

Teletrabajo: su impacto en los trabajadores de la ciudad de Chillán, Chile



Cómo citar este artículo

Gallegos-Muñoz Cecilia del Pilar; Medina-Giacomozzi Alex Ivan; Ramírez-Muñoz Marlene Patricia; Camila Soledad Mora-Sepúlveda (2022) Teletrabajo: su impacto en los trabajadores de la ciudad de Chillán, Chile. Revista Encuentros, vol. 20-01. Universidad Autónoma del Caribe.

Doi: 10.15665/encuen.v20i01.2749

Cecilia del Pilar Gallegos-Muñoz, Universidad del Bío-Bío, Chile
cecilia@ubiobio.cl, <http://orcid.org/0000-0003-0846-2173>

Alex Ivan Medina-Giacomozzi, Universidad del Bío-Bío, Chile
alex@ubiobio.cl, <https://orcid.org/0000-0002-4072-1975>

Marlene Patricia Ramírez-Muñoz, Universidad del Bío-Bío, Chile
marleneramirezmunoz@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8748-6706>

Camila Soledad Mora-Sepúlveda, Universidad del Bío-Bío, Chile
camila.mora199@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-9588-1864>

Recibido: 15 de junio de 2021 / Aceptado: 6 de diciembre de 2021

RESUMEN

El teletrabajo es una forma de desempeño laboral a distancia en la que el trabajador no está presente en la empresa, utilizando herramientas informáticas y de telecomunicación. Producto de la contingencia por pandemia de covid-19, muchas empresas se vieron en la necesidad de su implementación de forma apresurada y sin medir consecuencias. El objetivo de este estudio es determinar el impacto que genera en los trabajadores el teletrabajo como consecuencia de la crisis sanitaria. Se aplicó un cuestionario de selección múltiple debidamente validado a 160 personas y la selección fue no probabilística, por conveniencia. Estaba dividido en cuatro secciones. La primera de ellas incluía la caracterización de los encuestados, la segunda referida a los ingresos, gastos e inversiones, la tercera incluía la conciliación trabajo y familia y, por último, se incluye el nivel de conocimientos de Tics que tenían los teletrabajadores. Las principales conclusiones son que no alcanzan a terminar su trabajo dentro de su jornada ordinaria, no concilian la vida laboral con la vida familiar, que han incrementado su sensación de estrés; y que la ley 21.220 no es clara en cuanto a discriminar entre los gastos de la empresa y los propios del hogar.

Palabras clave: teletrabajo; Crisis sanitaria; desembolsos productos del teletrabajo.

Teleworking: its impact on workers in the city of Chillán, Chile

ABSTRACT

Teleworking is a form of remote work performance in which the worker is not present in the company, using computer and telecommunication tools. As a result of the contingency due to the covid-19 pandemic, many companies found it necessary to implement it hastily and without measuring consequences. The objective of this study is to determine the impact teleworking has on workers as a result of the health crisis. A properly validated multiple-choice questionnaire was applied to 160 people and the selection was non-probabilistic, for convenience. It was divided into four sections. The first of them included the

characterization of the respondents, the second referred to income, expenses and investments, the third included the reconciliation of work and family and, finally, the level of ICT knowledge that teleworkers had is included. The main conclusions are that they are unable to finish their work within their ordinary working hours, they do not reconcile work life with family life, which have increased their feeling of stress; and that Law 21,220 is not clear in terms of discriminating between the expenses of the company and those of the home.

Keywords: Teleworking; Health crisis; disbursements for teleworking products.

Teletrabalho: seu impacto nos trabalhadores da cidade de Chillán, Chile

RESUMO

O teletrabalho é uma forma de realização do trabalho à distância em que o trabalhador não está presente na empresa, utilizando ferramentas informáticas e de telecomunicações. Como resultado da contingência devido à pandemia covid-19, muitas empresas acharam necessário implementá-la rapidamente e sem medir as consequências. O objetivo deste estudo é determinar o impacto do teletrabalho nos trabalhadores em decorrência da crise de saúde. Um questionário de múltipla escolha devidamente validado foi aplicado a 160 pessoas e a seleção foi não probabilística, por conveniência. Foi dividido em quatro seções. O primeiro deles incluiu a caracterização dos respondentes, o segundo referiu-se aos rendimentos, despesas e investimentos, o terceiro incluiu a conciliação do trabalho e família e, por último, inclui-se o nível de conhecimento em TIC que os teletrabalhadores possuíam. As principais conclusões são que não conseguem terminar o trabalho dentro do horário normal de trabalho, não conciliam a vida profissional com a familiar, o que tem aumentado o seu sentimento de estresse; e que a Lei 21.220 não é clara em termos de discriminação entre as despesas da empresa e as do lar.

Palavras-chave: Teletrabalho; Crise na saúde; desembolsos para produtos de teletrabalho.

1. Introducción

Los avances tecnológicos y la inserción de nuevas tecnologías de la información (TICs) en las empresas, han dado pie a la aparición de nuevas alternativas de trabajo, ya no sólo se considera la actividad laboral presencial como la opción más viable para las organizaciones, sino que existe una mirada más amplia encaminada a una nueva modalidad, que consiste en el desempeño de las funciones sin contar con la presencia física del trabajador en la empresa, mayormente conocida como Teletrabajo.

La implementación de esta modalidad implica un cambio de mentalidad que permita en cierto grado, impulsar la autonomía del trabajador en la forma de cómo organizarse, y por otro lado la confianza que el empleador debe depositar para que esto funcione de acuerdo a lo planificado.

Los constantes cambios tecnológicos, la innovación y transformación digital requieren adaptación y manejo de las mismas, la ausencia de entrenamiento y de capacitaciones ocasiona una problemática más común de lo que se cree, considerando que la gran cantidad de plataformas que debe operar un trabajador se incrementan más aún con el teletrabajo.

Por otro lado, existe además un gran desafío, que consiste en adaptar la propia casa a una oficina, separando las funciones de hogar y trabajo, considerando las desigualdades de condiciones que existen entre los distintos trabajadores de una misma empresa.

Por tanto, es de vital importancia conocer el impacto del teletrabajo, ya que producto de la contingencia por pandemia de covid-19, muchas empresas se vieron en la necesidad de su implementación de forma apresurada y sin medir necesariamente sus consecuencias.

Por ende, el objetivo de este estudio es determinar el impacto que genera en los trabajadores de la ciudad de Chillán, el teletrabajo como consecuencia de la crisis sanitaria producto del covid-19.

De los inicios del teletrabajo

El teletrabajo es una forma de desempeño laboral a distancia en la que el trabajador no está presente físicamente en la empresa y utiliza herramientas informáticas y de telecomunicación con su empresa (Sanguineti, 2003), así mismo lo afirma la ley 21.220 (2020), señalando que se denominará teletrabajo a aquel en que los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.

Ahora bien, los inicios del teletrabajo datan de la década de 1970, Jack Nilles quien es conocido como el padre del teletrabajo, en plena crisis del petróleo en Estados Unidos, ideó formas de optimizar recursos. Para esto pensó en llevar el trabajo al trabajador, cada uno de ellos podía seguir trabajando como si estuviera allí, pero sin estarlo (Reasonwhy, 2020). En tanto en Europa, décadas más tarde se comenzó el desarrollo de proyectos con el propósito de estudiar y emitir sugerencias que permitiesen orientar y normar el teletrabajo.

En Chile, en el ámbito privado han existido iniciativas de trabajo a distancia de larga data, en su mayoría vinculadas a empresas del sector financiero, comercial y telecomunicaciones, con el fin de otorgar servicio las 24 horas, y contar con situaciones laborales más flexibles, sin embargo, el teletrabajo fue reconocido expresamente en la legislación nacional el año 2001 a través de la Ley N° 19.759 (Soto, 2019).

En lo que respecta al sector público, en el año 2016 se introdujo una innovación en materia de empleos, ya que en el artículo 43 de la Ley N° 20.971 se facultaba durante los años 2017, 2018 y 2019, al director nacional del Instituto Nacional de Propiedad Industrial, para eximir del control horario de jornada de trabajo hasta el 10% de la dotación del personal, para que así este grupo pudiese realizar sus labores fuera de las dependencias de la organización.

Como se señaló anteriormente, la implementación del teletrabajo data de hace varios años, en cambio en América Latina su introducción es prácticamente nueva, sin embargo, producto de la actual pandemia covid-19, surgió la necesidad imperiosa de implementarlo de forma apresurada y masiva, así lo revelaron estudios que indicaron que más de un tercio (37%) de quienes trabajaban en la Unión Europea comenzaron a teletrabajar como resultado de la pandemia. (Prevención Integral, 2020). Un estudio de la firma (PageGroup, 2020) revela que, en América Latina en tanto, el 96 % de las organizaciones ha implementado esta modalidad producto de la actual emergencia sanitaria. En lo que respecta a Estados Unidos entre febrero y mayo de 2020 debido al coronavirus, más de la tercera parte de la fuerza laboral pasó al trabajo remoto, lo que sumado a los que ya se encontraban en esa modalidad, dio como resultado que aproximadamente la mitad de los trabajadores estadounidenses hoy laboran desde sus casas. (Infobae, 2020).

Experiencias producto del teletrabajo

Respecto a las experiencias vividas con el teletrabajo, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (2008) las recabó desde un grupo de trabajadores, los que en su mayoría se mostraron satisfechos por la experiencia vivida, indican que se acogerían a la modalidad de teletrabajo una vez que sea oficial, señalando que en el ámbito académico necesitan concentración y cuidado, ambiente que muchas veces no se logra en las oficinas.

Por su parte en Chile, la tasa de implementación de teletrabajo ha sido transversal en el territorio nacional, pues un 95,3% de las empresas lo han hecho realidad. En cuanto a la extensión de este método laboral, el 66% no definió fecha de término, lo que es interpretado como una señal de que podría trascender esta modalidad a la crisis, generando potencialmente un cambio cultural. (Icaran, 2020).

Un estudio realizado por Trabajando.com en el mes de mayo del año 2020, indicó que un 54% estaban laborando desde sus casas, de estos el 79% reconoce que dedica más horas al trabajo que antes, y 70% sufre estrés. Las razones de ello, un 59% indica que les ha aumentado la carga laboral, 54% admite que no les alcanza el tiempo, 47 % siente inseguridad laboral, y el aumento de la presión de las jefaturas directas 47%. El estudio señala que una gran parte de la población vive en pocos metros cuadrados, y como en condiciones normales pasan gran tiempo fuera de la casa, no es tan problemático, pero ahora no se puede y eso hace que el estrés aumente. Señalan además que han tenido que desarrollar su trabajo en el living, en la cocina o en una bandeja de comida; es una rutina que no tiene muchas variaciones, lo que hace que sea un panorama complejo.

En lo que respecta a la ciudad de Chillán, a mayo de 2020 la modalidad de trabajo a distancia era aún incipiente y más de la mitad de los entrevistados afirmaba que el trabajo presencial para su empresa era fundamental (Observatorio laboral 2020).

Aspectos legales del teletrabajo en Chile

En lo que respecta al aspecto legal en Chile, de acuerdo a la ley N° 21.220 del año 2020, las partes podrán acordar, en un anexo a su contrato, la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, asegurando el debido resguardo del trabajador, otorgando las garantías constitucionales y derechos irrenunciables mientras perdure éste. Los aspectos fundamentales que esta abarca, tienen que ver con la calidad de vida, señalando que el tiempo de desconexión deberá ser de, al menos, doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas, y en lo que tiene que ver con los costos, señala que los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o para el teletrabajo, incluidos los elementos de protección personal, deberán ser proporcionados por el empleador al trabajador, y este último no podrá ser obligado a utilizar elementos de su propiedad. Igualmente, los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos serán siempre de cargo del empleador. Por otro lado, el dictamen 1389/007 de la Dirección del Trabajo publicado 08 de abril año 2020 menciona que las partes podrán acordar el establecimiento de asignaciones a propósito del uso de internet, de energía eléctrica, alimentación y otros gastos necesarios para el desempeño de las funciones encomendadas por el empleador. (Dirección del Trabajo, 2020).

Conciliación trabajo y familia

En lo que respecta a la calidad de vida del teletrabajador, esta modalidad puede afectar de manera positiva o negativa de acuerdo a las condiciones en las que se implemente (Romero, Peña, Escobedo & Marcías, 2016). Ahora bien, existen diferentes escalas de medición de calidad de vida, entre las que destacan, la salud por ser primordial para la persona, el trabajo ya que este proporciona el bienestar económico, y la vida familiar que es el componente fundamental de la sociedad.

La conciliación trabajo y familia es uno de los mayores desafíos que presenta el teletrabajo en la actualidad, Según IONOS (2020) teletrabajar ofrece mucha flexibilidad y libertad, sin embargo, hay que conciliar la vida laboral y la familiar. Ante esto se aconseja planificar los objetivos tanto laborales como familiares, instaurar formas de comunicación con el empleador y familia, que logren la fluidez para poder manifestar situaciones que pueden estar generando inconvenientes que obstaculicen el trabajo o al ambiente familiar; también disponer de un espacio adecuado para dedicarlo a oficina, que permita el correcto desarrollo de las actividades; establecer horarios de trabajo y período de desconexión; implantar rutinas claras estableciendo límites en el trabajo y en el hogar, para evitar situaciones de

tensión que se originan como resultado de las interrupciones que se producen por la labores de la casa.

Adaptación del trabajador para responder al teletrabajo

Trabajar de forma remota implica ser completamente autónomo, no sólo en las tareas a desarrollar, sino también en el uso de las tecnologías a aplicar. Producto de la pandemia, muchos trabajadores tuvieron que adaptarse rápidamente, sin embargo, no tienen todos los conocimientos que se requieren para ello, por este motivo, es necesario capacitarlos y educarlos, la formación debe ser especializada para un rendimiento de teletrabajo óptimo, y debe depender de las necesidades particulares de los trabajadores, del puesto de trabajo y las tareas a desarrollar por cada uno de ellos (Martínez, 2020).

Díaz, (2008) agrega que, una vez detectadas las necesidades, las acciones deben estar orientadas a cubrir estas carencias evitando que los teletrabajadores realicen autoaprendizaje buscando información en las redes que involucran tiempo, desgaste y a su vez una deficiente auto capacitación. Barbosa, (2013) agrega que para teletrabajar se necesita capacitación en el uso de las TIC y en las buenas prácticas del teletrabajo.

Gastos personales producto del teletrabajo

Respecto a los desembolsos del trabajador, Zanatta, (2020) y la Dirección del trabajo, (2020) señalan que en la mayoría de los casos, las personas que realizan su trabajo en forma remota no suelen necesitar muchos recursos, aparte de un computador, un teléfono, un espacio de trabajo en casa y una buena conexión a internet, sin embargo, también pueden surgir otros gastos generados del trabajo en casa, como por ejemplo, insumos, herramientas, el uso de energía eléctrica, alimentación, gastos de operación y mantenimiento, entre otros. Todos estos gastos en que incurra el trabajador deberán ser reembolsables por parte de la empresa u organización, puesto que se derivan del trabajo efectuado desde casa, igualmente las partes pueden acordar otras asignaciones en relación al desempeño de sus funciones.

Según Flores, (2008) y Carangui et al. (2017), las finanzas personales están relacionadas en gran medida con la economía familiar y la economía del consumidor, debido a que ambas interactúan y mantienen vínculos estrechos con la economía de cada individuo que conforma la unidad familiar, por tanto, debe existir una diferenciación clara entre cuáles son los gastos personales y los laborales, que el teletrabajador deberá incurrir y el empleador deberá reembolsar.

Ventajas y desventajas de teletrabajar

Teletrabajar presenta un conjunto de ventajas muy atractivas tanto para los trabajadores, como para las empresas. En lo referente a las ventajas para las empresas, se pueden destacar: ahorro de espacio e infraestructura, disminución de los costos fijos de operación, incremento de la productividad laboral, debido a que el teletrabajo se realiza asignando actividades por cumplimiento de objetivos; crecimiento y expansión geográfica de la empresa, sin realizar cambios estructurales; disminución de los índices de absentismo laboral, mayor flexibilidad en las relaciones laborales, favorece la selectividad en el puesto de trabajo, reteniendo a los teletrabajadores más eficientes; disminución de los problemas de convivencia entre los empleados, como consecuencia de la falta de interacción personal entre ellos.

En cuanto a las desventajas para el empleador, se encuentran los costos iniciales de cambio e implementación, los problemas de control, siendo difícil la supervisión de las tareas de los teletrabajadores, produciendo rendimientos decrecientes y como consecuencia mayores costos; la separación y desmotivación del teletrabajador, por existir separación de la cultura organizacional de la empresa; las dificultades de comunicación, y la transmisión de buenas prácticas, originando pérdida de fuerza corporativa por la falta de integración de los trabajadores a la empresa; pueden existir problemas de lealtad entre los teletrabajadores y las empresas, cuando estos acceden a información vital de la misma o a sus bases de datos.

En relación a las ventajas para los trabajadores se tiene, la mayor flexibilidad horaria para decidir cuándo, dónde y cómo teletrabajar; mayor autonomía y libertad personal para organizar y desarrollar sus funciones, reducción de costos de desplazamientos, menos molestias y estrés por los viajes recurrentes, disminución de problemas por clima laboral, mejores oportunidades de accesos a trabajo para personas con discapacidad, mayor vida familiar, asociada a la flexibilidad del teletrabajo, capacidad de elección del entorno de trabajo, mejor calidad de vida y sólido desarrollo personal, oportunidad de crecer profesionalmente al trabajar para empresas no sólo locales y nacionales, sino también internacionales.

Dentro de las desventajas para los trabajadores se pueden mencionar, la dificultad para organizar el trabajo, extensión de jornada laboral, los problemas para establecer el trabajo colaborativo, las deficiencias o inexistencias de promociones laborales, bajas remuneraciones, la gran cantidad de tensiones asociadas al proceso de adaptación a nuevos contextos de sociabilización, y la conciliación trabajo-familia en algunos casos, no asistir a su lugar de trabajo implica no tener relaciones con otros trabajadores lo que puede detonar una sensación de aislamiento en el trabajador, lo cual podría afectar su rendimiento; se pudiese perder la identidad laboral ya que no hay una integración con la empresa en la que trabajan, la ausencia de ambiente laboral, puede afectar algunos teletrabajadores que llevan mucho tiempo trabajando presencialmente; en algunas situaciones, se puede también dar el sedentarismo por la falta de traslado y movimiento; contribuyendo al desmedro de la calidad de vida. Pérez & Gálvez (2009); Metzger & Cléach, (2004); Salazar, (2007); Rubio, (2010); Lubiza, (2010).

Adicionalmente, Di Martino (2004) señala que las viviendas no fueron construidas para albergar actividades laborales extra-domésticas, lo que sumado a lo anterior ocasiona mayores niveles de ansiedad.

2. Metodología

La metodología utilizada es descriptiva de corte transversal de carácter exploratorio. La población total de la región de Ñuble a la cual pertenece la ciudad de Chillán, al año 2020, era de 480.609 habitantes y su tasa de empleo a la misma fecha de 47,7%, si bien no existen estadísticas de la tasa de empleo de la ciudad de Chillán, su población total a la misma fecha era de 184.739 personas, según el último censo realizado el año 2017; no existiendo a esa fecha información sobre la cantidad de personas en teletrabajo. Se determinó un tamaño muestral de 160 personas y la selección fue no probabilística, por conveniencia. El criterio de inclusión fue que estuvieran en la modalidad de teletrabajo a esa fecha por un periodo superior a tres meses. Por lo tanto, las personas encuestadas fueron 92 del sector educación, 36 del sector público, 21 del sector servicios y 11 del sector industrial.

Se construyó y aplicó un cuestionario de selección múltiple debidamente validado, que estaba dividido en cuatro partes. La primera de ellas incluía la caracterización de los encuestados, haciendo referencia a sexo, edad, hijos dependientes y edad de los hijos. La segunda parte referida a los ingresos, gastos e inversiones. La tercera parte incluía la conciliación trabajo y familia (autonomía y flexibilidad, cumplimiento horario de trabajo, tiempo para compartir en familia, responsabilidades personales, privacidad, sensación de estrés, distracciones). Por último, en la cuarta parte se incluye el nivel de conocimientos de Tics.

Las respuestas al cuestionario se tabularon en planilla Excel de doble entrada y se cuantificaron mediante el uso de porcentajes, analizando los resultados de forma univariada como también bivariada.

3. Resultados

Los resultados obtenidos en el estudio del impacto económico y personal que los trabajadores de la ciudad de Chillán tuvieron al migrar su actividad laboral a la modalidad de teletrabajo por efecto de la pandemia son los siguientes:

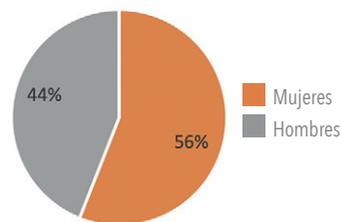
Caracterización de los encuestados

Primeramente, hay que mencionar, que según los datos obtenidos de la encuesta realizada a 160 personas que participaron en la investigación, la mayoría son hombres, tal como se expone en el gráfico 1.

Al considerar las edades de los encuestados, una mayoría de ellos están entre los 31 a 50 años, que en general es la edad laboral más amplia, y una menor participación la tienen los trabajadores entre 20 a 30 años, todo lo cual se expone en el gráfico 2.

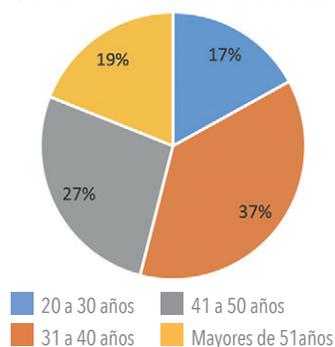
Otro aspecto significativo está referido a los hijos que viven con los encuestados, de los cuales un 58% si los tiene y un 42% no tienen hijos viviendo con ellos. En cuanto a la edad de los hijos, en el gráfico 3 se muestra su composición, con una marcada participación de los hijos menores de 10 años. En este punto es destacable que la mayoría de los encuestados tiene a su cargo hijos en etapa escolar y, por tanto, estos menores también están en modalidad de estudio a distancia.

Gráfico 1. Sexo de los encuestados



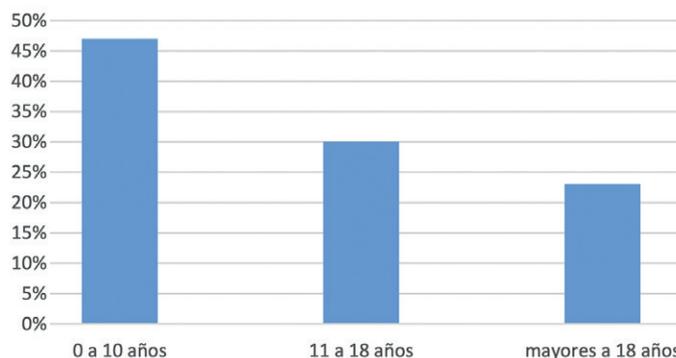
Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Edad de los encuestados



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Cantidad de hijos de los encuestados



Fuente: Elaboración propia

Ingresos, gastos e inversiones

Al consultar por el efecto que el teletrabajo ha implicado en sus ingresos, un 28% señala haber tenido disminución de sus ingresos y un 72% señala no haber tenido disminución.

Los que vieron disminuidos sus ingresos, un 65% tuvo una disminución menor a 25%, un 24% señala que sus ingresos bajaron entre 26% a 50%, un 9% señaló que disminuyeron entre 51% a 75% y un 2% disminuyó sus ingresos sobre un 76%.

En lo que respecta a las condiciones materiales que tenían en su casa para desarrollar su actividad laboral, 122 personas de un total de 160 señalaron no contar con el mobiliario apropiado, lo que implicó que 34 personas tuvieron que invertir entre \$ 50.001 a \$ 100.000, 32 de ellas entre \$ 100.001 y \$ 200.000, 24 entre \$ 10.000 y \$ 50.000 y 14 personas invirtieron más de \$ 200.000.

En lo que respecta al equipamiento tecnológico, un 71% señala que si realizó inversiones en ello y el 29% señala que no. Entre las inversiones que tuvieron que realizar, se encuentran Notebooks, impresoras, micrófono y sistemas de sonido, entre otras. En cuanto a los montos invertidos en estos recursos casi el 50% de ellos invirtió más de \$ 200.000 y el resto menos de esa cifra.

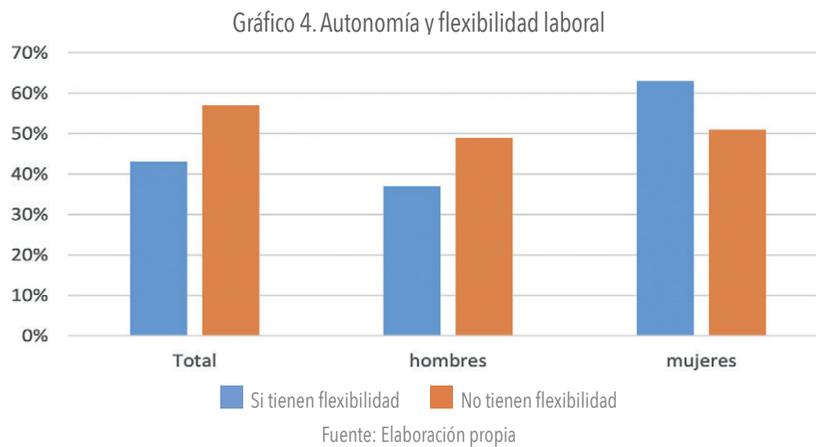
Adicional a lo anterior, un 78% han tenido que incurrir en otros gastos operacionales como consecuencia del teletrabajo, entre los que se destacan artículos de oficina, mantención de equipos, reparaciones de

equipos, entre otros. En cuanto a los montos gastados, un 22% gastó más de \$ 50.000 y el resto menos de esa cifra.

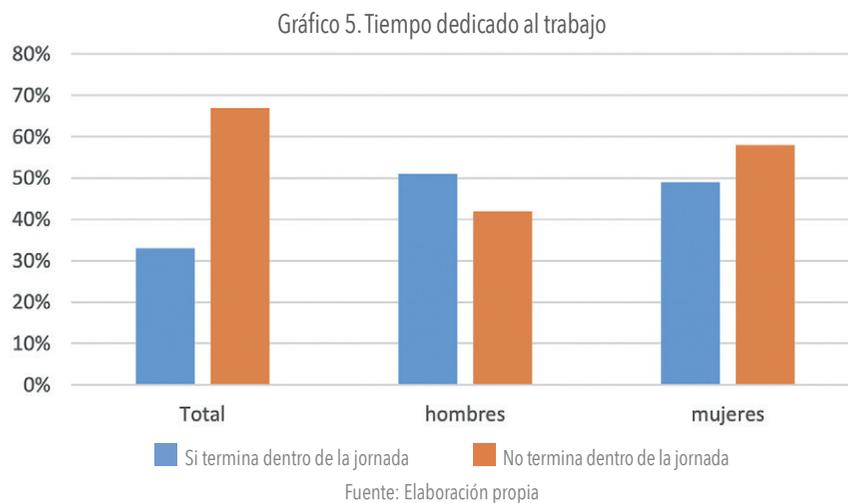
Finalmente, en lo que respecta a los consumos básicos, el 96% de la población de referencia, señalan que sus cuentas de consumos básicos, incluyendo luz, agua, internet, calefacción, y alimentación se incrementaron y sólo al 4% señalaron no tener incremento en consumos básicos. El 25% señala que estos gastos se incrementaron en más de \$ 25.000 mensuales y el resto, 75% en menos de \$ 25.000 mensuales.

Conciliación trabajo y familia

En relación a la autonomía y flexibilidad para organizar sus horarios en el gráfico 4 se muestra que la mayoría siente que no tiene dicha autonomía y flexibilidad para distribuir sus tiempos en el trabajo a distancia, aspecto en el cual no hay diferencia entre hombres y mujeres.



En lo que respecta a la cantidad de tiempo dedicado al trabajo en forma remota, una gran mayoría aseveró que consumía mucho más tiempo destinado al trabajo en la modalidad a distancia, tal como se expone en el gráfico 5.



En cuanto al tiempo para compartir en familia, el 70% señala tener más tiempo, de los cuales el 54% son mujeres y el 46% son hombres, por el contrario, el 30% señaló no contar con tiempo para compartir en familia de los cuales el 57% son mujeres y el 43% hombres.

Respecto a conciliación trabajo y responsabilidades personales, 79% señalaron que sí han tenido dificultades para conciliar estas dos responsabilidades, de los cuales 61% tiene hijos que viven con ellos y un 39% no tiene hijos en casa, por el contrario, el 21% señaló no presentar problemas de conciliación, de los cuales un 48% si tiene hijos viviendo con ellos y un 52% no los tiene.

Al consultar si han visto invadida su privacidad producto del teletrabajo, el 76% señaló afirmativamente, de los cuales un 62% son mujeres y un 38% son hombres, por el contrario, el 24% señaló no haber visto afectada su privacidad.

Respecto a la dificultad para establecer límites entre la vida laboral y familiar, 75% señalaron presentar dificultades para conciliar los tiempos, de los cuales el 61% tiene hijos viviendo con ellos y el 39% no los tiene, por el contrario, el 25% señaló no presentar dificultades para conciliar ambos roles, de los cuales el 49% tiene hijos viviendo con ellos y el 51% no los tiene.

En cuanto a la sensación de estrés el 83% señala tener más estrés que cuando desarrollaba el trabajo presencial, de los cuales el 59% son mujeres y el 41% son hombres, por el contrario, un 17% señaló no presentar más estrés.

En lo que respecta a las distracciones que dificultan su teletrabajo, un 80% si las tiene, de los cuales el 64% son mujeres y el 36% son hombres, por el contrario, un 20% señaló no tener más distracciones. Las principales distracciones reconocidas por los encuestados estaban en primer lugar las labores del hogar, seguido por falta de un espacio profesional y por la necesaria atención de los hijos.

Nivel de conocimientos de Tics

Al indagar sobre las herramientas tecnológicas que sabían utilizar antes de realizar teletrabajo, un 99% señaló que sabían usar correo electrónico, 91% Word, 87% Excel, 75% Power Point, 68% redes sociales, 66 % plataformas institucionales, 61% YouTube, 48% edición de archivos, y lo que menos sabían usar era programación de videoconferencias y edición de videos con un 32 % y 24% respectivamente. Por lo anterior lo que más tuvieron que aprender a utilizar fue la programación de video conferencias un 59% y plataformas institucionales con un 50%. Al indagar sobre la forma en que adquirieron sus conocimientos, el 85% lo hizo de forma autodidacta y el 15% por capacitación realizada por la empresa. Lo anterior es independiente a la edad de los encuestados. Para poder capacitarse un 57% tuvo que hacerlo fuera de su horario laboral y un 43% dentro de su jornada de trabajo.

Respecto a los desembolsos producto de la capacitación, un 93% señaló que no tuvo que desembolsar nada y un 7% si tuvo que desembolsar para capacitarse. El monto invertido en la capacitación para aquellos que sí tuvieron que pagar fluctúa entre los \$ 30.000 y \$ 90.000.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que los encuestados en su mayoría no vieron disminuidos sus ingresos mensuales, sin embargo, se debe considerar el hecho de que gran parte de los teletrabajadores hicieron uso de sus recursos propios para poder operar de mejor forma en teletrabajo, en vista de esto debieron incurrir en diversas inversiones y gastos tales como mobiliario (silla, mesa, escritorio) además, de equipos tecnológicos (notebook, impresoras, sistemas de sonidos entre otros) , gastos de operación como artículos de oficina (tintas, hojas, lápices etc.). Al mismo tiempo se observa el incremento de los consumos básicos experimentado por la gran parte de los encuestados, por tanto, el sueldo líquido de los teletrabajadores se ve disminuido producto de estos factores, contribuyendo al desmedro de sus finanzas personales.

La extensión de la jornada de trabajo, junto al estrés producido, puede deberse a la duplicación de labores que se dan en el hogar principalmente en las mujeres. Otro factor importante, tal como lo señala Di Martino (2004), el hogar no fue hecho para el trabajo y tampoco posee las condiciones óptimas para teletrabajar, es por ello que los encuestados consideran que con esta modalidad existe una irrupción a la vida privada.

Si bien es cierto en teletrabajo se maximiza el uso de las Tics y la gran cantidad de plataformas institucionales, el costo de la búsqueda de conocimientos por parte del teletrabajador significa un tiempo que para él es valioso, el cual debiera ser asumido por las empresas, ya que serán ellas las beneficiadas al contar con recursos humanos con mayores competencias que les permitan responder de forma más rápida y eficiente a los requerimientos del trabajo diario.

En cuanto a capacitación, si bien es cierto algunos sabían utilizar algunas herramientas tecnológicas antes de comenzar a teletrabajar, igualmente debieron aprender otras, principalmente aquellas relacionadas con programación de video conferencias, uso de plataformas institucionales, ediciones de video y archivos. En su gran mayoría estos conocimientos no los recibieron por capacitación proporcionada por la empresa. Se señala, además, que las edades en donde se concentró la mayor cantidad de capacitaciones fueron entre los 31 a 50 años. Por otro lado, los trabajadores que laboran en el sector educación, fueron los que mayor capacitación realizaron y lo hicieron fuera del horario laboral.

En cuanto a la inclusión de las necesidades económicas y personales indicadas en la ley N° 21.220, se puede indicar que muchas de las inversiones, costos y gastos realizados por los teletrabajadores como lo son equipos, herramientas, materiales, gastos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos, la ley las contempla y señala que deben ser proporcionadas por el empleador. Sin embargo, en el caso de los consumos básicos (energía eléctrica, internet, alimentación y otros gastos necesarios) señala que ambas partes deben acordar mediante un anexo el pago de estas asignaciones. Por su parte algunos de los teletrabajadores encuestados señalan haber gastado de sus ingresos para realizar su trabajo, no cumpliéndose en este caso lo que la ley establece.

Se considera, además, que la ley al no ser explícita en los costos de implementación de teletrabajo, el uso de metros cuadrados del hogar, el desgaste o deterioro que se produzca en el mobiliario personal utilizado para teletrabajar, el pago de consumos básicos, por ejemplo, finalmente termina siendo absorbido por el propio trabajador. Esta ley, al ser muy general en su planteamiento, puede inducir a cualquier interpretación, dado que no señala expresamente la forma de cálculo para su determinación ¿cómo se podrían determinar los gastos destinados a operación, mantención, funcionamiento, el uso de metros cuadrados personales?, es una pregunta que aún está sin respuesta y que tal como lo demuestra el estudio, los trabajadores sí tuvieron que utilizar parte de sus recursos en pro del desarrollo de su trabajo. Sumado a lo anterior, se puede señalar que todo lo que va en desmedro de las finanzas personales puede afectar la calidad de vida del teletrabajador y también de su familia, situación que no sólo la ley debe considerar, sino que también las empresas chilenas.

4. Conclusiones

Una primera conclusión es que los teletrabajadores no alcanzan a terminar su actividad laboral dentro de su jornada normal de trabajo, lo que por un lado afecta su calidad de vida y, por otro lado, podría no estarse cumpliendo lo establecido en la ley 21.220.

En general, la mayoría de las personas encuestadas, señaló no poder conciliar la vida laboral con la vida familiar, señalan tener más distracciones con las labores propias del hogar y atención de los hijos. Ahora bien, son las mujeres las que se sienten más perjudicadas que los varones, ya que en su mayoría no solo deben asumir labores del trabajo sino también del hogar y cuidado de los hijos.

El teletrabajo ha incrementado la sensación de estrés, ya que un 83% se siente más estresado, siendo la mayoría de ellas mujeres. En síntesis, el mayor efecto producto del teletrabajo influyó negativamente en las mujeres a diferencia de los hombres, para el caso de conciliación trabajo y familia, estrés y mayores distracciones.

La mayor debilidad en el uso de tecnologías por parte de los encuestados estaba en la programación de videoconferencias y edición de videos, sin distingo de edad, por lo que la necesidad de capacitación va por esta línea.

La ley 21.220 no es clara en cuanto a discriminar entre los gastos destinados a operación, mantención, funcionamiento, y el uso de metros cuadrados, del resto de los gastos propios del hogar. En lo que respecta al cumplimiento de la ley, hay inversiones y gastos que deberían ser de cargo del empleador, y que están siendo asumidos por el trabajador.

Si bien, los encuestados no vieron disminuidos significativamente sus ingresos, si incrementaron sus gastos para poder desarrollar su actividad laboral en el hogar, lo que va en desmedro de sus finanzas personales y puede afectar la calidad de vida del teletrabajador y también de su familia.

Referencias Bibliográficas

- Barbosa, V. K. (2013). Teletrabajo, Liderar y Trabajar en Equipos a distancia. Editorial Dunken.
- Carangui, P., Garbay, J., y Valencia, B. (2017). Finanzas personales: la influencia de la edad en la toma de decisiones financieras. *Revista Killkana Sociales*, I(3), 81-88.
- Di Martino, V. (2004). El Teletrabajo en América Latina y el Caribe. Proyecto, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Ginebra.
- Díaz, V. (2008). El teletrabajo como fuente de pleno empleo. *Revista de Derecho Informático*, 121.
- Dirección del Trabajo (2020). ¿Se puede pactar alguna asignación especial por concepto de costos de operación y funcionamiento en el teletrabajo y trabajo a distancia? Centro de Consultas. Recuperado el 13.10.2020, de dt.gob.cl: <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-118668.html>.
- Flórez, L. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. *Ecos de Economía* (27), 145-168.
- Icaran, A. (2020). El Teletrabajo llegó para quedarse. Hr Connect.cl. Recuperado el 16.10.2020 de: <https://www.hrconnect.cl/tendencias/el-teletrabajo-llego-para-quedarse/>
- Infobae. (2020). La mitad de la fuerza laboral de EEUU hace teletrabajo y todo indica que seguirá así luego de la pandemia: Recuperado el 16.10.2020 de: <https://www.infobae.com/america/eeuu/2020/07/03/la-mitad-de-la-fuerza-laboral-de-eeuu-haceteletrabajo-y-todo-indica-que-seguira-asi-luego-de-la-pandemia/>
- Ionos (2020). Teletrabajo y familia: cómo manejar las situaciones de estrés. Ionos.es. Recuperado el 13.10.2020, de: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/teletrabajo-y-familia/>
- República de Chile (2020). Ley N° 21.220. Publicación Diario Oficial de la República de Chile.
- Lubiza, O. H. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.
- Martínez, R. (2020). Estrategias creativas realizadas por empresas en tiempos de crisis. Blog.atrivity.com. Recuperado el 16.10.2020, de: <https://blog.atrivity.com/es/teletrabajo-para-combatir-situaciones-crisis>
- Metzger, J. y Cleach, O. (2004). Le télétravail des cadres: entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités. *Sociologie du travail*. 46(4), 433-450.
- Pérez, C., Galvez A. (2009) Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar *Athenea Digital* - núm. 15: 57-79.
- PageGroup (2 junio 2020). ¿Cuántos están teletrabajando en América Latina durante la pandemia? El Tiempo. Recuperado el 7 de junio 2021 de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/teletrabajo-estudio-revela-que-el-96-de-organizaciones-en-america-latina-lo-implemento-502154>
- Prevención integral (2020). El dato del día: ¿cuántas personas han empezado a teletrabajar a consecuencia del coronavirus? Prevención integral.com. Recuperado el 08.10.2020 de: <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2020/05/20/dato-dia-cuantas-personas-hanempezado-teletrabajar-consecuencia-coronavirus>.

- Reasonwhy. (2020). Buceamos en el origen y el concepto de Teletrabajo. ReasonWhy.es. Recuperado el 23.10.2020, de: <https://www.reasonwhy.es/actualidad/teletrabajo-concepto-historialegislacion-espana>
- Romero, M., Peña, O., Escobedo, G., y Marcías, A. (2016). Elementos objetivos y subjetivos en la calidad de vida de hogares en Yehualtepec. Puebla, México.
- Rubio, R. (2010). La transformación de los mercados laborales: el teletrabajo y sus alcances para el caso de Santiago. *Revista de Geografía Norte Grande*, 45. 119-134.
- Salazar, C. (2007). El teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: una gran carretera virtual por recorrer. *Ciencia & Trabajo*. 25, 89-98;
- Sanguinetti, W. (2003). Teletrabajo y globalización: En busca de respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo, Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Salamanca, España: Dirección General de la Inspección de Trabajo.
- Soto, J. (2019). Evaluación y Análisis Cuantitativo y Cualitativo del Sistema del Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional De Propiedad Industrial (INAPI). Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas, Santiago de Chile.
- UNED. (2008). Programa de teletrabajo. Testimonio de teletrabajadores. Uned.ac.cr. Recuperado el 23.10.2020, de: <https://www.uned.ac.cr/viplan/teletrabajo/testimonios-de-teletrabajadores>
- Zanatta, M. (2020). Cómo gestionar los gastos extraordinarios derivados del teletrabajo. captio.net. Recuperado el 14.10.2020, de: <https://www.captio.net/blog/gastos-extraordinarios-teletrabajo>.