo menos 20 llamados diarios y hacer los análisis para los ejecutivos”(TR10).

La solicitudes excesivas de reuniones se volvieron una forma de presión, angustia y en algunos casos fueron considerados un abuso por los y las trabajadoras “sistema de violencia es que el día que yo quiero hago que vuelvan a trabajar presencialmente”(TR14); “antes había reunión y ahora hay más reuniones a la misma hora y todos quieren pedir más cosas y exigir, como no te ven creen que ellos son los únicos que están solicitando cosas. Ahora hay reunión

de equipo, de seguros, de gestión, de cierre y todos quieren que le rindas pero eso te deja menos tiempo”(TR6) “Nos han presionado mucho desde el Ministerio, además es una presión adicional que salga el ministro en la televisión diciendo que se vuelva a clases que no se vuelve, que se vuelve, que no se vuelve, porque los apoderados se asustan y comienzan a preguntar, no quieren exponer a sus hijos, algunos al contrario, quieren que vayan pronto a clases y creen que es culpa del colegio, esas son presiones que nadie mide”(TR7); “actividades detenidas hace un mes, se sacó una campaña para aumentar estas y se le pide a los funcionarios, no los fuerzan, pero les piden que las realicen. Eso no va de la mano, hay más dificultades que buena voluntad para solucionarlas”(TR5); “La implementación del teletrabajo fue a inicios de abril o mayo; en junio para evitar que se volviera derecho tácito se hizo un anexo de contrato y todos a teletrabajo; eso presionó a quienes no habían querido aceptar, debieron aceptar. Esa acción de la empresa fue un acto de presión”.

Las presiones y mayores exigencias van acompañadas de poca voluntad de jefaturas y empleadores por resolverle los problemas a cada empleado, señalan las y los trabajadores “no se respeta el sistema de turno, por ejemplo, los de bodega, pero la jefatura lo tiene todo el mes en vez de semana y la jefatura no entiende, la solución es que lo van a cambiar al jefe, pero no hay caso, aún sigue allí, si sigue el sistema de no rotación vamos a tener que denunciar”(TR14) “si a mí se me rompe la silla que me traje del servicio no es que las sillas se fueran a perder, en pandemia, la sillas se demoraba tres semana en llegar, retirarla era más sencilla, era ir y retirarla, fue una cuestión de voluntad”(TR5).

Tampoco han tenido compensaciones equilibradas tanto por el aumento de gastos y disminución de ingresos “La normativa no permite compensar a quien está en la casa, es justo, que si hacen lo mismo, debieran tener el mismo derecho a compensaciones. El criterio es precario y poco empático”(TR5), los costos, como ya se ha reiterado, no fueron asumidos por el empleador “después te sale la cuenta 70 Lukas por silla, arreglos. Hemos invertido unas 150 Lukas; más electricidad y agua”(TR1), en algunos caso hubo cambio de anexo de contrato y estos cambios no fueron voluntarios “se medirían de otra forma los bonos. El que quería no lo firmaba. La mayoría lo firmó, no era opcional”; “en el tema de tener que devolver las horas insisten mucho pero como yo sola propongo cómo hacerlo no me molestan”(TR3).

# 9

## **Conciliación vida familiar y teletrabajo: intromisión, falta de espacio y el daño familiar**

La implementación del teletrabajo en el contexto de pandemia por COVID-19, según los y las trabajadoras, desnudo la falta de espacios disponibles en sus casas para un correcto desempeño, esta falta de lugares apropiados para la instalación del teletrabajo basado en un funcionamiento vía aplicaciones telemáticas, que incluyen sistemas de video, generó también una intromisión y pérdida de privacidad para los y las trabajadores al tener que abrir sus casas a los sistemas tecnológicos audiovisuales “No hay espacio para nada. Porque aquí nadie tiene un metro cuadrado por último donde esconderse un ratito, no. Aquí no está eso. No hay espacio para eso. Más encima sumamos el teletrabajo. Sumamos que los niños no están yendo al colegio. La verdad es que esto se vuelve caótico, no tienes como separar ni los espacios dentro de la casa ni separarte tu como persona”(GD1); “que la cámara se inmiscuya en nuestra propia casa es bien complicado. Me estaba acordando mientras hablaba la compañera ahí, en una oportunidad mi pareja, mi compañero, estaba haciendo su clase porque él también es profe y yo tenía que hacer el aseo, entonces me paseaba por atrás. Hasta que en un momento él me movía y me movía las manos. Salga. Y eso es, si tú tenís que hacer el aseo en tu casa pasas con la escoba de allá para acá, claro hay gente que le molesta eso. Yo en ese momento le dije mala suerte no más, porque en realidad es mi casa, a mí nadie me pidió permiso para entrar a mi casa, a mi realidad y en estas circunstancias”(GD2) “las casas no están adecuadas para funcionar como una oficina, un espacio que esté aislado, porque se entiende que en la mayoría de las casas sobretodo en un contexto como el de nosotros que es una pandemia se dé que toda la gente esté en la casa reunida ya sean los niños, la familia y esto viene a interrumpir un poco lo que se podría establecer como vida cotidiana”(GD5).

Esta falta de espacios llevó a la imposibilidad de conciliar vida familiar y teletrabajo “en ningún caso se va a poder separar el teletrabajo de la vida en familia, o de la rutina familiar que pueda tener en una familia si están bajo el mismo techo. Porque hay que considerar primero que no se cuenta con la arquitectura de alguna manera en todas las viviendas disponibles para esto, para que se pueda separar. En el hecho que una familia promedio podría tener el padre, la madre, dos hijos, ya los dos trabajando en esta suerte de teletrabajo”(GD5) Las familias debieron hacer el esfuerzo de adaptarse e intentar conciliar las diversas actividades en sus hogares pero la falta de espacios complicó demasiado el teletrabajo y los explicitaron con claridad porque ya era difícil la falta de espacios antes de iniciar el trabajo a distancia “La carga, ya partiendo de la base de los espacios, no sé si vieron un reportaje donde las propiedades o las casas, departamentos, a lo largo de una década han disminuido por lo menos 10 metros cuadrados. Eso implica que para una familia tradicional. Que es lo que dice ese reportaje de 4 personas. Que de 70 metros bajaron a 60mts donde conviven 4 personas

que los niños crecen por ende se hacen adolescentes requieren un espacio; los espacios se ven más reducidos, living , cocina , comedor, dormitorios, creo que el mismo hecho de que sin teletrabajo ya era difícil tener espacio dentro de la casa, especialmente los que viven en departamentos” (GD1);

Los problemas de espacios llevaron a los y las trabajadoras a realizar esfuerzos adicionales, creativos y no valorados, de ver las dificultades de convivencia en espacios reducidos para toda la familia “haciendo suposiciones, una persona podría ocupar el dormitorio para teletrabajar y la otra el living, lo cual solamente dejaría dos habitaciones, los niños no se van a poder desenvolver. Una, el espacio mayor que se vería utilizado, que podrían utilizar sería el living. Y esto estaría siendo utilizado para teletrabajo. Adicional, no se puede invadir el espacio de los niños para ocuparlo”(GD5)

Una carga laboral adicional lo tuvieron las mujeres que debieron asumir una multiplicidad de roles y que la falta de espacios impacto aún más por sus tareas variadas y superpuestas “pero no creo que cumplamos dos roles. Yo creo que cumplimos aquí como 50 roles. Porque está el ser trabajadora, el ser mamá, esposa, hija, hermana, para las que viven con los hermanos y con los padres, ser tú. Simplemente tú. No hay espacio para eso, no se puede delimitar porque o te faltan horas en el día o te faltan metros cuadrados para tener un pedacito para ti”(GD1).

La falta de espacio, como se dijo, estuvo también vinculada a una intromisión y pérdida de privacidad de las familias “en algunos casos, en el que se; incluso se solicita que se ocupe de manera obligatoria la cámara y se ve un derecho de privacidad vulnerado totalmente. Porque adicional se está perdiendo la garantía de tu espacio propio. Yo creo que todas las personas se sienten seguras en su casa por lo mismo es tu espacio y al verlo e influenciado por un tema de que se tiene que atender público, de que se tengan que hacer reuniones de que equis motivo los colegas tengan que ver tus espacio, te va a complicar mucho más o va a llevar un gasto mayor en algunos casos, porque igual uno en ningún caso va a suponer que se va a poder separar esto de alguna manera”(GD5)

La falta de espacios en el contexto de pandemia y cuarentena hizo particularmente difícil, sino imposible, conciliar vida familiar y teletrabajo “Imposible, todo se ve tensionado, la familia debe adaptarse a tu horario de compromiso laboral. Si tengo reunión a las 11 y mi hija clase a la misma hora, mi hija debe estar asistida en el compu. Debo forzarme, y estar en dos lugares a la vez, si debo realizar una intervención, mi marido debe atender a mi hija pq debo estar presenta. No existe una visión de consenso de la autoridad “(TR5) “Es complejo no se puede, estamos todo el día metido no se sabe que día de la semana es, los fines de semana ni se sienten porque está todo el día metido”,(TR3); “Es complicado separar las áreas, físicamente en algún momento del día coinciden ya que los lugares que se dedican a teletrabajar son espacios normalmente destinados a usos familiares y por que no puedo hacer como que mi familia no está, no tengo hijos, pero vivo con familiares que transitan, preguntan, comentan y yo participo, estoy ahí po”(TR8);” Siento que invado el espacio de mi familia, cuando hacen las

tareas, los desconcentro, mi sra sale y debo cuidar al niño. Tener al niño con la tele baja para que no me incomode mi labor y el no puede ver tele.”(TR3)

El trabajo se vio sobrecargado a partir de las dificultades de conciliación de vida familiar y las tareas domésticas y las responsabilidades laborales, incluso se generaron algunos accidentes o desencuentros familiares “Al inicio fue muy complejo, no tenía idea de cómo hacerlo, que exigir, que hacer y qué no. No tenía claridad porque me he ido interiorizando, para darle sustento a Ley” (TR11), “mi pareja trabaja y yo me tengo que quedar con mi hija y yo a las 13:30 estoy atendiendo clientes, solicitudes y mi hija pidiendo almuerzo y yo sin poder conectarme, todos los días es un tema hay que darle desayuno, tengo que ir a verla que está haciendo, que este bien, y mientras tengo que atender y anotar todo lo que el cliente y todos los clientes que me piden, se me cayó mi hija, se cayó un vaso por sacarlos sola, accidentes domésticos porque ella trata de hacer cosas sola, ella sabe que no puede escuchar música, ni ver tele porque yo tengo que hablar con clientes, ella está la mayor parte del tiempo sola en la pieza” (TR6) “porque al final está todo el día con la familia, está trabajando, no puedo estar con ello, está todo mezclado, no puedo separar las cosas, no tengo una pieza donde trabajar, no es así. Es complicado que pueden querer que haga y no se puede. Se atrasa, no es compatible”(TR2); “Cocino, lavo, ordeno, yo vivo sola con mis dos hijos, la mayor trabaja presencial así que no está para ayudarme, me ayuda los fines de semana, pero hasta el patio lo tengo que regar, no se puede separar la vida familiar”(TR7) “es imposible concentrarse 100% en casi cualquier actividad. Creo que la gran mayoría de las madres vivieron (o aún viven) una situación similar. En mi caso esto terminó sólo cuando hace una semana, el jardín infantil volvió a abrir” (TR13).

La sobrecarga laboral, la multiplicidad de tareas, la falta de espacios y la imposibilidad de separar o conciliar el teletrabajo con la vida familiar y hogareña generaron daños a las relaciones con los hijos e hijas, con las parejas, con otras personas del hogar y hasta en la actividad personal “Ha sido complicado. Yo creo que hace 3 meses logré separar las cosas, porque soy muy trabajólica, hace 3 meses respiré y dije he dado tanto tanto, que ahora voy a velar por mi familia”(TR11) “yo creo que el teletrabajo hoy día sobre todo en tiempos de pandemia y probablemente si pandemia también ha provocado un daño enorme a la familia. Un daños familiar de grandes separaciones en algunos casos, grandes agresiones también familiares y también agresiones en algunos casos inconscientemente con los niños”(GD4) “le ha provocado a todos los profesores un desgaste enorme en la entrega de contenidos, en la relación con el alumno, en la relación con las familias también, entonces, yo creo también que este teletrabajo como se instaló también hoy en Chile, sobretodo en el ámbito de la educación ha sido devastador, complejo. Ha traído grandes problemas familiares”(GD3)

Todas las actividades los y las trabajadores terminaron por realizarlas en forma simultánea “cuando estamos todos juntos conviviendo en familia, lamentablemente la convivencia que hoy día se genera no es de familia. Es más bien laboral, estudiantil y todo el mundo anda estresado, entonces, yo creo que no es compatible, realmente no es compatible, por las

condiciones que nosotros tenemos como país, económicas, de pobreza, donde la tecnología es cara y todos partimos desde que todos tienen las condiciones iguales” (GD5), Estas actividades fueron generando un daño emocional a los y las teletrabajadoras que repercutió en la vida familiar “bajo las circunstancias se sacó una ley muy apresurada y que nos perjudica gravemente tanto emocionalmente en la salud física y mental como también en lo económico a nivel familiar”(GD1); “yo trabajo en mi dormitorio así que todos están acá a veces, tienen que hacer sus cosas, imposible, además tengo hijos, no puedo, mi señora también es no vidente así que entre los dos nos complementamos mucho, no puedo llegar y dejarla sola” (TR10); “tengo una hija de 2 años, ahora la tengo acostumbrada ahora a que no me cierre el computador, antes no quería, lo veía y lo cerraba, juego y trabajo, pero hago las dos cosas y cuando tengo reunión se queda con mi mamá, pero se aburre y mis papas cuidan a mi sobrino también, pero trato que sea un ratito no más.”(TR15).

Las trabajadoras, la mujer en el teletrabajo ha debido cargar con mayores responsabilidades, con mayores tareas, con mayor estrés, mayores frustraciones y hasta agresiones “en el mundo laboral la mujer se desprende de alguna manera porque no está todo el día con ellos, están en el colegio o están en el jardín infantil, después cuando se reencuentra con el niño se reencuentra de una forma más afectiva más de compensación de no haber estado todo el día con ellos, entonces, aquí no hay, no quiero señalar que en todas las familias hay agresiones, si no que se torna un clima para los niños mucho más estresante y complejo . En todos los estratos, no solamente en los estratos más bajos”(GD4). “yo lo he visto con mis compañeras, que hay unas que están un poco peor que otras, porque no puedo decir que alguien esté bien, en realidad en este momento. Donde la sobrecarga laboral que han tenido con el trabajo, la casa, los hijos, el marido, etc. Que ambos están trabajando, voy a contar el caso de una compañera que los dos, ella y su marido, están haciendo teletrabajo, pero el marido hace mucho tiempo que tenía teletrabajo a la hora que ella debe hacer teletrabajo no hay espacio para ella, porque el escritorio que hay en la casa es para el marido, para ese trabajo que él desempeña, pero para ella no hay espacio. Ella tuvo que adecuar parte de su comedor, para ella poder trabajar 8 horas y media conectada al día, mientras ve a dos niños pequeños de 5 y 7 años porque su marido está haciendo teletrabajo, algo que ha hecho siempre. Pero cuesta mucho que él se haga partícipe también de esta rutina, porque los niños estaban antes en el colegio y ella estaba fuera de la casa, entonces ella tiene en este momento una sobre carga enorme, pesadísima, la verdad es que a veces me ha dicho que se quiere tirar por la ventana”(GD1) “Por ejemplo, hoy mi señora se tomó un día de permiso para cuidar a nuestra hija y se puso a hacer aseo y tuve que pedirle que no aspirara para yo poder hablar con los clientes, así que ella paraba mientras yo trabajaba, pero ya me estaba mirando con cara de ‘ya po’, deja de hablar para yo poder terminar y seguir en otra cosa”(TR6). “Porque en el mundo laboral de las mujeres, cuando está en la casa la mujer tiene que hacer doble función y frente a la misma familia parece que no se respeta el mundo laboral. Porque igual

tiene que estar pendiente del almuerzo, tiene que estar con los niños en el ámbito escolar, no hay ningún desprendimiento de la labor y la valorización que tiene el mundo de la mujer en el teletrabajo porque también está sometida a un mayor estrés del que tiene un hombre”(GD4) La imposibilidad de conciliar vida familiar y trabajo en el contexto de teletrabajo profundizó los riesgos psicosociales laborales (RPSL) “tenemos la doble presencia que tiene relación con el ISTAS21 que hoy día debe ser un factor que está muy alto, que eso no se está haciendo hoy día. Hay muchas cosas que se están dejando de lado producto de la pandemia y de que estamos en la casa. Frente a muchas cosas hoy día, el empresario tiene los espacios, para no poder hacer nada en virtud de lo que estamos viviendo”(GD4) “hay una doble función que es poco valorada frente al mundo del trabajo. También por la familia y si no responde en el mundo laboral, es mayormente castigada”(GD3) “en realidad esta compatibilizar el trabajo con la casa es sumamente complejo, complejo para todos los trabajadores. Una que las condiciones de vivienda de muchos trabajadores son sumamente precaria”(GD5). Estas actividades múltiples, que llevan a la doble función y una doble presencia permanente y casi instantánea, se refuerza por la falta de redes de apoyo, la falta de empatía de jefaturas y empleadores: “Otras funcionarias sin redes de apoyo se les complica el tema, algunas son solteras y deben cumplir varios roles y hacer las cosas en la casa”(TR3), “Hemos tenido desatención con los estudios de los niños que también están en teleeducación. No todas las jefaturas son conscientes”(TR1); “costo al principio, porque no tengo un espacio que diga oficina, el perro, estamos improvisando”(TR14) “Las horas de reuniones no son consensuadas con los funcionarios, tal día y tal hora, la mayoría puede? No existe eso, solo se fija. En una época excepcional como Pandemia debiera tener empatía con los problemas familiares.”(TR5).

# 10

## Productividad y Teletrabajo

La percepción de los y las trabajadoras es que la modalidad de teletrabajo a la larga aparece, teniendo en cuenta las condiciones en que fue implementado y con contexto de pandemia, menos productivo que en modalidad presencial “era más productivo en la sucursal, me concentraba mucho más en la pega, acá mi vecino taladra, el perro ladra, que mi hija está aburrida, cocino, cuando eres solo tienes que distribuir los tiempos, se supone, pero no es tan así”(TR6) “en la oficina produzco más, es muy difícil compatibilizar los temas de maternidad, dueña de casa y trabajadoras. Con quienes he conversado sienten que producen menos en teletrabajo”(TR11) “se produce más desde el trabajo. Hay menos distracciones, los espacios para trabajar son los adecuados y todo y todos giran en torno a lo laboral”(TR4). En particular, en el ámbito de la educación inicial o escolar primeros ciclos las dificultades son más evidentes “en el colegio se avanzaba mucho más, por todo lo que te conté, porque le dedicaba 100% el tiempo a los alumnos, sabías quien estaba mejor y a quien tenías que reforzar, ahora no sabemos nada, es trabajar a ciegas, hay niños que nunca se han conectado, no sabes de ellos, antes los veías y si es necesario llamas al apoderado a una reunión”(TR7).

Se percibe que en ambos lugares se produce más o menos de igual forma, pero el factor motivación sería un impulso “En las dos partes se produce lo mismo, depende del entusiasmo que uno le coloque”(TR3) Una de las causas asociadas a la baja de productividad en modalidad a distancia sería la falta de apoyo que han sentido los trabajadores “no te dan facilidades, las metas son las mismas, pero con más pega y hasta peor, si esta regional pudo ustedes también pueden”(TR6) “Para no atrasarme y cumplir con lo que se solicita, yo creo q si no cumpliéramos nos retarían. Desde el departamento de educación no salieron lineamientos ni nada”(TR12) “Yo estoy a cargo de un trabajo de coordinación de un equipo y allí es más limitado el teletrabajo. No todo el mundo se tiene la confianza para llamar por teléfono directo”(TR1) . Esa falta de respaldo, apoyo o preocupación generaron una sensación de abandono por parte de los empleadores “Yo siento que el teletrabajo tiene que ver con una desvinculación del empleador con el trabajador, entendiendo de que el empleador no tiene ninguna regulación de lo que pasa con el trabajador en el caso de sus funciones. Que dificultades puede tener, si tiene algunas consultas, si tiene un accidente en la casa. Si tiene un accidente no solamente él, sino que su familia que lo está rodeando... en las condiciones que hoy día tenemos el mundo laboral es conveniente para algunos pero es totalmente inaplicable en el área que yo trabajo por ejemplo en el área de la educación”(GD3).

Los y las trabajadoras notaron una mayor sobrecarga y exigencias estando en teletrabajo y para cumplir con ello se requiere extender los horarios y la jornada “al inicio la carga laboral era pesada y había harta pega”(TR2) “La carga es más estando en la casa que estando en el trabajo, acá en la casa si queda algo pendiente se hace en la noche o el finde semana. Uno se

habituaba antes al horario y en la casa se extiende el horarios, cumplir de la misma manera pero desde la casa y a veces te pasas del horario”(TR12) “Tengo profesores con guagüitas no les alcanza el tiempo. Como queda mucho por hacer hay que gastar más tiempo, fuera del horario laboral”(TR11) “El mismo rendimiento con mayor desgaste del trabajador, debo ser técnico de computador, debo hacer más cosas. No hay un feedback de la jefatura hubo asesorías y oportunas”(TR5) “distracciones “ese tiempo debía dividirlo, siento que es menos el trabajo que entrego, ojalá pudiese ser más pero siento que es menos. Los profes dicen que ellos dan más. Se dedica más tiempo pero quedan cosas sin hacer, que se hacen al otro día”(TR11).

La sobrecarga fue mayor al inicio de la implementación del teletrabajo y se fue atenuando o administrando a medida que el tiempo avanzaba “en la sucursal llega, hace la pega y se va. Acá aquí uno está todo el día. No siempre se terminaba a la hora de salir. Al principio, cuando era más full era difícil desconectarse, y de lunes a sábado no era mucho”(TR2) “En la oficina termina tu pega y te vas, además que se dan cuenta que terminaste, no gastas en micro pero ahora nadie mide tiempo versus trabajo, te dan más pega y como no te ven dan por asumido que la haces en el horario de trabajo” “Pasarse del horario va en cada una, a veces tenemos que planificar o hacer material, entregar canastas, en las capacitaciones se topan con otras actividades y debes de hacer algunas ya que las capacitaciones son durante el horario laboral”(TR10).

La baja de productividad tiene una repercusión en los ingresos de aquellos trabajadores de renta variable y por el incremento de los costos que tuvo el teletrabajo “se produce menos desde la casa, todos venden menos, alguno que otro tuvo suerte y cumplió más, pero todos están bajado promedio las rentas porque no venden lo mismo”(TR4) “en casa hay muchas distracciones, trabajo más ahora. Importante aquí es la cantidad de tiempo dedicado a por ejemplo, a cocinar, en las oficinas no necesitamos hacerlo a diario. Y como estamos en casa, la empresa suspendió la entrega de cheques restaurant, entonces si compro algo preparado a domicilio lo tengo que costear de mi presupuesto”(TR13); y en contrapartida a los mayores costos del teletrabajo, los trabajadores percibe que las empresas obtuvieron mayores ganancias y beneficios “creo que las empresas se beneficiaron mucho con el teletrabajo en el crecimiento, hay más gente, la cobranza ha crecido antes eran 20 y ahora 60 así que no vamos a volver nunca a presencial, creo yo, porque no hay espacio para todos”(TR10) “la ganancia, después del ahorro de la empresa, es empezar a ver su negocio de forma menos rígida, van a tener que aprender a flexibilizar los procesos que antes de la pandemia era impensado realizar fuera de la oficina. Es una buena oportunidad para ellos cambiar y hacer trabajadores que puedan complementar sus vidas, sus tiempos, orientados a logros y no a tiempos, eso es bueno”(TR8).

## Efectos del teletrabajo en la organización sindical

Las y los trabajadores consultados en este estudio en relación a los procesos sindicales en el contexto del teletrabajo destacaron como debilidad haber tenido dificultades de coordinación y un menor número de reuniones a su juicio el proceso “ha sido negativo, dejamos de tener reuniones con la empresa, tuvimos una que otra al inicio, después de eso no hay reuniones por Zoom, nuestro sindicato nos reuníamos una vez al mes, no ha habido nada de eso”(TR4); “acá estamos todos organizados, pero la gente está súper atenta las quejas y necesidades, las denuncias, hasta los correos, pero es más difícil coordinar en estas condiciones donde no te ves” (TR7). En esta línea se visualizaron como reactivos a las dificultades “nosotros como sindicato frente a la inclusión hemos sido bastante reactivos, en cuanto a rechazar la aplicación del teletrabajo” (GD1) una autocrítica fue que en ocasiones el sindicato perdió visibilidad y presencia en la defensa de los y las trabajadoras “no hemos tenido desafiliación pero no pagan las cuotas y eso lo hacen porque no ven al sindicato, como que para ellos les desapareció el ministerio, están solos frente al trabajo, se invisibilizó el sindicato” (TR14).

En el aspecto positivo, destacaron que en cierta forma el teletrabajo permitió desarrollar una mayor unidad y fortalecer la conciencia laboral, al encontrarse con una sola dificultad los llevó a focalizar sus esfuerzos sindicales y reforzar sus energías “Cuando hay una sola dificultad, como el coronavirus, había un solo enemigo el COVID, que nos ponía en riesgo la salud y la integridad, nos exponía a ese peligro era la autoridad al forzarnos a volver a la oficina... generó una cohesión en las organizaciones, y ese enemigo era la autoridad que quería que regresáramos presencial” (TR5); ese esfuerzo focalizado permitió el desarrollo de empatía entre los trabajadores “he visto empatía en las colegas, sobre todo en las problemáticas que tienen relación con lo que hablábamos, los espacios físicos, las enfermedades profesionales, ha existido también preocupación por los colegas que no tienen el servicio como corresponde” (GD4).

El uso de plataformas telemáticas permitió un grado de coordinación y participación que en ocasiones se vio reforzados por la pandemia de Covid-19 “NO sé si se da solo acá la única forma de comunicar existía era telemática, nos vimos obligados a usar las plataformas para comunicarnos, era algo que no se experimentaba, antes se hacía por VC, se hizo una rutina que generó más cercanía, más complicidad (TR5) “tenemos un Wasap, hicimos una reunión vía Zoom, si tienen dudas o consultas, semana del párvulos, solicitamos día libre, que puedan hacer lo que gusten. No. Incluso tenemos otra reunión vía Zoom para aceptar a nuevas socias”(TR12).

## Conclusiones

El presente estudio investigó sobre objetivos específicos que están descritos en la metodología, esencialmente fueron dimensiones sobre las cuales era importante indagar tanto para Federación de Trabajadoras de Call-Center y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), organizaciones mandantes, como también las solicitudes realizadas desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como contraparte financiera del estudio.

A continuación se presentan las principales conclusiones y aprendizajes obtenidos por la investigación a partir de lo informado por trabajadores, trabajadoras, dirigencia sindical y expertos entrevistados.

### **Un experimento improvisado y sin preparación**

La primera conclusión que se obtiene de las entrevistas con los y las trabajadores es que la implementación del teletrabajo en Chile fue improvisada, sin preparación ni capacitación a sus actores para el correcto funcionamiento de esta nueva modalidad. Las y los trabajadores se sintieron sometidos a un proceso de experimentación.

Se percibió una implementación realizada sobre la marcha. La pandemia de COVID-19 impulsó una puesta en marcha apresurada para una metodología desconocida e improvisada.

En ocasiones las medidas adoptadas por empleadores, jefaturas y autoridades para mejorar la implementación no coincidieron con las necesidades concretas de las y los trabajadores.

### **Costos de implementación del teletrabajo fue asumidos por las y los trabajadores**

Las y los trabajadores sintieron que todos los costos y gastos asociados al teletrabajo fueron asumidos por ellos. Estos costos se fueron incrementando con el correr de las semanas y meses, y tuvo un impacto directo en la disminución de sus ingresos.

Los trabajadores debieron invertir en estas herramientas y equipos de trabajo. Sintieron que todo era a costo de cada trabajadora y el aporte del empleador aparecía como una declaración que no se reflejaba en la práctica o en las necesidades para el correcto funcionamiento del teletrabajo.

### **Visión positiva inicial: colaboración y rápida pérdida del entusiasmo**

Los y las trabajadoras no presentaron ninguna resistencia a esta nueva modalidad, quizás los temores a contagiarse por Covid-19 en la pandemia y los conflictos sociales, la cuarentena estricta, el toque de queda y otras realidades contextuales inhibieron muchas formas de reclamación internas o públicas.

Existió una valoración positiva inicial, en particular en funcionarios públicos, que fue decayendo rápidamente con el pasar de las semanas. Los horarios extensos, la falta de conexiones adecuadas, la sobrecarga laboral y la imposibilidad de conciliar trabajo y familia, comenzaron a desvirtuar el entusiasmo inicial de estar en casa, con la familia, los hijos e hijas y disponer o administrar sus tiempos.

### **Desigualdades de acceso a tecnología y proveedores de servicios de conexión e Internet**

Las fallas tecnológicas fueron otra debilidad del proceso, según la percepción general del teletrabajo, y desnudó problemas de conexión generalizados en muchas zonas del país.

No en todos los sectores existía acceso a sistemas y conexiones adecuadas que se comenzaron a saturar o no estaban prevista para un tráfico de datos masivos y constantes.

En Chile, se manifiesta una evidente discriminación hacia ciertas zonas y sectores a las cuales las empresas declinan realizar inversiones en servicios de datos. Son conocidas como “zonas rojas”, allí no instalan conexiones en las viviendas, señalando que no existe factibilidad técnica. Dirigentes de Fetracall han denunciado este hecho y aseguran que las autoridades por años “no se hacen cargo” y han tenido una actitud pasiva frente a esta discriminación y desigualdad territorial. Las trabajadoras puntualizaron que cuando se caía Internet y las conexiones, se les descontaba sus ingresos.

### **Falta de empatía con los problemas y beneficio solo para empresas**

Los y las trabajadoras señalaron que el proceso de implementación del teletrabajo mostró una falta de empatía de los empleadores con la dificultades que vivían los y las trabajadoras y sus complicaciones, cuando no conflictos, al interior de las familias.

Esta primera parte de la puesta en funcionamiento del trabajo a distancia dejó en los trabajadores entrevistados una percepción que el teletrabajo tuvo un beneficio en mayor para las empresas y empleadores más que para sus “colaboradores”. Una visión presente es que a las empresas les conviene porque disminuyen gastos y aumentan utilidades.

La falta de empatía de jefaturas y empleadores es quizás una de las mayores quejas de los trabajadores en casi todos los puntos analizados. Tampoco han tenido compensaciones equilibradas tanto por el aumento de gastos y/o disminución de ingresos.

Los y las trabajadoras notaron una mayor sobrecarga y exigencias estando en teletrabajo y para cumplir con ello se requiere extender los horarios y la jornada. La sobrecarga fue mayor al inicio de la implementación del teletrabajo y se fue atenuando o administrando a medida que los meses pasaban. En contrapartida a los mayores costos del teletrabajo, los trabajadores percibieron que las empresas obtuvieron mayores o, al menos, las mismas ganancias y beneficios.

### **Trasgresión de los derechos de las y los trabajadores**

El abandono a su suerte se transformó en manipulación emotiva de ciertas autoridades que forzaban actividades laborales en el contexto de la pandemia de COVID-19 y en teletrabajo.

Un ámbito en que se vieron vulnerados los derechos fue el de los horarios, el respeto a la jornada laboral se volvió nebulosa o gris. La vulneración del horario fue un elemento citado en forma recurrente tanto por funcionarios públicos como por trabajadores del área privada,

se esperaba disponer del mismo horario que en el trabajo presencial pero no fue así, y se terminó trabajando en exceso, fuera de la jornada y los fines de semana.

Sobre los derechos laborales se evidenció una falta de fiscalización de los organismos reguladores como la Dirección del Trabajo (DT), el Ministerio de Salud y sus seremías o las mutualidades y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

### **Disminución de rentas, precarización de las condiciones laborales y productividad en el teletrabajo**

Una de las características referidas por las y los trabajadores respecto a las condiciones de trabajo, en particular, de sus remuneraciones, fue su disminución y la pérdida de ingresos; en particular para quienes trabajan con renta variable. En términos generales, se vieron perjudicados en viáticos, bonos y gratificaciones que percibían en forma presencial.

Al disponer de un contrato de renta variable las y los trabajadores se vieron afectados en la obtención de bonos y premios, muy usuales en el cumplimiento de metas en ese sector, en particular, en el área de call-center.

Para algunos trabajadores dejar de trabajar presencial implicó no realizar actividades en terreno y no disponer de bonos por locomoción o viáticos asociados a su desempeño fuera de la oficina, que perjudicó sus ingresos.

En ciertos casos los ingresos se estabilizaron, aunque a la baja, se pasó de una renta variable a una renta fija pero menor y sin posibilidades de incrementarla.

Si bien, en general, no se apreció un cambio drástico de remuneraciones, salvo en los casos señalados, el paso a teletrabajo implicó una extensión de horarios y jornadas sin tope ni compensación desde el punto de vista de la empresa. La baja en la productividad tuvo una repercusión en los ingresos de aquellos trabajadores de renta variable y por el incremento de los costos que tuvo el teletrabajo.

La percepción general de los y las trabajadoras es que la modalidad de teletrabajo, a la larga es considerado menos productivo que en modalidad presencial. Se percibe que en ambos lugares se produce más o menos de igual forma, pero el factor motivación sería o bien un impulso o una desmotivación.

### **Ausencia de mutualidades en la implementación del teletrabajo**

Las y los trabajadores manifestaron que ante la aparición de síntomas de enfermedades o riesgos de alguna enfermedad laboral no tuvieron apoyo de sus empleadores ni de las mutualidades a las cuales están afiliados, se encontraron sin implementos de trabajo como sillas, escritorios, soportes ergonómicos para prevenir o evitar enfermedades profesionales y no dispusieron de una capacitación pertinente para enfrentarse a la implementación del teletrabajo.

Las mutualidades encargadas en Chile de la capacitación y la prevención de enfermedades y accidentes laborales fueron evaluadas como ausentes y sin un compromiso visible de capacitación o promoción hacia los trabajadores, al final fueron ellos quienes asumieron la aparición de enfermedades y algunos accidentes, con sus propios sistemas privados de salud. Las y los trabajadores refirieron también haber asumido los gastos y costos que les generó el teletrabajo con sus seguros privados de salud, en particular, el estrés, dolores de espalda y tendinitis fueron las más referidas. En ocasiones las trabajadoras si bien asocian su enfermedad con el teletrabajo suelen “bajarle el perfil” para evitarse problemas. En algunos casos se reiteró la sensación de ausencia y no reconocimiento de enfermedades profesionales por parte de las mutualidades.

### **Notoria falta de fiscalización del teletrabajo por los organismos públicos**

Las y los trabajadores manifestaron haber notado una falta de fiscalización de los organismos públicos encargados de fiscalizar el cumplimiento de la variada legislación laboral, pero en particular la legislación sobre trabajo a distancia o teletrabajo en Chile.

A continuación se presenta el cuadro de fiscalizaciones realizadas por la Dirección del trabajo desde la entrada en vigencia de la Ley 21.220 hasta el 8 de enero de 2021:

Región	Fiscalizaciones	Porcentaje
Arica y Parinacota	8	5,2%
Tarapacá	6	3,9%
Antofagasta	6	3,9%
Atacama	3	1,9%
Coquimbo	8	5,2%
Valparaíso	20	12,9%
Metropolitana	62	40,0%
O'Higgins	2	1,3%
Maule	7	4,5%
Biobío	12	7,7%
Araucanía	6	3,9%
Los Ríos	2	1,3%
Los Lagos	8	5,2%
Magallanes	5	3,2%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Informe Dirección del Trabajo

Si bien los trabajadores ya juzgaban como débil la fiscalización cuando se desempeñaban en forma presencial, con los puestos de trabajo distribuidos en casi igual número de trabajadores se hacía improbable contar con ella.

Sumado a la falta de fiscalización se encuentra un grado de temor de las y los trabajadores a presentar denuncias por las repercusiones o represalias, o simplemente juzgan como posible el que sean despedidos.

A continuación se presenta el cuadro de denuncias recibidas por la DT por vulneración a la normativa laboral por la ley de trabajo a distancia o teletrabajo:

Región	Denuncias	Porcentaje
Arica y Parinacota	9	4,3%
Tarapacá	7	3,4%
Antofagasta	7	3,4%
Atacama	4	1,9%
Coquimbo	9	4,3%
Valparaíso	26	12,5%
Metropolitana	95	45,7%
O'Higgins	2	1,0%
Maule	7	3,4%
Biobío	17	8,2%
Araucanía	9	4,3%
Los Ríos	2	1,0%
Los Lagos	9	4,3%
Magallanes	5	2,4%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe Dirección del Trabajo

### **Acoso y violencia en la implementación del teletrabajo**

El miedo y las necesidades fueron factores presentes en la implementación del teletrabajo. Trabajadores y trabajadoras refieren haber sentido miedo frente a lo que estaban viviendo, tanto los temores a la pandemia por Covid-19, al agobio de la cuarentena, a las circunstancias políticas en el país por el estallido social, como a quedar sin trabajo si manifestaban objeciones a la instalación del teletrabajo.

Eso temores permitieron que se establecieran exigencias adicionales, asumir el pago de

**Estudio: “La percepción de los y las trabajadoras del Teletrabajo en Chile 2020”**

los costos del teletrabajo, soportar el aumento del estrés u otras enfermedades que se manifestaban. El miedo multidimensional fue referido como una causa central para soportar las dificultades que se presentaron y fue aumentado por las condiciones contextuales de la pandemia por Covid-19.

Al ser consultados los trabajadores y trabajadoras por la razón que aceptaron asumir los mayores costos, el aumento de riesgos, las dificultades operativas y la disminución de ingresos, en general, su respuesta fue por miedo.

Otra característica leída como un abuso fueron las presiones de las jefaturas y empleadores para la implementación del teletrabajo y el cumplimiento de objetivos o metas. La presión de cumplimiento llevó a los y las trabajadoras a cumplir horarios más extensos o no tener horarios establecidos.

Las solicitudes excesivas de reuniones se volvieron una forma de presión, angustia y en algunos casos fueron considerados un abuso. Las presiones y mayores exigencias van acompañadas de poca voluntad de jefaturas y empleadores por resolver los problemas a cada empleado, señalaron las y los trabajadores.

Los trabajadores y trabajadoras sintieron como un violento chantaje permanente las amenazas de despidos y el aprovechamiento de algunas empresas para cambiar las condiciones de las y los trabajadores, rebajando remuneraciones, bonos y gratificaciones, en particular a quienes tenían ingresos variables.

### **Intromisión y pérdida de privacidad: la imposibilidad de conciliar la vida familiar y teletrabajo**

La falta de espacios llevó a la imposibilidad de conciliar vida familiar y teletrabajo. La implementación del trabajo desde la casa, en el contexto de pandemia por COVID-19, según los y las trabajadoras, desnudó la falta de espacios disponibles en sus casas para un correcto desempeño. Esta falta de lugares apropiados para la instalación del teletrabajo basado en un funcionamiento vía aplicaciones telemáticas, que incluyen sistemas de video, generó también una intromisión y pérdida de privacidad para los y las trabajadores al tener que abrir sus casas y su intimidad a otras personas a través de los sistemas tecnológicos audiovisuales. Las familias debieron hacer un esfuerzo de adaptación e intentar conciliar las diversas actividades de sus hogares; la falta de espacios complicó demasiado el teletrabajo y lo explicitaron en que si ya era difícil la falta de espacios en sus casas, se complicó aún más en la modalidad de trabajo a distancia.

Los problemas de espacios llevaron a los y las trabajadoras a realizar esfuerzos adicionales, creativos y no valorados, dejó ver las dificultades de convivencia en espacios reducidos para toda la familia.

La falta de espacios en el contexto de pandemia y cuarentena hizo particularmente difícil, sino imposible, conciliar vida familiar y teletrabajo. Estuvo también vinculada a una intromisión

y pérdida de privacidad de las familias, que es leído como una violencia simbólica que padecieron y debieron soportar los teletrabajadores.

Esta situaciones fueron generando un daño emocional a los y las teletrabajadoras que repercutió en la vida familiar. Las trabajadoras, la mujer en el teletrabajo ha debido cargar con mayores responsabilidades, con mayor número de tareas, con más estrés, frustraciones y hasta agresiones. La imposibilidad de conciliar vida familiar y trabajo en el contexto de teletrabajo profundizó los riesgos psicosociales laborales (RPSL) que han sido poco analizados en este contexto.

### **Multiplicidad de roles, la perspectiva de género en el teletrabajo**

Una carga laboral adicional en teletrabajo la tuvieron las mujeres que debieron asumir una multiplicidad de roles y que la falta de espacios impacto aún más sobre ellas. El trabajo se vio sobrecargado a partir de las dificultades de conciliación de vida familiar y las tareas domésticas y las responsabilidades laborales, incluso se generaron algunos accidentes o conflictos familiares.

La sobrecarga laboral, la multiplicidad de tareas, la falta de espacios y la imposibilidad de separar o conciliar el teletrabajo con la vida familiar y hogareña generaron daños a las relaciones con los hijos e hijas, con las parejas, con otras personas del hogar y hasta en la actividad personal.

Todas las actividades del hogar y cuidado de hijas e hijos terminaron siendo realizadas en forma simultánea y mayoritariamente por las mujeres. Estas actividades múltiples, las llevaron a vivir una doble presencia permanente, y casi instantánea, que se vio reforzada por la falta de redes de apoyo, la falta de empatía de jefaturas y empleadores; y la baja o nula colaboración de los varones en las tareas del hogar.

### **Afectación al derecho maternal y un doble estándar de las políticas empresariales**

Las falta respeto y apego a los derechos maternales que existían en el formato presencial, continuó en el trabajo a distancia o teletrabajo. La posibilidad de ejercer el derecho maternal quedó supeditado a la voluntad de las jefaturas; las trabajadoras quedaron sometidas a la discrecionalidad de los mandos medios, a si estos son más o menos apegado a cumplirlos. Las trabajadoras optan por no tener mayores problemas y optan por alternativas prácticas para evitarse nuevos problemas

Las empresas y sus máximos directivos aseguran que no es política institucional vulnerar derechos maternales o de las trabajadoras, sin embargo, estas trasgresiones serían aceptadas y toleradas. Las jefaturas intermedias no tienen sanciones y desmotivan la presentación de denuncia.

**Estudio: “La percepción de los y las trabajadoras del Teletrabajo en Chile 2020”**

Las empresas, señalaron los trabajadores, tienen un doble estándar. A nivel general dicen rechazar estas prácticas abusivas pero en el día a día las toleran y son permisivos.

### **El teletrabajo se mantendrá en el tiempo**

Con todo, trabajadores y trabajadoras han evaluado que el teletrabajo se mantendrá en el tiempo y, consideran, que las dificultades se corrijan lo antes posible.

Señalan que para que exista un correcto funcionamiento del trabajo a distancia son necesarios cambios profundos y estructurales.

La percepción general fue que los responsables de que el teletrabajo se pudiera implementar y funcionar los propios trabajadores, gracias a sus esfuerzos, sacrificios de las y los propios trabajadores. Los trabajadores no pierden la perspectiva nacional sobre el teletrabajo y plantean que este se mantendrá en el tiempo y para ellos es necesario avanzar en correcciones urgentes y necesarias.

### **Efectos del teletrabajo en la organización y acción sindical**

Las y los trabajadores consultados en este estudio en relación a los procesos sindicales, en el contexto del teletrabajo, señalaron como una debilidad en su funcionamiento en teletrabajo, el haber tenido dificultades de coordinación y un menor número de reuniones; consecuencia de no trabajar en un espacio físico común, que afectó la comunicación directa. De aquí surgió la necesidad que las organizaciones sindicales implementen mecanismos de adaptación y mantención de sus canales de comunicación.

Los sindicatos fueron referidos con una doble realidad, ya que en momentos aparecieron como débiles y ausentes y, en otras ocasiones, como una herramienta importante y necesaria para mediar en los problemas y riesgos que han asumido las y los trabajadores en el periodo de implementación del teletrabajo en contexto del Covid-19.

Una autocrítica fue que en ocasiones el sindicato perdió visibilidad y presencia en la defensa de los y las trabajadoras. En el aspecto positivo, destacaron que en cierta forma el teletrabajo permitió desarrollar una mayor unidad y fortalecer la conciencia laboral. Al encontrarse con una dificultad los llevó a focalizar sus esfuerzos sindicales y reforzar sus energías.

El uso de plataformas telemáticas permitió, a la larga, un mayor grado de coordinación y participación que en ocasiones se vio reforzada por el contexto de la pandemia de Covid-19.

# Propuestas de los y las trabajadoras para mejora del Teletrabajo en Chile

## ■ Asumir los costos y gastos del teletrabajo por parte del empleador

La carga de los costos y gastos adicionales de implementación del teletrabajo en Chile corrió mayoritariamente por parte de los y las trabajadores. Fueron ellos los que debieron preocuparse de dotarse de un lugar donde trabajar, del uso de conexiones tecnológicas, del costo de consumo de datos, electricidad y otros gastos asociados. En general, los y las trabajadoras debieron asumir los costos de los insumos necesarios para el buen funcionamiento del teletrabajo.

En algunos casos, las empresas accedieron a pagar la sobrecarga de costos de consumo de datos, canjeando los bonos de locomoción y de alimentación, destinándolos para cubrir estos gastos. En muy pocos casos obtuvieron apoyo en la instalación de los puestos de trabajo.

Al inicio lo que pareció una acción de emergencia debido a la Pandemia por Covid-19 se fue instalando como algo permanente y los trabajadores resistieron este proceso, particularmente en sus ingresos.

“El tema de los costos que significa instalar una estación de trabajo en dependencias propias. Para trabajar bien hay que armar el espacio y eso es plata, internet, electricidad, sillas, escritorio” (TR1).

“Implementación real de puestos de trabajo, con sillas ergonómicas, tuve que comprar una silla especial pues mi espalda se estaba deteriorando sentada todo el día en la silla del comedor” (TR13).

“Darle más herramientas a la gente, no es culpa de uno, no debemos gastar de su bolsillo, independiente de que den la luz, debieran darte una silla, quizás no un escritorio porque en sucursal es un mesón con módulos juntos, no van a comprar uno para cada uno. Podría facilitar lo que uno ocupaba” (TR11).

“el teletrabajo no sea un costo tan grande, un costo en realidad para trabajar. Creo que es lo primordial, no puede ser que yo esté gastando plata de mi bolsillo por luz, agua, gas, el cafecito o que se yo el confort, el internet, los equipos, que si son propios hay que hacerle las mantenciones, porque uno no sabe de tecnología en realidad” (GD1).

“Prorratear completamente los gastos en que estamos incurriendo desde que estamos en casa. Es diferente Teletrabajo que trabajar desde casa como medida de emergencia” (TR13).

## ■ Evitar los horarios extensos y regular los tiempos de desconexión

Se deben corregir y evitar las largas jornadas de trabajo y las actividades más allá del horario laboral o establecido generó cansancio y agotamiento adicional, señalaron los y las trabajadoras. Por esta razón sugieren que las jornadas sean limitadas a la jornada ordinaria establecida en los contratos. Se debe velar por el buen cumplimiento de esta legalidad; esto mejorará, aseguran, el funcionamiento del teletrabajo.

Los compromisos y acuerdos para la realización de tareas y cumplimiento de metas y objetivos para trabajadoras y trabajadores deben estar regulados y equilibrados con sus posibilidades

**Estudio: “La percepción de los y las trabajadoras del Teletrabajo en Chile 2020”**

reales de cumplimiento. El teletrabajo al estar involucrado en un mismo espacio de trabajo y actividades familiares genera estrés lo que se ve aumentado por las sobre-exigencia en el cumplimiento de metas y, en ocasiones, con el aumento de las mismas como sucedió con quienes trabajan en ventas, con renta variable o call center.

Se debe valar por el cumplimiento con los tiempos de desconexión y fomentar actividades recreativas o las llamadas “pausas activas” como forma de separación de la rutina laboral con otras actividades realizadas en el hogar.

“Garantía de los derechos jornada y desconexión. No solo como un postulado que en la práctica se pueda aplicar realmente” (EX4).

“Hay que regular bien con compensación, regular si el trabajo será contra entrega o asociado a HH, ej. Un informe o conexión de ‘8 a 8’, son dos lógicas distintas? Trabajo remoto no tienen que ver con estar conectado, a nosotros nos hace marcar, sin argumento de fondo. a pesar del dictamen de la Contraloría que es solo una forma, pero también se podría entregar la tarea en cierta fecha” (TR5)

“Horarios de desconexión rígidos y supervisados, dar más implementos básicos, no solo la silla, resma, que la ley obligue a tener tiempos para reuniones establecidos o tiempo de producción, que sean claros en que tienen que pagar y que deben dar, y sobre todo, poner gente a ver que se cumpla algo porque no se está cumpliendo nada.” (TR6).

“A veces la reunión dura cuatro horas y la pega queda para después, que te cuenten las horas de trabajo contando todo lo que uno hace al día. Tener tiempo para mi vida, esto no ordena a nadie, más si tenemos hijos chicos.”(TR15).

### ■ Disponer de una especial preocupación por la Salud Laboral de los y las trabajadoras en teletrabajo

Los trabajadores y trabajadoras plantearon la necesidad de mejorar las condiciones del puesto de trabajo en el hogar, ya que La falta de implementos hizo aumentar los riesgos de presencia de enfermedades laborales surgidas en el teletrabajo y, en particular, la emergencia de lesiones músculo-esqueléticas.

Para evitar estas enfermedades y sus dificultades posteriores para las y los trabajadores se requiere una especial preocupación de parte de los empleadores, jefaturas, pero también de los organismos encargados de la prevención y la salud laboral. Las mutualidades fueron descritas, en el estudio, como ausentes en la implementación de esta modalidad de trabajo a distancia.

Se debe realizar campañas y acciones preventivas frente a las enfermedades asociadas al teletrabajo: acciones repetitivas, las imperfecciones de los puestos de trabajo en lugares improvisados; falta de capacitación en el uso de elementos de protección personal, entre otros.

“Si yo hubiese tenido espacio me habría comprado un escritorio, acá el brazo queda en el aire y eso daña la muñeca, el pc debí colocarlo en un lugar cerca del router y quedó con los brazos en el aire” (TR2).

“Volumen de trabajo no puede ser el mismo, debe ser adecuado. Hacer excepcionalidad que el TT no es lo mismo en pandemia que sin pandemia” (TR5).

“implementar, en mi trabajo hace muchos años, también trabajo en un callcenter, hace muchos años teníamos ejercicios de pausa. Ejercitación de pausa, donde 5 minutitos parábamos todos en el grupo de trabajo movíamos las muñecas, nos estirábamos un poquito, creo que no sería malo quizás implementar eso incluso hasta con el zoom, porque daría unos pequeños minutos de quizás relajar la cabeza en otra cosa y estar haciendo ejercicios que hasta los niños chicos, te podrían acompañar esos 5 minutitos de pausa activa, para tú moverte algo y no estar todo el día sentad” (GD1).

#### ■ **Implementar acciones urgentes que disminuyan los riesgos psicosociales laborales en teletrabajo**

Los organismos relacionados con la salud laboral, en particular las mutuales, deben realizar un esfuerzo real de asistencia directa a las y los trabajadores, las acciones de prevención de riesgos psicosociales laborales se han ido quedando, centradas, en la realización o aplicación del cuestionario SUSESO/ISTAS/21, que en muchas organizaciones no llegó ni siquiera a aplicarse estando en modo teletrabajo o en el contexto de pandemia de Covid-19.

Las sobre exigencias de tiempo, las reuniones excesivas y el cumplimiento perentorio de metas generaron mayores niveles de estrés laboral; y si a estos se suma el casi nulo reconocimiento por parte de empleadores y jefaturas de los esfuerzos realizados por los y las trabajadoras, todo esto aumentó el riesgo de sufrir o verse enfrentados a patologías psicosociales laborales. “El estrés que genera estar en la casa haciendo un millón de funciones al mismo tiempo y además trabajando es un punto que hay que abordar de mucha importancia, porque en Chile, yo creo que todos necesitamos un psicólogo de alguna u otra manera. Y con esto lo necesitamos más todavía y de paso también al siquiatra para que nos medique. Para poder estar lo más tranquilos y relajados que se pueda” (GD1).

“Que se mejoren las condiciones que no sean tan exigentes, nosotros nos esforzamos, que nos constantemente nos abastezcan de lo que requerimos para hacer ventas o reportar” (TR3).

#### ■ **Mejorar la regulación del teletrabajo, desarrollo legislativo nacional**

En el año 2020 se inició en Chile un proceso de implementación de la ley de teletrabajo, ley 21.220, que las y los trabajadores juzgan fue realizada sobre la marcha y no ha tenido posibilidades de evaluación ni de análisis de su instalación; por esta razón trabajadores y

**Estudio: “La percepción de los y las trabajadoras del Teletrabajo en Chile 2020”**

especialistas consultados prevén la necesidad de realizar un segundo proceso de ajuste a la regulación existente.

Este ajuste de la regulación debiera contemplar un desarrollo legislativo que busque reparar las deficiencias y retrocesos que han sido encontradas por las y los trabajadores y, en varias ocasiones, denunciadas por dirigentes de diversos rubros, como en particular las dirigentes de Call Center que ya había notado la dificultades de aplicación y ejercicio de los derechos y límites de la ley de teletrabajo.

En particular, regular los costos de insumos y elementos de trabajo que debieron ser proporcionados por los propios trabajadores, así mismo los costos de conectividad y soportes tecnológicos; equiparar los derechos de trabajadores con modalidad presencial como en modalidad teletrabajo. En el caso de los funcionarios públicos también existe disparidad de derechos entre quienes se desempeñan en modalidad planta, contrata y honorario. Los honorarios cumplen funciones y responsabilidades equiparadas a otros empleados, sin contar con los mismos derechos; esto se vio también reflejado en el formato de teletrabajo.

“para hablar de Teletrabajo con propiedad es necesario regular 100% la actividad, implementar un sistema que impida que las jefaturas estén solicitando a sus trabajadores en horarios y días que no corresponde” (TR13).

“Hay que normarlo. Hay que poner que los materiales los deben proporcionar, en ADMP cuando no está en el Estatuto ADM aplica el código del trabajo y debiera estar en estatutos particulares.”(TR1).

“el país no tiene control alguno, nadie ve nada, es la ley de la selva, te amenazan o no te pescan no más si tienes un problema y si quieres pedir permiso para algo no hay no más, tienes que hacer tus cosas en vacaciones, yo tengo controles y te hacen pedir un día de vacaciones,”(TR10).

“Resolver es el tema de los derechos laborales y el tema de la negociación, porque si en la empresa donde trabajas hay garantías distintas a las que tienen los compañeros que están en teletrabajo me parece de una injusticia enorme y yo creo que ahí debería haber una regulación de que las garantías tienen que ser para todos” (GD3)

“Una vez terminado el proceso de pandemia, debiera hacerse una evaluación de la ley, hacer revisión de puntos de mejora. Enfoque de género, factor diferenciado entre hombre y mujeres” (EX1)

## ■ Mejorar la fiscalización de los organismos encargados de velar por los derechos laborales

Las y los trabajadores manifestaron que se hace necesario un mayor compromiso de los organismos fiscalizadores con la inspección de los derechos vulnerados en teletrabajo. En particular los organismos encargados de la normativa básicos como la Dirección del Trabajo, las seremías de salud y la SUSESO sobre las mutualidades de empleadores.

Esta falta de fiscalización sobre los derechos laborales desincentiva la denuncia de vulneraciones o trasgresiones a los contratos de trabajadores y trabajadoras y precariza el teletrabajo dañando sus posibilidades de constituirse en una modalidad que sea un aporte a la realidad laboral en Chile.

El ejemplo de falta de fiscalización por la DT quedó de manifiesto en la mínima gestión realizada con solo 155 acciones fiscalizadoras en casi diez meses de funcionamiento del teletrabajo y de la entrada en vigencia de la ley 21.220.

“Que la inspección del trabajo tenga herramientas reales, que cumpla la función para la que fue creada, le han quitado muchísimas atribuciones y no tienen personal. No tienen las capacitaciones o capacidades. Sigue siendo una inspección del trabajo muy arcaica. No ha evolucionado a como están evolucionando de rápido las tecnologías con las empresas, algo que hay que mejorar están años luz de poder estar al nivel de las empresas en este momento en materias de tecnología” (GDI).

#### ■ **Fiscalización: mayor coordinación, aumento de sanciones y evitar abusos**

La falta de fiscalización del teletrabajo por parte de diversos organismos del estado encargados de hacerlo fue señalada como uno de los puntos débiles y que permitió mayores abusos y riesgos para el correcto funcionamiento del teletrabajo. Mejorar la coordinación y el aumento de sanciones podrían llevar a evitar abusos

Los y las trabajadoras manifestaron visualizar una casi inexistente fiscalización de parte de la Dirección del Trabajo y sus inspecciones provinciales. De hecho se manifestó que no habían existido fiscalizaciones específicas en razón del teletrabajo. Otros organismos encargados de realizar fiscalizaciones del funcionamiento de esta modalidad también fueron señalados como débiles en estos procesos, estos organismos públicos están focalizados en ciertos ámbitos que inciden en las actividades laborales como la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) o Comisión para el Mercado Financiero (CMF), también la Superintendencia de Salud o la Superintendencia de Pensiones, en particular en los campos de acción de sus call-center.

Se sugiere desarrollar planes y tareas conjuntas o una fiscalización coordinada. Consultada la SUSESO vía transparencia por acciones o reuniones de coordinación con otros organismos fiscalizadores para llevar adelante procesos de fiscalización sobre ley 21.220 de trabajo a distancia o teletrabajo, su respuesta fue que “no ha habido reuniones de coordinación para fiscalizar esta materia en específico”.

“Que la inspección del trabajo tenga herramientas reales, que cumpla la función para la que fue creada, le han quitado muchísimas atribuciones y no tienen personal. No tienen las capacitaciones o capacidades. Sigue siendo una inspección del trabajo muy arcaica. No ha evolucionado a como están evolucionando de rápido las tecnologías con las empresas, algo que hay que mejorar están años luz de poder estar al nivel de las empresas en este momento en materias de tecnología” (GDI).

“No sé pero quizás que la empresa esté obligada a pena de un castigo serio, que les duela si no cumplen con los derechos nuestros, no sé cómo cual, quizás que les multen mucha plata para que no quieran volver a cometer faltas” (TR9).

“Que el país sea más claro en que lo personal, tus cosas no sean para la empresa, que no te castiguen porque uno no quiera usar sus herramientas o que te vean como mala voluntad por eso, es que son tus cosas poh” (TR10).

### ■ **Mejorar el apoyo y soporte al puesto de trabajo**

Uno de las propuestas destacadas por los y las trabajadoras para mejorar el teletrabajo en Chile es disponer mayor apoyo del empleador, de las jefaturas respectivas y del propio Estado en la realidad y complejidades que viven las y los trabajadores en el teletrabajo.

La debilidad más destacada en la implementación del trabajo a distancia fue la improvisación, la falta de apoyo y despreocupación por el funcionamiento del puesto de trabajo.

Las y los trabajadores en general se sintieron solos, sin apoyo y librados a su suerte para seguir trabajando desde sus casas.

“El empleador está en una situación cómoda, creo que sí hay un dejo de no preocuparse del trabajador de falta de preocupación. Lo asocio a que, es difícil, creo que hay un dejo de comodidad, Porque yo estoy en mi casa, que hagan la pega y se paga” (TR11).

“Ideal sería que te den las herramientas para poder trabajar, un computador, tienes que teletrabajar ahí tienes internet, una silla, un escritorio, que me sirva y después devolver cuando está desocupado” (TR3).

### ■ **Reconocimiento y mayor empatía con los esfuerzos de los y las trabajadoras en teletrabajo**

Una importante forma de mejorar la implementación del teletrabajo es el urgente llamado que hacen los y las trabajadoras a tener una mayor empatía con las dificultades que enfrentan en esta nueva y desconocida modalidad. No hubo ningún tipo de reconocimiento de los esfuerzos realizados por los y las trabajadoras; por sus problemáticas, por sus conflictos y por lo mucho que aportaron en forma personal y familiar para el correcto funcionamiento del teletrabajo en Chile.

“Porque tan lentos los temas de implementos, ahí no hay empatía, no hay un tema de preocupación” (TR11).

“a punta de peleas conseguimos las sillas, después de cuatro meses” (EX3).

“que nos entreguen todos los insumos que se requieren para hacer una buena, un buen trabajo” (GD3).

## ■ **Mejorar las condiciones y soporte tecnológico para el buen funcionamiento del teletrabajo**

Los trabajadores y trabajadoras se vieron obligados no solo a improvisar un espacio de trabajo en sus hogares sino también debieron hacer esfuerzos de actualización tecnológica tanto para el desarrollo de sus actividades en plataformas computacionales como en el ámbito de las comunicaciones telefónicas y las nuevas aplicaciones de plataformas de conferencias o reuniones como Zoom, Meet, Team, entre otras.

Debieron buscar apoyo o asesorías informales en hijos, nietos y familia, en otros compañeros de trabajo y en muy pocas ocasiones la empresa o institución para la que trabajaban prestó un soporte tecnológico adecuado e inmediato para resolver sus dudas y temores frente a las nuevas tecnologías.

“yo no sé cómo hacer, porque si hay que resetear el computador no tengo idea, por ende tendría que pagarle a alguien. Hay costos asociados al teletrabajo que hoy está asumiendo completamente el trabajador en gran parte de los casos y creo que ese es un punto primordial” (GD1).

“dar las herramientas tecnológicas para que la gente pueda trabajar; definir entre el trabajador y el empleador tienen que quedar claras las reglas por lo tanto esta ley se tiene que implementar y mejorar y que no sea una carga más” (GD2)

“Si yo hubiera estado llamando, o con mala conexión debían llamar con un chip de la empresa y debían salir a llamar al patio. El internet fue horrible se caía a cada rato, fue horrible, eso perjudicaba, se caía el internet, luego había que hacer lo mismo en menos tiempo, la empresa al menos entendió ese colapso los primeros meses. Respecto a eso no hubo problema, no era que no quisiera hacerlo” (TR2).

## ■ **Corregir las desigualdades de conectividad en diversas zonas del país y prohibir las zonas rojas**

El teletrabajo dejó al desnudo la existencia de una desigual conectividad en diversas zonas del país, en particular, en zonas periféricas y sectores populares de la Región Metropolitana. Incluso mostró la existencia de “zonas rojas” donde no se realizan instalaciones de Internet o banda ancha y lugares donde las empresas de telecomunicación desechan instalar sus redes, con diversos argumentos, que en general son desconocidos por la población pero aceptados por la autoridad, bajo el criterio de factibilidad técnica, que en realidad esconde una discriminación territorial y de acceso a conectividad.

Esta desigualdad obligó a trabajadores y trabajadoras a realizar gastos adicionales y esfuerzos insólitos de conexión para poder responder a las exigencias que el teletrabajo demandaba, como ubicarse en ciertos lugares de la vivienda, salir a la calle o subir a lugares más altos, como el techo, para lograr una conectividad y transferencia de datos estable.

“gran parte del país, a pesar de que el Estado invierte, en fibra óptica y en proyectos para que

las compañías de telecomunicaciones ofrezcan un mejor servicio, claramente como todo en este país es un privilegio tener un buen servicio. Por lo tanto desde ahí deberíamos tener una tecnología más inclusiva de responsabilidad del estado de otorgarla y a todos los que finalmente facilitan un proyecto de plata de nosotros de nuestros bolsillos para que estas compañías vendan sus servicio y garantizar un servicio mínimo de internet en localidades” (GD4).

“no sé si han sabido o han escuchado de estas famosas zonas rojas donde son en gran parte las comunas dormitorio. Que es donde está gran parte de la fuerza laboral donde no hay acceso a internet por ende a la hora que me conecto termino perdiendo ventas, termino perdiendo tiempo de hablar con un cliente...como ahora estás en la casa vas a tener que desarrollar o implementar de otra manera las condiciones o estas metas que se llegan mensualmente y se ve todo esto opacado por la conexión a internet por ende el castigo es tuyo, es tu problema” (GD1).

#### ■ Capacitar en diversos aspectos de la modalidad teletrabajo

Los trabajadores y trabajadoras no tuvieron una capacitación sobre la puesta en marcha de la modalidad teletrabajo, en virtud de la pandemia por Covid-19 se realizó casi “de un día para otro”. De esta forma los trabajadores terminaron en sus casas intentando desarrollar las mismas actividades que realizaban en una sede o lugar de trabajo, trasladado a su hogar; compartiendo los mismos espacios de por sí ya estrechos y asumiendo la falta de conocimiento o habilidades tecnológicas apropiadas para su implementación.

Nadie se preocupó de prepararlos o reforzar sus conocimientos o habilidades tecnológicas para que pudieran participar en reuniones o videoconferencias. Se fueron acomodando y realizando enormes esfuerzos para que funcionara esta nueva modalidad, que al inicio fue una idea atractiva pero con el correr de las semanas y meses comenzó a mostrar sus debilidades y sobre-exigencias de todo tipo.

“una capacitación en tecnología básica. De por ejemplo, limpiar las cookies o de archivos temporales, o saber cómo pasar de una pantalla a otra. Porque en eso estamos súper atrasados y que ha sido uno de los principales problemas de implementar el teletrabajo, porque todos nos quedamos quizás. En el Excel básico, en el Word básico y mucha gente está en las mismas condiciones. O al no tener computador tampoco es que le puedas echar un vistazo a cómo funcionan las cosas, o mandarse una embarra aparte como pa ir aprendiendo, Creo que eso es importante una capacitación tecnológica, como para que al menos todos tengamos la misma base” (GD1).

“Primero la conectividad de los trabajadores y trabajadoras, no todos tienen la conectividad. Entregarles capacitación, no sabíamos cómo era el Zoom, no teníamos idea cómo funcionaba el zoom. Funcionaras mayores no tienen capacitaciones, conectividad, programas, se debió partir con una capacitación en qué consistía, nadie nos dijo, partimos de cero” (TR12).

### ■ **Capacitar a empresarios, jefaturas y tomadores de decisión sobre teletrabajo**

La puesta en funcionamiento del teletrabajo desnudó una falencia importante para su implementación las débiles capacidades de las jefaturas, empleadores y tomadores de decisión de las formas y funcionamiento de esta nueva modalidad.

Si bien es difícil capacitar en ciertas habilidades blandas como la empatía y la solidaridad, más unidas a aprendizajes muy personales y familiares; los trabajadores y trabajadoras plantearon la necesidad de capacitar a estos segmentos y actores en las organizaciones sobre distintos aspectos de la implementación del trabajo a distancia.

“todo es de mala gana, la educación de las empresas o de los empresarios es baja, eso debe mejorar, no hay empatía, no quieren que seamos humanos, aún nos dicen, sobre todo a los ciegos “agradece que tienes pega”.” (TR10)

“No estábamos preparados. Porque nadie pensó que sería tanto tiempo. Medidas que se fueron implementando en los meses que pasaban” (TR12).

“Las empresas al disponer de una persona al enviarla a una modalidad de teletrabajo se le pudiera entregar las herramientas para que esa persona se desenvuelva de manera correcta, porque si no tenemos un aumento en el estrés enorme” (GD5).

### ■ **Las empresas y/o servicios públicos deben digitalizar sus procesos con urgencia**

Una gran mayoría de las organizaciones laborales, empresas o instituciones públicas, no se encontraban preparadas para afrontar la implementación del teletrabajo y debieron improvisar los abundantes requerimientos digitales que demanda esta modalidad.

La documentación o los procesos no estaban digitalizados al momento de comenzar el teletrabajo y aún tiene un largo trecho que recorrer para avanzar en este formato.

Por esta razón los trabajadores y trabajadoras entrevistados destacaron la necesidad de digitalizar lo más pronto posible documentos, procesos y sistemas para evitar retrasos o sobrecarga laboral al traspasar estas acciones a los propios trabajadores.

“digitalización primero que todo, ya que es una herramienta la digitalización en nuestros rubros sobre todo nos aporta muchísimo” (DG5).

“Se debe entregar los implementos para desarrollar una labor en óptimas condiciones y capacitaciones” (EX3).

### ■ **Desarrollar un trabajo mixto, con días presenciales y otros en teletrabajo**

Una de las propuestas para dar continuidad y mejorar al teletrabajo en Chile surgida de los y las trabajadoras que lo implementaron en su experiencia reciente fue el de dar continuidad pero alternando la modalidad presencial con la modalidad a distancia.

Consideran que una suerte de trabajo mixto permitiría compatibilizar de mejor forma las

etapas de transición de una modalidad presencial a una modalidad a distancia, ya que en esta oportunidad inicial no se visualizaron las dificultades asociadas a su funcionamiento, como se ha descrito en este estudio.

“que se pueda ejercer es un trabajo mixto. Una parte presencial y una parte en teletrabajo. Porque eso nos saca de la casa, más allá de que uno esté haciendo teletrabajo en la casa y un millón de funciones más y nos saca de estas cuatro paredes, para ir afuera al mundo exterior, evidentemente considerando en la jornada laboral los tiempos de trayecto, los costos asociados, el ítem movilización” (GD1).

“Relacionado a la garantía de los derechos laborales y d fundamentales, no discriminación, igualdad de trabajo, NC, libertad sindical, trabajo forzoso. A algunos podrían imponerles el teletrabajo, cómo garantizar luego de la pandemia, que el teletrabajo sea voluntario para el trabajador, y no obligatorio” (EX4).

“Creo que lo que más puede mejorar son flexibilizar los tiempos, todos los tiempos, organizar con los propios trabajadores por turnos. Flexibilizar los tiempos de trabajo, para algunos trabajadores y hacer sistemas de turnos, para conciliar trabajo y relación familiar” (TR4).

“otro punto importante es disminuir las horas de trabajo. Porque no puede ser que, más allá a lo mejor los que están haciendo teletrabajo no están destinando tiempo en trayecto, sigue siendo una carga laboral en horas enorme donde no queda tiempo ni vida para nada” (GD1).

#### ■ **Es urgente una evaluación del teletrabajo para educadores o teleducación**

El teletrabajo en educación o, también llamada, tele-educación, como se ha venido en llamar, es una interesante posibilidad de trabajo pero que en Chile se mostró debilitada por las improvisaciones de su instalación, como se ha descrito más arriba.

Sin bien los diversos actores y actrices de su implementación pusieron buena parte de sus esfuerzos para que esta actividad fuese desarrollada con el mayor éxito posible, la evaluación más crítica y que requiere una mayor preocupación es para quienes trabajan en la educación inicial o en los cursos básicos de primer y segundo ciclo. Tanto educadoras, técnicos, profesores, asistentes de la educación y apoderados hicieron esfuerzos valioso porque el sistema educativo siguiese funcionando a pesar de carecer la mayor parte de la veces de capacitación, insumos, instrumentos, conocimientos y habilidades para responder al desafío de la educación a distancia.

Las autoridades educativas, señalaron los trabajadores, no dispusieron de las facilidades necesarias y asistencia técnica para los profesionales de la educación, quedando librados a su suerte. En una segunda etapa de implementación del teletrabajo estas acciones deben cambiar y mejorar para un buen desempeño de los procesos educativos y de aprendizaje.

“Trabajar con niños a distancia no sirve y no aprenden. Tuvimos buena recepción de la autoridad municipal”(TR12).

“Los profesores tenemos condiciones especiales para teletrabajar que la ley no contempló, el espacio, que nosotros aparecemos en los videos, los tiempos, pizarrón en vez de silla, no solo el pago de internet, grabas con un celular, tu celular, no indica la ley que nos tienen que capacitar, no es lo mismo una clase en vivo donde el niño te pone atención por educación a una clase por video donde el niño pone una imagen y vaya a saber uno si te está oyendo, porque eso hacen,” (TR7) .

“la mitad de los niños no desarrollaron lo que necesitaban para pasar el curso, ahí quedarán vacíos que con el tiempo se van a notar, además las clases no pueden durar 45 minutos, en un video dejan de ponerte atención a los 10 minutos y a los papás que están teletrabajando no les puedes pedir que estén atentos, algunos niños están con los abuelos que no saben nada de internet, yo creo que el teletrabajo, para los profesores, no sirve,” (TR7).

“podrían hacer una plataforma que pudiéramos ocupar todas para que estén en una nube y así una pueda llegar y bajar herramientas, como una pizarra virtual y que las horas sean horas contadas y consideradas por que nadie te las considera, porque así no te pasas y que nadie te llame después de las 8 horas”(TR15).

#### ■ **Acciones de reconocimiento y mejoramiento del trabajo en Call Center**

Las trabajadoras y trabajadores de call-center quizás fueron quienes más debieron sufrir los efectos del teletrabajo, que si bien tenían una expertise de años de práctica, resintieron el hecho de no disponer de las mismas conexiones y acceso a Internet o de transferencia de datos.

A pesar de todas las dificultades que ya habían manifestados las dirigencia, por ejemplo de FETRACALL, de la precarización del trabajado en call-center, este se vio incrementado por la falta de puestos de trabajo adecuado, de espacios laborales y soporte tecnológico.

Aquellos que trabajaban en área de renta variable vieron resentidos y disminuidos sus ingresos; horarios extensos, pérdida de comprensión por parte de las jefaturas de las dificultades que estaban viviendo. La ley de teletrabajo colisionó con la ley de call-center, y en vez de fortalecer los derechos ya conseguidos por las trabajadoras y trabajadores de atención telefónica, vieron sus derechos disminuidos o sobrepasados en el contexto de teletrabajo.

“No pueden realizar sus labores en el día, muchas veces tienen que realizar las ventas o verificar sus ventas en la noche en horarios donde no les molesten sus niños o donde les funcione mejor el sistema. Yo creo que por ahí hay un tema que no es menor que tiene relación con, efectivamente por un lado la vulneración de los derechos conseguidos en algún minuto, sobre todo por las trabajadoras de call center, que fueron combinados o fueron superpuestos, el teletrabajo fue superpuesto en relación a la ley de call center que ha hecho que efectivamente la gente se exponga mucho más a estos temas” (GD4)

“los espacios físicos, las enfermedades profesionales, ha existido también preocupación por los colegas que no tienen el servicio como corresponde, en tratar de ellos mismos del área comercial ver si pueden conseguir un servicio mejor” (GD4).

## **Estudio: “La percepción de los y las trabajadoras del Teletrabajo en Chile 2020”**

## ■ Fortalecer el rol de los sindicatos en el teletrabajo

Los sindicatos se vieron afectados por la entrada en funciones del teletrabajo, en un primer momento el impacto fue negativo, por la distancia y la falta de atención personalizada a sus miembros; pero luego con el correr de las semanas y meses, se planteó que la modalidad a distancia sumada a las reuniones telemáticas permitieron incorporar a más socios y socias a las reuniones y mantener un contacto informado de sus actividades.

Los empleados y empresas deben brindar las facilidades para el contacto de los dirigentes sindicales no solo con los asociados, sino también con las nuevas personas contratadas, conocer la existencia del sindicato y sus posibilidades de afiliación.

“Comenzar a hacer reuniones de nuevo en el sindicato, que se permitan reuniones con no asociados, como invitan a los trabajadores a capacitación, que lo inviten a reuniones con Zoom al sindicato no tenemos los nombres de los nuevos” (TR4).

“Creo que otro punto importante sería la negociación ramal, puesto que el teletrabajo ahora está abarcando a muchísimas empresas. Muchos rubros. Pero sería importante tener un piso mínimo para el teletrabajo” (GD1).

“el sindicalismo represente no tan sólo al trabajador presencial si no que represente a toda la empresa entendiéndolo que tenga también derecho a afiliarse a un sindicato yo creo que eso yo agregaría más bien el derecho a la negociación, el derecho a sumarse a cualquier iniciativa que hace el mundo sindical” (GD4).

## ■ Avanzar en recomendaciones urgentes y convenios Internacionales sobre teletrabajo

En la urgencia de mejorar la legislación sobre teletrabajo en Chile y de la fiscalización de parte de la Dirección del Trabajo y de la Inspección del Trabajo, los y las trabajadoras consultadas en el estudio manifestaron la necesidad que organismos internacionales dedicados a los derechos laborales, como la Organización Internacional del Trabajo, puedan iniciar a la brevedad discusiones para emitir recomendaciones y convenios internacionales sobre el teletrabajo, que refuercen las legislaciones nacionales para defender estos derechos, eso señalando que no basta con el convenio 177 y la recomendación 184 de la OIT empleado como trabajo a domicilio.

Las recomendaciones, y convenios internacionales deben ser adoptados por los países, como Chile, y debieran servir para fortalecer el marco jurídico en el cual se desarrolle el teletrabajo en Chile, y que las conclusiones de estudios como este, los esfuerzos de los trabajadores y sus sindicatos sirvan como experiencia a otros países y contextos nacionales.

“habría una segunda ronda de reformas laborales para reglamentar el TT. Las primeras legislaciones comenzaron antes de la Pandemia, luego otras fueron adoptadas como emergencia en el marco de la pandemia. Algunos de ellas han quedado fuera y al ser una actividad relativamente novedosa. Podrían haber situaciones que no se vieron o estuvieron previstas que no se vieron en la primera ronda de reformas laborales” (EX4).

Enero 2021

