



Serie Proyectos de Investigación e Innovación

Superintendencia de Seguridad Social
Santiago - Chile

INFORME FINAL

**Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos
relevantes del teletrabajo**

Giovanni Olivares
2020





SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

SUPERINTENDENCE OF SOCIAL SECURITY

La serie Proyectos de Investigación e Innovación corresponde a una línea de publicaciones de la Superintendencia de Seguridad Social, que tiene por objetivo divulgar los trabajos de investigación e innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades del Trabajo financiados por los recursos del Seguro Social de la Ley 16.744.

Los trabajos aquí publicados son los informes finales y están disponibles para su conocimiento y uso. Los contenidos, análisis y conclusiones expresados son de exclusiva responsabilidad de su(s) autor(es), y no reflejan necesariamente la opinión de la Superintendencia de Seguridad Social.

Si requiere de mayor información, sobre el estudio o proyecto escriba a: investigaciones@suseso.cl.

Si desea conocer otras publicaciones, artículos de investigación y proyectos de la Superintendencia de Seguridad Social, visite nuestro sitio web: www.suseso.cl.

The Research and Innovation Projects series corresponds to a line of publications of the Superintendence of Social Security, which aims to disseminate the research and innovation work in the Prevention of Occupational Accidents and Illnesses financed by the resources of Law Insurance 16,744.

The papers published here are the final reports and are available for your knowledge and use. The content, analysis and conclusions are solely the responsibility of the author (s), and do not necessarily reflect the opinion of the Superintendence of Social Security.

For further information, please write to: investigaciones@suseso.cl.

For other publications, research papers and projects of the Superintendence of Social Security, please visit our website: www.suseso.cl.

Superintendencia de Seguridad Social
Huérfanos 1376
Santiago, Chile.



**Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica
en Prevención de Accidentes del Trabajo y
Enfermedades Profesionales. Ley 16.744.**

**Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico
técnicos relevantes del teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al
organismo administrador de la ley 16.744 para el desarrollo de modelo de
implementación (ACHS 225-2018)**

Abril 2020



**Laboratorio de Ergonomía – Departamento de Kinesiología
Facultad de Medicina - Universidad de Chile
Santiago – Chile**

Este trabajo fue seleccionado en la Convocatoria de Proyectos de Investigación e Innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales 2018 de la Superintendencia de Seguridad Social (Chile) y fue financiado por la Asociación Chilena de Seguridad, a través de la Fundación Científica y Tecnológica (FUCYT-ACHS), con recursos del Seguro Social de la Ley N°16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Equipo de investigación Universidad de Chile:

Investigador principal:

- Mg.© Erg. Klgo. Giovanni Olivares Péndola

Investigadora alterna:

- Mg. Erg. Klga. Victoria Villalobos Molina

Co-investigadores Universidad de Chile:

- Erg. Klga. Liz Román Aguayo.
- Dra. Erg. Klga. Carolina Rodríguez Herrera.
- Dr. Erg. Klgo. Eduardo Cerda Díaz.
- Mg. Erg. Klgo. Leonidas Cerda Díaz.
- Mg. Dr. José Ignacio Méndez Campos.
- Dr. Ps. Carlos Díaz Canepa.
- Mg. © Klgo Álvaro Besoain Saldaña.

Co- investigadores contraparte técnica OAL:

- Sr. Ignacio Indo Ponce.
- Mg. Erg. Klgo. Rodrigo Pinto Retamal.

Referente Fucyt-ACHS:

- Sra. Sandra Herrera Alcayaga.

Abril 2020



Resumen Ejecutivo

Se presenta el informe final del Proyecto de Investigación “Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del teletrabajo en empresas chilenas afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) para el desarrollo de modelo de implementación” (P225-2018), ejecutado entre los años 2018-2020.

La presentación de este informe final se divide en 11 capítulos, siendo éstos: Resumen (Capítulo 1) Introducción (Capítulo 2), Objetivos del proyecto de estudio (Capítulo 3), Marco Metodológico (Capítulo 4), Estado del Arte (Capítulo 5), Resultados (Capítulo 6), Discusión (Capítulo 7), Conclusión (Capítulo 8), Modelo Conceptual (Capítulo 9), Bibliografía (Capítulo 10) y Anexos de Investigación (Capítulo 11).

En el capítulo 2, Introducción, se contextualiza el teletrabajo y plantea el aporte de este proyecto en razón de contribuir desde la investigación científica a la actualización del conocimiento en la temática de teletrabajo para Chile, estableciendo las variables relevantes y estructurando un modelo conceptual para el proceso de implementación del Teletrabajo en empresas nacionales, a fin de crear una guía de implementación de teletrabajo abordando directrices para su comprensión, alcances y aplicación.

En el capítulo 3, se presentan los objetivos generales y específicos del proyecto, así como también las variables de estudio. En el capítulo 4, Metodología, se describe el tipo de investigación, diseño de investigación, población, muestra, aspectos éticos, metodología, protocolo de estudio y procedimientos para el procesamiento de datos del proyecto.

En el capítulo 5, Estado del Arte, se presenta una revisión de literatura a fin de dar contexto a la situación de Teletrabajo a nivel nacional e internacional, considerando antecedentes, definición y alcances de esta modalidad de trabajo, características, aspectos técnicos y normativos, así como también, modelos de implementación exitosos, barreras y facilitadores, terminando con una mirada de las condiciones de trabajo, factores de riesgo y condiciones de salud y seguridad a considerar en este contexto.

En el capítulo 6, Resultados, se describen cuatro ejes relevantes para los objetivos de estudio. En primer lugar, se describe el perfil de empresas y muestra analizadas en el estudio. En segundo lugar, los antecedentes de teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana, considerando: antecedentes personales, sociales, laborales así como las condiciones de empleo y características de teletrabajo

observado. En tercer lugar, la descripción del comportamiento de factores organizacionales y de salud y seguridad ocupacional, factores ergonómicos de carga física, factores ergonómicos ambientales y por último, factores psicosociales en la muestra de teletrabajadores y teletrabajadoras analizados, considerando la dimensión cuantitativa y cualitativa del estudio. En cuarto lugar, se finaliza este capítulo con las asociaciones y variables relevantes para el proceso e implementación de Teletrabajo observadas.

En el capítulo 7, se expone la discusión asociada a los principales ejes de análisis en base a los resultados obtenidos y su vinculación con las variables a considerar en el modelo de implementación. En el capítulo 8, se expone la conclusión en base al contexto de la experiencia analizada, que dará un marco para plantear, en el capítulo 9, un modelo conceptual y guía de implementación para el teletrabajo en Chile, considerando los ejes y directrices del proyecto, asociado a la actualización de la reciente promulgación de la Ley N° 21.220 que regula el trabajo distancia y teletrabajo en Chile. En capítulo 10 y 11 se exponen referencias y anexos de investigación.

Sumario Obra Completa

1. Resumen	8
2. Introducción	10
3. Objetivos del proyecto de estudio	12
3.1. Objetivos	12
3.1.1. Objetivo General	12
3.1.2. Objetivos Específicos	12
3.2. Variables de estudio	13
4. Marco Metodológico	16
4.1 Tipo de Investigación	16
4.2 Diseño de Estudio	16
4.3 Población	18
4.4 Muestra	18
4.5 Aspectos éticos	20
4.6 Procedimiento de validación de herramientas de evaluación	20
4.7 Protocolo de estudio Proyecto de Investigación Teletrabajo – Universidad de Chile	21
4.8 Procedimiento de procesamiento de datos	23
5 Estado del arte	27
5.1 Teletrabajo: Antecedentes, definición, alcances	27
5.1.1 Antecedentes del Teletrabajo	27
5.1.2 Definición y alcances de teletrabajo	28
5.2. Características de los teletrabajadores y rubros de desempeño	33
5.3 Antecedentes de implementación a nivel internacional y nacional de Teletrabajo y vinculación con Salud Ocupacional	35
5.3.1 Modelos exitosos de implementación de Teletrabajo en Chile y otros países	36
5.3.1.1 Experiencia en Chile: INAPI	36
5.3.1.2 Experiencia en Chile: IBM	38
5.3.1.3 Experiencia internacional: Colombia y México	39
5.4 Barreras y facilitadores para la implementación del teletrabajo	41
5.4.1 Barreras y facilitadores organizacionales	42

5.4.2 Barreras y facilitadores tecnológicos	44
5.5 Condiciones de trabajo y factores de riesgo presentes en teletrabajo.	45
5.5.1 Factores de riesgo organizacionales	45
5.5.2 Factores de riesgos mentales	46
5.5.3 Factores de riesgos de carga física	47
5.5.4. Condiciones de riesgo ambiental en el Teletrabajo	48
5.5.5 Condiciones de Salud y Seguridad en Teletrabajo	50
6. Resultados	53
6.1 Descripción de perfil de empresas y muestra de estudio	54
6.2 Antecedentes de teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana	56
6.2.1 Antecedentes personales	56
6.2.2 Antecedentes sociales	57
6.2.3 Antecedentes laborales	60
6.2.3.1 Condiciones de empleo	60
6.2.3.2 Características de teletrabajo	61
6.3 Factores organizacionales y de salud y seguridad ocupacional	68
6.3.1 Exigencias organizacionales	68
6.3.2 Seguridad ocupacional	68
6.4 Factores ergonómicos de carga física	72
6.5 Factores ergonómicos ambientales	73
6.6 Factores psicosociales	75
6.6.1 Demandas psicológicas	75
6.6.2 Control y autonomía	76
6.6.3 Apoyo Social	79
6.6.4 Estructura de trabajo	81
6.6.5 Reconocimiento y promoción	84
6.7 Asociaciones	86
7. Discusión	90
8. Conclusión	97
9. Modelo conceptual y guía de implementación	99
10. Bibliografía	101

11. Anexos de investigación	107
11.1 Anexo 1: Carta de interés OAL	107
11.2 Anexo 2: Carta de aceptación voluntaria empresas	108
11.3 Anexo 3: Aceptación Proyecto Comité de Ética CEISH y Consentimiento Informado	109
11.4 Anexo 4: Herramientas de evaluación – Cuestionario Teletrabajo y Entrevistas Semiestructuradas	114
11.4.1 Cuestionario teletrabajo	114
11.4.2 Entrevista Semi estructurada Teletrabajo	125
11.4.2.1 Entrevista a actores principales en empresas (Jefaturas, coordinadores y/o encargados de teletrabajo)	125
11.4.2.2 Entrevista a Teletrabajadores	126
11.5 Anexo 5: Resultados en extenso	127

1. Resumen

Al inicio de este proyecto, en Chile no se contaba con una legislación específica para el Teletrabajo. Las empresas u organizaciones que al año 2018 habían optado por esta modalidad de trabajo, se basaban en modelos y experiencias internacionales, desde una iniciativa particular, pero con exigua base normativa. En el ámbito público los intentos son aún más escasos, pero no menos exitosos, como por ejemplo la experiencia del Instituto Nacional de Propiedad Industrial y su implementación en el año 2018 de esta modalidad para un grupo de funcionarios públicos. En base a esta escasa regulación y experiencias, es que surge la necesidad de abordar esta temática para conocer el escenario del teletrabajo en Chile, experiencias de empresas con esta modalidad de trabajo y sus necesidades.

El objetivo general de este trabajo de investigación es estudiar las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley N° 16.744, específicamente afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), para el desarrollo de un modelo de implementación de Teletrabajo.

El tipo de investigación es descriptivo y el diseño de investigación es de tipo transversal. La muestra se compone de seis grandes empresas del rubro servicios seleccionadas por conveniencia, con un total de 143 teletrabajadores que aceptaron participar en forma voluntaria del estudio, cumpliendo los criterios de inclusión, en base al protocolo de estudio aprobado por el comité de ética en investigación en seres humanos de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile. Se aplica una metodología de levantamiento de información mixta cuanti-cualitativa, que incluye aplicación de cuestionarios para el total de teletrabajadores/as de la muestra en base a variables de estudio, además de entrevistas semiestructuradas a actores principales (jefaturas, coordinadores y/o encargados de teletrabajo) y teletrabajadores/as, atendiendo a criterios de cobertura de las empresas seleccionadas y de saturación de contenidos, alcanzado un total de 19 entrevistas.

Para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en esta investigación se desarrollan actividades distribuidas en 4 fases de investigación correspondientes a: 1) Fase de Planificación y Estudio – Científico técnico, 2) Fase de trabajo en terreno, 3) Fase de tabulación de datos, análisis de datos y determinación de variables relevantes y 4) Fase de desarrollo de guía técnica de implementación de teletrabajo.

Los principales resultados encontrados en este estudio describen aspectos asociados a: experiencias y características de los procesos de implementación de teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana de Santiago, el perfil del teletrabajador/a, abordando antecedentes socio-laborales y condiciones de empleo, así como también factores protectores y de riesgos a los que están enfrentados según la realidad local. Se presentan variables relevantes a considerar en el proceso de implementación, en cuanto a factores organizacionales, psicosociales, ergonómicos de carga física y ambientales, así como también de salud y seguridad ocupacional. Junto a esto, se presenta una descripción del escenario actual de teletrabajo en Chile y en el mundo, barreras y facilitadores en los procesos de implementación, así como también las condiciones de trabajo y factores de riesgos más relevantes a considerar.

Cabe destacar, que la implementación de teletrabajo en las empresas participantes, en general, se desarrolló de manera paulatina y con ejecución de pilotos pequeños antes de que se estableciera como tal. Este proceso no estuvo exento de dificultades, principalmente marcadas por la falta de marcos referenciales gubernamentales. El perfil característico de los teletrabajadores/as, es una población joven, entre 25 y 44 años, no observándose diferencias por sexo. La mayoría son casados, con hijos y de un nivel educacional alto, universitario con postgrado, siendo los teletrabajadores/as los jefes de hogar. Con respecto a la relación entre trabajadores y empresas, la supervisión se realiza mayoritariamente orientada hacia el cumplimiento de objetivos.

Se destaca como puntos positivos particularmente altos índices de autonomía, ausencia de sobrecarga laboral y bajo conflicto de rol, esto independiente del tipo de horario y modalidad de teletrabajo desarrollado. Se identifica que en general el horario de trabajo es continuo además de estricto, es decir con poca flexibilidad. Al mismo, se observa que la jornada laboral en que se mantienen conectados es más de 8 horas diarias. Otro punto crítico, es que algunas personas ven como natural no contar con el equipamiento adecuado para trabajar en casa, lo que lleva a cuestionar las responsabilidades compartidas entre empresa y trabajador sobre las condiciones en las que se debe realizar teletrabajo.

El balance global que realizan las empresas, teletrabajadores y sindicatos sobre la implementación de teletrabajo tiende a ser globalmente positivo, pero con la necesidad de apoyo desde el punto de vista legislativo para dar respuestas a demandas aún no resueltas. La promulgación de la Ley N° 21.220 constituye un gran paso en este sentido, lo que ha sido uno de los pilares junto a la revisión de literatura y resultados del presente estudio, para proponer como producto final de este proyecto de investigación, un modelo conceptual y guía de implementación de teletrabajo, que será sin duda, una gran ayuda para el desarrollo de esta modalidad de trabajo en el país.

2. Introducción

Inicialmente, el teletrabajo se refería al trabajo realizado en el domicilio del trabajador utilizando plataformas electrónicas. Sin embargo, con el transcurso de los años, la definición se amplió rápidamente a numerosos regímenes con distinto grado de flexibilidad, distintos lugares de trabajo (domicilio, oficinas centrales, locales periféricos y espacios compartidos) y distintas plataformas de conexión (computadores fijos y portátiles, teléfonos móviles, tablets y teléfonos inteligentes). A mayor desarrollo de la tecnología, mayor variedad de combinaciones posibles (ILO, 2016; Tavares, 2017).

Migrar hacia esta modalidad de trabajo, ha implicado ventajas y desventajas tanto para las empresas como para los teletrabajadores que adoptan teletrabajo. Dentro de las ventajas identificadas se pueden observar en el ámbito económico (incremento de la productividad, disminución en costos de la oficina relacionados a insumos e instalaciones) y en el ámbito de recursos humanos (bienestar de los trabajadores, balance con la vida familiar, captar y retener talentos nuevos, bajo ausentismo laboral y una mejor estabilidad del staff de personas) (Bentley et al., 2016; Giovanis, 2018a, 2018; Greer & Payne, 2014).

Para los trabajadores en tanto, las ventajas percibidas se relacionan con contar con mayor flexibilidad horaria, poder conciliar mejor su vida familiar y reducir los costos asociados a desplazamiento a la oficina (Nakrošienė et al., 2019).

Sin embargo, se han evidenciado desventajas asociadas al teletrabajo como, por ejemplo, la relación de pertenencia del teletrabajador con su organización, el aislamiento social y profesional, y la sensación de amenaza en relación a su avance y desarrollo profesional (Charalampous et al., 2019). Esto se suma a la dificultad de limitar las horas de trabajo, lo que puede contrarrestar las ventajas iniciales del teletrabajo en relación a la relación trabajo familia, y con ello, una consecuente disminución en la satisfacción laboral (O'Neill et al., 2009). Sin embargo, estos puntos negativos se pueden contrarrestar con mayor flexibilidad horaria (Eurofound and ILO, 2017).

Se identifican otras desventajas, principalmente asociadas a salud y seguridad en el trabajo. Desde el punto de vista ergonómico, la ausencia de medios de trabajo apropiados, como sillas y escritorios, se presentan en conjunto con dolores en la zona cervical y hombro de los teletrabajadores (Eurofound and ILO, 2017).

Con respecto a las empresas y rubros en los que se encuentra información relacionada con la implementación del teletrabajo, las empresas privadas muestran mayor tendencia a implementar teletrabajo (Giovanis, 2018a). En empresas pequeñas en general esta no es una modalidad de trabajo que

se presente con regularidad (Pigini & Staffolani, 2019). Las empresas públicas, en tanto, adoptan teletrabajo pero en menor medida (De Godoy, L., & Ferreira, M. G. G., 2018). En tanto que los sectores productivos en los que se presenta teletrabajo, son principalmente educación, salud e información y comunicaciones (Pigini & Staffolani, 2019).

Como fenómeno multidimensional, el Teletrabajo debe ser abarcado de manera interdisciplinaria, y desde ahí nace el desafío para la Salud Ocupacional para abordar esta forma de trabajo de manera integral, entendiendo sus diferencias e implicancias en base a la interacción que el trabajador tenga, dependiendo de las demandas del Teletrabajo, lo cual se verá influenciado por múltiples factores, dándole un especial relevancia a la relación teletrabajador – organización (cantidad de trabajo y jornadas prolongadas que desencadenen estrés), así como también a las consecuencias reportadas por teletrabajadores, como los sentimientos de soledad, preocupación e irritabilidad en el desarrollo de sus actividades, y otros factores de riesgos como el tecnoestrés en la esfera de salud mental. También se debiese prestar atención a factores de riesgo para la salud física como el sedentarismo y alteraciones de hábitos alimenticios saludables, no dejando de lado los riesgos visuales y músculo-esqueléticos asociados al uso indiscriminado de TICs. El desafío para la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) es participar del trabajo interdisciplinario demandado y marchar paralelamente a la implementación de esta nueva forma de trabajo (Aguilera et al, 2016; Dirección del Trabajo, 2011; ILO, 2016).

3. Objetivos del proyecto de estudio

3.1. Objetivos

3.1.1. Objetivo General

Estudiar las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) para el desarrollo de modelo de implementación de Teletrabajo.

3.1.2. Objetivos Específicos

- Describir y analizar el escenario actual del teletrabajo desde el punto de vista científico técnico a nivel internacional y nacional considerando aspectos normativos, organizacionales, psicosociales y ergonómicos.
- Describir y analizar las condiciones de trabajo considerando los factores organizacionales, psicosociales, ergonómicas y normativas en el sistema de teletrabajo en empresas chilenas nacionales afiliadas a la ACHS y determinar las variables relevantes para el proceso de implementación de Teletrabajo.
- Desarrollar modelo conceptual para la implementación del teletrabajo en empresas chilenas estructurando una guía de implementación que establezca lineamientos para la implementación del teletrabajo en Chile.
- Desarrollar plan de difusión a profesionales de la ACHS para su aplicación ajustada a las actividades preventivas.

3.2 Variables de estudio

1. Características socio-laborales y de la tarea

Definición conceptual: comprenden aquellas categorías de edad, género, nivel educacional, condición familiar y situación de discapacidad que permiten determinar características propias de cada trabajador/a. Así como también la descripción de las características relacionadas con el trabajo y la tarea.

Definición operacional: evaluada directamente por medio de cuestionario auto aplicado socio-laboral y de la tarea, basado en constructo de la NTP 412: Teletrabajo y Elementos de análisis del trabajo y la tarea propuestas en diagramas de “Evaluation of Human Work”, y en categoría socio-laboral en entrevista semiestructurada. (INSHT, 1996; Wilson, J.R. and Sharples, 2014)

2. Factores Psicosociales

Definición conceptual: se entenderá por factores psicosociales aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del/la trabajador/a, así como el desarrollo del trabajo. (Ministerio de Salud, Dirección del Trabajo, & Instituto de Seguridad Laboral, 2011)

Definición operacional: evaluada a través de cuestionario auto aplicado basado en constructo ENETS, Módulo C: Factores de riesgo psicosociales, y en dimensión psicosocial en entrevista semiestructurada. (Ministerio de Salud, Dirección del Trabajo, & Instituto de Seguridad Laboral, 2011)

3. Factores organizacionales

Definición conceptual: La organización del trabajo es la forma en que éste es estructurado, distribuido, procesado y supervisado. Los factores organizacionales están conformados por una serie de elementos que se desarrollan dentro de la organización, entre los que se encuentran: creatividad, comunicación, motivación, relaciones interpersonales, relaciones laborales, conciencia de productividad, capacitación, participación, objetivos y estándares, cambios, mejora continua, trabajo en equipo, solución de problemas, etc. Esto se relacionará con el medio ambiente e influenciarán la toma de decisiones. (Castillo Pérez, 2017; Córdova, Cerda, & Rodríguez, 2010)

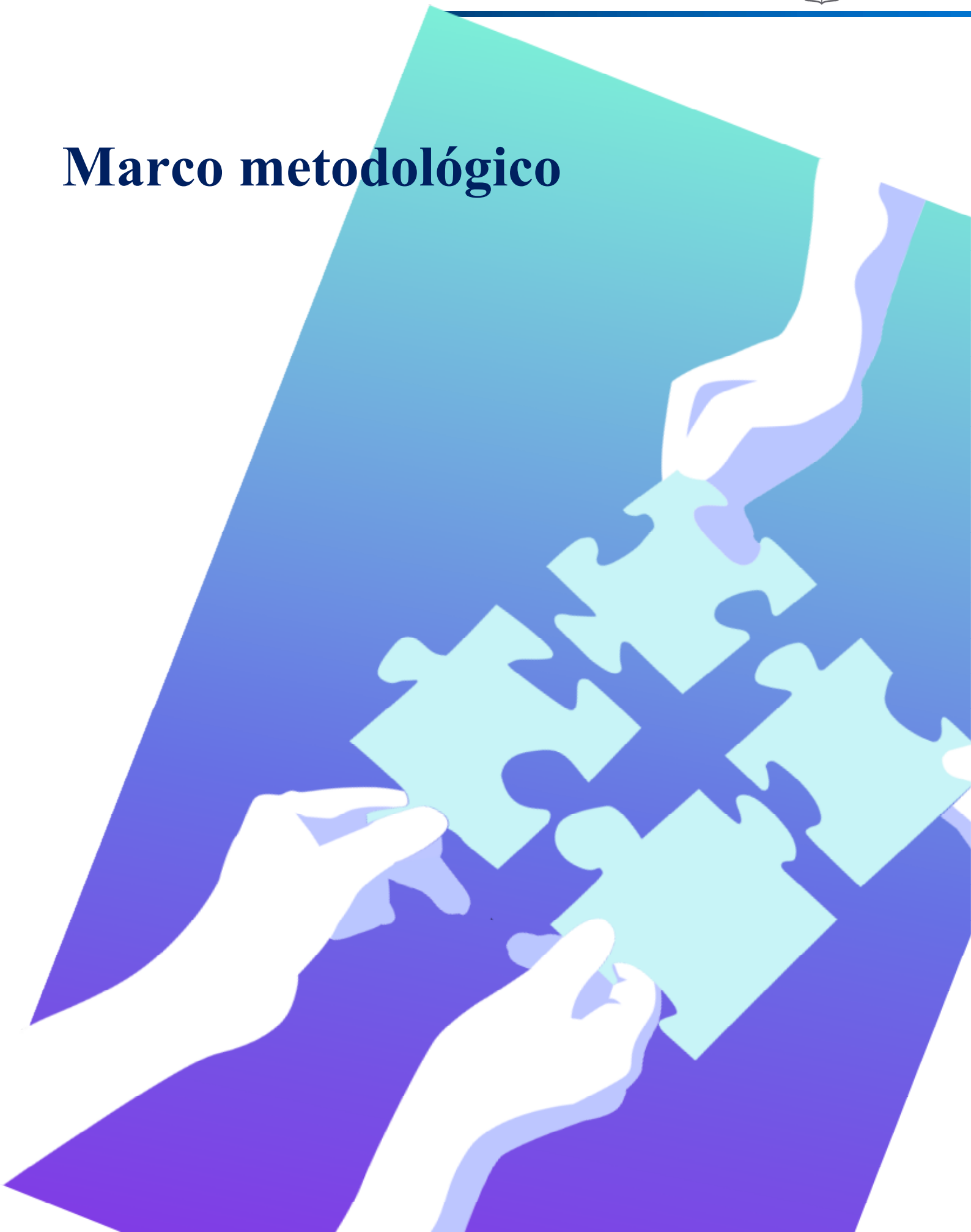
Definición operacional: evaluada a través de cuestionario auto aplicado basado en criterios de Normativa y Guía de trabajo pesado y en dimensión organizacional en entrevista semiestructurada. (Córdova et al., 2010; Guadalupe, Sánchez, & Reyes, 2016)

4. Factores ergonómicos:

Definición conceptual: Demandas o exigencias a las que podría estar expuesto un trabajador/a y se pueden agrupar en factores físicos (Carga física), Factores Ambientales (carga ambiental), Factores mentales (carga mental), Factores organizacionales (carga organizacional). (Cordova et al., 2010)

Definición operacional: evaluada a través de cuestionario auto aplicado basado en criterios de Normativa nacional Decreto Supremo 594 y Guía de trabajo pesado, y en dimensión ergonomía, salud y seguridad ocupacional en entrevista semiestructurada. (Córdova et al., 2010; Ley Decreto Supremo, 2016)

Marco metodológico



4. Marco Metodológico

En este cuarto capítulo se describe el marco metodológico utilizado para cumplir los objetivos de la investigación. Se describe el tipo de investigación, diseño de estudio, protocolo de estudio, población-muestra, procedimiento de estudio de variables, protocolo procedimientos de recolección y procedimiento de análisis de datos.

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo y el diseño de investigación es de tipo transversal.

4.2 Diseño de Estudio

Para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en esta investigación se desarrollan actividades en base a “Cronograma de Proyecto de investigación”, el cual incluye 4 fases de investigación y desarrollo de actividades asociadas al proyecto, correspondientes a: 1) Fase de Planificación y Estudio – Científico técnico, 2) Fase de trabajo en terreno, 3) Fase de tabulación de datos, análisis de datos y determinación de variables relevantes y 4) Fase de desarrollo de Guía técnica.

Las fases y etapas correspondientes se describen a continuación:

- ***Fase I. Fase de Planificación y Estudio – Científico técnico.***
- Etapa 1: Planificación y estructuración de la documentación requerida para el estudio, considerando presentación al comité de ética.
- Etapa 2: Ejecución de estudio científico técnico del teletrabajo: a través de una revisión científico-técnica con perspectiva internacional y nacional.
- Etapa 3: Selección de sectores foco, formalización de empresas participantes, definición de muestra de Teletrabajadores que participarán en el estudio.
- Etapa 4: Revisión de protocolo de estudio de campo. Revisión y desarrollo de fichas de campo.

Esta fase concentra la planificación y revisión de la literatura científica, documentos oficiales e información formal vinculada a la estructuración y publicación del teletrabajo. Por otra parte, se formaliza la selección de los sectores foco de estudio, a través de la emisión de cartas de compromisos por parte de las Instituciones (basado en los requerimientos para la presentación a

Comité de Ética) y se recopilan todos los demás documentos requeridos para la presentación del proyecto al Comité de ética de investigación en seres humanos (CEISH) de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.

▪ ***Fase II: Fase de trabajo en terreno: Análisis de la experiencia nacional.***

- Etapa 5: Coordinación de trabajo en campo con empresas vinculadas y profesionales del Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 quienes obtienen la firma de las empresas participantes de carta de invitación y aceptación de participación en forma voluntaria.
- Etapa 6: Ejecución de levantamiento de información online. Este paso consta de la vinculación a través de correo electrónico de los potenciales teletrabajadores participantes del estudio, provistos en base de datos por las empresas. Envío de invitación formal y consentimiento informado explicando cada uno de los procesos y participación voluntaria a través de éste. Luego de aceptada la invitación, se hace envío de acceso codificado para cuestionario a través de plataforma Google Drive Teletrabajo. Además se coordinan entrevistas vía streaming y presenciales, con entrevistas semi estructuradas orientadas al análisis de tarea, factores organizacionales, psicosociales y ergonómicos. Esto en base al protocolo de estudio de campo, con el cual los investigadores que participan guían este proceso.

Se realiza una metodología de levantamiento de información mixta cuanti-cualitativa, que incluye trabajo de terreno y participación en forma remota del teletrabajador. El levantamiento de datos contempla la aplicación de listas de chequeo y cuestionarios de teletrabajo en base a variables de estudio para los teletrabajadores de las empresas que hayan implementado la modalidad de teletrabajo. Además se realizaron entrevistas semi estructuradas a actores principales y trabajadores hasta alcanzar saturación de la información. Posterior a ello, se hicieron análisis de registros y documentos de evaluación.

▪ ***Fase III: Fase de tabulación de datos, análisis de datos y determinación de variables relevantes.***

- Etapa 7: Tabulación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos.
- Etapa 8: Procesamiento de los resultados mediante la elaboración de tablas, gráficos y aplicación de estadística descriptiva.
- Etapa 9: Determinación y definición de variables relevantes.

▪ **Fase IV. Fase de desarrollo de Guía técnica.**

- Etapa 10: Desarrollo de la guía de implementación para el teletrabajo: Diseñar y redactar los capítulos técnicos que comprenderá la guía técnica de teletrabajo en Chile.
- Etapa 11: Desarrollo de plan de difusión de la guía técnica a profesionales de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

4.3 Población

Trabajadores y trabajadoras pertenecientes a empresas chilenas del rubro servicio con modalidad de teletrabajo afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

4.4 Muestra

La muestra se selecciona de manera intencionada en base a la selección por conveniencia de empresas chilenas del rubro servicio de la Región Metropolitana de Santiago, que tengan implementado el sistema de teletrabajo afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) (ver Anexo 1 Carta Interés OAL).

Este criterio hace alusión a que la casa central de la empresa esté en la Región Metropolitana, independiente donde radique el lugar de trabajo del teletrabajador contratado por la empresa.

Cabe destacar que la muestra se obtuvo a partir de empresas que se pusieron a disposición a través del encargado sectorial. Las empresas que respaldan este proyecto son: Grupo SURA, ENTEL S.A., Banco RIPLEY, Scotiabank Chile, Komatsu y Telefónica Chile Servicios Corporativos. (Ver Anexo 2: Carta de aceptación voluntaria empresas)

Se contempló la selección de trabajadores que aceptaran participar en el estudio y cumplieran los criterios de inclusión. La unidad de análisis es el teletrabajador – puesto de trabajo.

Criterios de inclusión:

- Puestos de trabajo con modalidad de Teletrabajo.
- Trabajadores/as que pertenezcan a grandes empresas de la Región Metropolitana que hayan implementado el teletrabajo (teletrabajo formal) afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).
- Trabajadores/as mayores de 18 años, con contrato vigente que realizan Teletrabajo y acepten participar voluntariamente del estudio mediante firma de consentimiento informado.

Criterio de exclusión

- Empresas donde los trabajadores realicen trabajo a distancia fuera de las funciones de su contrato laboral.

En base al total de la población, la muestra se proyectó para un total de 121 teletrabajadores (encuestas completas), en base al cálculo para un tamaño muestral pertinente para máxima variabilidad, con un error de 0,05 (e=5%) y con una variabilidad de 0,5 (p=0,5) según la fórmula para cálculo del Tamaño muestral con estimación de proporción, en base a tamaño poblacional conocido.

$$n = \frac{N}{N-1} \frac{pq}{\frac{e^2}{z^2} + \frac{pq}{N-1}}$$

N: Tamaño de la población

$Z_{(\alpha/2)}$: Nivel de seguridad (95%=1,96; 99%=2,58)

p: Valor aproximado del parámetro. Se obtiene de la literatura

q: 1-p

e: precisión porcentual pero expresada en decimales

Imagen 1: Fórmula para cálculo del Tamaño muestral con estimación de proporción, en base a tamaño poblacional conocido (Vivanco, M., 2005)

En la tabla 1 se detalla distribución de la muestra por empresas, en base a criterio proporcional según tamaño de la empresa. Para el cálculo del tamaño muestral se considera el universo de teletrabajadores disponibles (elegibles para contacto), en base a protocolos de acceso y de seguridad de los datos entregados por las empresas.

Las empresas no se denominarán por sus nombres de aquí en adelante, sino que se enmascararán con número al azar para fines de este informe.

Empresa	Universo de Teletrabajadores	Universo de Teletrabajadores disponibles	Frecuencia relativa	Muestra Teletrabajadores (5%)
1	124	47	0,27	32
2	59	22	0,13	16
3	6	2	0,01	1
4	7	3	0,02	3
5	123	47	0,27	32
6	144	54	0,31	37
Total	463	175		121

Tabla 1: Distribución de la muestra por empresas.

4.5 Aspectos éticos

El estudio se basa en lo dispuesto en la Declaración de Helsinki y pautas éticas internacionales para la investigación biomédica, así como también en el cumplimiento de normativa vigente Ley N° 20.120. Para ejecutar este procedimiento este estudio se presenta y es aprobado por el comité de ética en investigación en seres humanos de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, respetando todos sus procedimientos: <http://ceish.med.uchile.cl/documentos.html> En este contexto se destaca que se aplicarán principios generales de ética: El respeto por las personas (Autonomía y protección de las personas); La beneficencia; La no maleficencia y la Justicia. (Ver Anexo 3: Aceptación Proyecto Comité de Ética CEISH y Consentimiento Informado).

4.6 Procedimiento de validación de herramientas de evaluación

En base a que en Chile no se cuenta con herramientas específicas para la evaluación en contexto de Teletrabajo, el equipo de investigación modeló y construyó una metodología mixta, es decir, se consideró un cuestionario tipo lista de chequeo y entrevistas semiestructuradas on-line y en modalidad presencial, basados en la revisión de literatura, normativa y cuestionarios nacionales e internacionales disponibles, para abarcar las cuatro variables en estudio: características socio-laborales y de la tarea, factores organizacionales, factores psicosociales y factores ergonómicos y de salud ocupacional en contexto de Teletrabajo.

Los instrumentos de evaluación utilizados en este estudio fueron sometidos a un proceso de validación por expertos, los cuales se resumen en tres:

- Cuestionario dirigido a Teletrabajadores: Herramienta de recolección de datos mediante cuestionario tipo lista de chequeo, que permite recabar información sociolaboral y percepción de los trabajadores frente al teletrabajo y a su proceso de implementación.
- Entrevista a actores principales en empresas (Jefaturas, coordinadores y/o encargados de teletrabajo): Entrevista semi estructurada, que contempla los ejes principales del proceso de implementación de teletrabajo, en base a revisión de literatura y experiencia de expertos.
- Entrevista a Teletrabajadores: Entrevista semi estructurada, que aborda los ejes principales con respecto a la percepción y experiencia de teletrabajo, en base a revisión de literatura y experiencia de expertos.

Este proceso fue ejecutado a través de reuniones técnicas con profesionales del Laboratorio de Ergonomía de la Universidad de Chile, contraparte técnica de la Asociación Chilena de Seguridad y asesores externos, con el objetivo de analizar los instrumentos de evaluación en su constructo y congruencia técnica.

Las herramientas de evaluación fueron presentadas al Comité de Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile junto al proyecto de investigación para su revisión y aprobación. (Ver Anexo 4: Herramientas de evaluación – Cuestionario Teletrabajo y Entrevistas Semiestructuradas)

4.7 Protocolo de estudio Proyecto de Investigación Teletrabajo – Universidad de Chile

A continuación, se describe el procedimiento que ejecuta el equipo de evaluadores para el trabajo de campo y de evaluación. El material de campo involucra la batería de documentos de evaluación impresos y máquina fotográfica.

Actividad 1. Definición de teletrabajadores-puestos de trabajo y Proceso de consentimiento informado

En cada empresa se definen los teletrabajadores con funciones representativas en base a criterios técnicos (tipo de tarea, contenidos de las tareas que se realizan, tiempos y formas de dedicación al trabajo, soporte material entre otros).

Una vez definidas y contactadas las empresas, se procede a seleccionar conforme la base de datos enviadas por las empresas, la muestra intencionada de teletrabajadores – puesto de trabajo, la cual es asignada a los evaluadores para que inicien el vínculo con los teletrabajadores elegibles para tomar contacto. A estos teletrabajadores seleccionados, se los contacta por medio digital, actividad realizada por

los especialistas de la Universidad de Chile en apoyo con referentes de empresas. Paralelamente se contactaron a actores principales de las empresas participantes (jefaturas, coordinación o encargados de teletrabajo por empresa).

Actividad 2. Proceso de consentimiento informado

Contactado el/la teletrabajador/a y/o actores principales de las empresas, se inicia el proceso de consentimiento informado. Se presenta y explica al teletrabajador/a o actores principales de las empresas el objetivo del estudio y se entrega el documento de consentimiento informado por vía digital. Una vez leído por el teletrabajador y/o actor principal de las empresas, y haber resuelto todas las dudas, se obtiene la decisión de participar o no de la investigación, por medio de la firma voluntaria del documento de consentimiento informado a través de plataforma Google Drive Teletrabajo.

Actividad 3. Aplicación Metodologías en Teletrabajadores – puesto de trabajo.

Tras el proceso de consentimiento informado, el teletrabajador/a tendrá acceso vía plataforma Google Drive al Cuestionario que contiene los siguientes instrumentos de campo: I) Cuestionario semiestructurado socio-laboral y de la tarea, II) Cuestionario de evaluación de factores socio laborales, psicosociales, organizacionales, ergonómicos y de salud y seguridad ocupacional. Todas las evaluaciones se realizan bajo la tutoría online de investigadores de la Universidad de Chile. Para esta actividad se contempló una duración de 60 minutos de respuesta, que el teletrabajador podía ir respondiendo a medida que estimaba conveniente, dentro un plazo máximo de 15 días hábiles para completar y enviar el cuestionario con la totalidad de las respuestas.

En ningún momento se visitó el espacio físico de trabajo, sino que todo el procedimiento de cuestionario y/o entrevista se realizó en forma remota. Es por eso que junto con contestar el cuestionario, se solicitó en forma voluntaria “registro gráfico” del teletrabajador/a y/o su puesto de trabajo, pudiendo ser registro gráfico mediante fotos y/o videos, que el teletrabajador/a adjuntó en forma online por plataforma Google Drive.

Para la entrevista online se estimó un tiempo de 20 – 30 minutos (vía plataforma Skype), donde se coordina previamente día y hora con el/la teletrabajador/a. En el caso de la participación de actores principales (jefaturas, coordinación o similar), sólo se le realizó una entrevista, en formato presencial o tele remota de acuerdo a lo acordado con cada empresa. La actividad estuvo a cargo de los investigadores de la Universidad de Chile con una duración aproximada de 30 minutos.

En aquellos casos en sea necesario, por limitaciones de ciberseguridad de la empresa participante, los teletrabajadores/as contactados recibieron un ID (código) de identificación para ingresar a la plataforma drive que contiene la batería de evaluación. De esta forma, la Universidad de Chile obtuvo la

nómina de teletrabajadores, e inmediatamente codifica sus identidades, para posteriormente enviar el link que contienen la batería para que sea respondida por cada teletrabajador/a, sin identificarse. Este proceso busca salvaguardar a un nivel superior la seguridad de los datos que pudieran contener información sensible.

Actividad 4. Registro información

La aplicación de las herramientas de evaluación se realizó en formato digital en forma teleremota y posteriormente se realizó la transcripción en forma codificada para resguardo de confidencialidad de los participantes, y así contar con los datos para su procesamiento mediante sistema informático (Sistema SPSS / Excel).

4.8 Procedimiento de procesamiento de datos

La información se recopila a través de cuestionarios online, en donde a cada participante se le hizo entrega de un código de ingreso a modo de mantener la confidencialidad.

La información recabada del cuestionario se recopiló en plataforma web, posteriormente se codificaron y tabularon las diferentes variables. Se utiliza el software IBM SPSS Statistics versión 25 para Windows 10 para realizar el tratamiento y análisis de datos a través de estadística descriptiva.

La base de datos se estructura tomando como ejes las siguientes dimensiones y categorías basadas en el constructo del cuestionario dirigido a Teletrabajadores:

- Primera dimensión “Antecedentes personales y sociales”: en la cual se contemplan las categorías de “Antecedentes personales” (4 preguntas) y “Antecedentes sociales” (7 preguntas).
- Segunda dimensión “Antecedentes laborales”: en la cual se contemplan las categorías de “Condiciones de empleo” (4 preguntas) y “Características del Teletrabajo” (16 preguntas).
- Tercera dimensión “Factores organizacionales y seguridad, salud ocupacional”: en donde se abarcan las categorías “Exigencias organizacionales” (6 preguntas), “Salud y seguridad ocupacional” (16 preguntas), “Puesto de trabajo” (3 preguntas), “Factores ergonómicos físicos” (8 preguntas) y “Factores ergonómicos ambientales” (8 preguntas).
- Cuarta dimensión “Factores psicosociales”: en donde se abarcan las categorías “Demanda psicológicas” (6 preguntas), “Control y autonomía de decisiones” (10 preguntas),

“Reconocimiento y promoción en el trabajo” (4 preguntas), “Apoyo social” (10 preguntas) y “Estructura del trabajo” (4 preguntas).

A partir de los datos, se realiza el análisis descriptivo utilizando frecuencia absoluta, frecuencias relativas, mediana y moda. Para las asociaciones entre las variables se utiliza el análisis bivariado utilizando pruebas de Chi-cuadrado o Test de Fisher según corresponda. Considerando un error de 5% y un intervalo de confianza del 95%.

En tanto que para el procesamiento de las entrevistas semiestructuras, se realizó el proceso de transcripción de las mismas y tratamiento de la información en dos fases: primera fase correspondiente a entrevistas a actores principales (jefaturas, coordinadores y/o encargados de teletrabajo), y segunda fase correspondientes a entrevistas a teletrabajadores. Se entrevistaron un total de 10 profesionales correspondientes a actores principales en empresas (jefaturas, coordinadores y/o encargados de teletrabajo), atendiendo a los criterios de cobertura de las empresas seleccionadas, y de saturación de los contenidos entregados por los informantes institucionales.

Los contenidos levantados desde las entrevistas realizadas a actores principales, permitieron a través de un análisis de los discursos efectivos de los informantes, distinguir cinco categorías relevantes:

- Motivaciones: referidas a las razones que desde las organizaciones se plantean para impulsar el teletrabajo.
- Puesta en Marcha y Proceso: referida a los modos de implementación del teletrabajo, así como a los antecedentes relevantes para su desarrollo.
- Dificultades en la Implementación: referida a las limitaciones y escollos que debieron enfrentar las empresas en el proceso de puesta en marcha y desarrollo del teletrabajo.
- Perfil de Teletrabajadores: referida a las características identificatorias de las personas que se incorporaron a la modalidad de teletrabajo.
- Balance y Proyecciones: referida a las percepciones sobre los logros, alcances del proceso y posibilidades de expansión de la experiencia.

Para las entrevistas a los teletrabajadores, la selección de estos fue al azar a partir de la base de datos de teletrabajadores que respondieron los cuestionarios enviados. Se inició la selección a partir del criterio de equidad, seleccionando un hombre y una mujer de cada empresa, teniendo 12 entrevistados potenciales.

Fueron contactados primero por el equipo de coordinación de la investigación, para que luego en día y hora fijados, el experto Dr. Ps. Carlos Díaz Canepa hiciera la entrevista vía streaming, siguiendo la pauta de contenidos prefijada. Luego de esto, se realizó el proceso de transcripción de las mismas y tratamiento de la información, con un total de 9 entrevistas realizadas atendiendo a los criterios de cobertura de las empresas seleccionadas, y de saturación de contenidos.

Las categorías de análisis de los contenidos recogidos durante las entrevistas a teletrabajadores se organizaron en los siguientes ejes: “Inicio y Desarrollo de la Experiencia en Teletrabajo”, “Ventajas de Trabajar en Teletrabajo”, “Dificultades Encontradas para Trabajar en Teletrabajo” y “Proyecciones del Teletrabajo”.

En base a estas categorías, tanto de actores principales y de teletrabajadores, se proyectan los resultados observados en el capítulo 6 del presente informe.

Estado del arte



5 Estado del arte

A fin de dar respuesta al primer objetivo del presente estudio: “Describir y analizar el escenario actual del teletrabajo desde el punto de vista científico técnico a nivel internacional y nacional considerando aspectos normativos, organizacionales, psicosociales y ergonómicos”, se presenta la siguiente revisión de literatura, a fin de dar contexto al estado del arte de la investigación en Teletrabajo a nivel nacional e internacional.

5.1 Teletrabajo: Antecedentes, definición, alcances

5.1.1 Antecedentes del Teletrabajo

En la década de 1970 y a raíz de la crisis del petróleo, cuyo precio se elevó considerablemente, surgió la necesidad de optimizar costos y prepararse para un escenario futuro incierto: era posible que el costo del petróleo nunca volviera a ser como antes. Permitir y fomentar que las personas trabajaran desde sus casas permitiría ahorrar en transporte desde y hacia su domicilio y también en la climatización de los lugares de trabajo (Nicklin, J. M., Cerasoli, C. P., & Dydyn, K. L., 2016).

En este contexto, hacia el año 1973 el físico norteamericano Jack Nilles acuñó el término de “teletrabajo” como propuesta para hacer frente a esta crisis, aprovechando el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Adicionalmente, se vislumbraron otros beneficios de esta modalidad de trabajo: mayor flexibilidad, posibilidad de compatibilizar la vida familiar y laboral, incorporación de personas en situación de discapacidad, mayor productividad y menor impacto medioambiental. Sin embargo, pueden existir efectos negativos a nivel personal (aislamiento, sedentarismo, estrés, exceso de horas de trabajo y precarización del empleo entre otros) y también para las empresas y organizaciones que lo implementan (menor seguridad de los datos, menor control sobre calidad del trabajo y sobre las condiciones de seguridad laboral) (Allen, Golden, & Shockley, 2015; Brînzea & Searâ, 2017; Nakrošienė, Bučiūnienė, & Goštautaitė, 2019).

5.1.2 Definición y alcances de teletrabajo

En las primeras publicaciones relacionadas con Teletrabajo (década de los 70's y 80's) se establecía que este tipo de trabajo sería la alternativa para realizarlo desde el hogar, llegando a proyectar que la mitad de la fuerza laboral adoptaría esta modalidad al alcanzar el año 2000 (Baruch & Smith, 2002).

La definición de teletrabajo ha sido difícil debido a los múltiples factores involucrados. En la década de los 90 la Organización Internacional del Trabajo (OIT) plantea esta dificultad, dado que el término Teletrabajo se aplicaba a una inmensa variedad de situaciones. Inicialmente, se refería al trabajo realizado en el domicilio del trabajador utilizando plataformas electrónicas. Sin embargo, con el transcurso de los años, la definición se amplió rápidamente a numerosos regímenes con distinto grado de flexibilidad, distintos lugares de trabajo y distintas plataformas de conexión (computadores fijos y portátiles, teléfonos móviles, tablets y teléfonos inteligentes). A mayor desarrollo de la tecnología, mayor variedad de combinaciones posibles (ILO, 2016; Tavares, 2017).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 1991 definió Teletrabajo como una actividad que se realiza fuera del lugar de trabajo (diferente al reconocido como convencional), sin contacto físico con sus compañeros, pero con la posibilidad de comunicarse con ellos utilizando las tecnologías de información y comunicación (TIC) para realizar dicha actividad laboral. ((Di Martino & Wirth, 1990; Aguilera et al, 2016; Dirección del Trabajo, 2011).

Con el avance de las nuevas tecnologías, el modo de trabajar también ha ido evolucionando, tal como predijo Makimoto y Manners en el año 1997 “el trabajo del futuro no estará aquí ni allá, sino que en constante movimiento”. Tal como se menciona anteriormente, el término “Teletrabajo” comienza a aparecer en los años 70' y a pesar de que ya han pasado cerca de 50 años, aún no existe consenso para una única definición de Teletrabajo a nivel internacional.

De las muchas definiciones del teletrabajo, estas tienen en común que es un trabajo que se realiza desde lugares diferentes a las instalaciones propias de la empresa (como el hogar o un café) y que permite a los trabajadores acceder a sus actividades laborales mediante el uso de tecnologías de información (ILO, 2016; Wojcak, Bajzikova, Sajgalikova, & Polakova, 2016). Ha sido considerado como una forma alternativa de organizar el trabajo, ya que permite la posibilidad de trabajar en cualquier lugar y en cualquier momento (Nakrošienė et al., 2019).

Actualmente la mayoría de los expertos coinciden en que **“teletrabajo”** se refiere a aquellas tareas que se desarrollan de manera regular fuera del establecimiento reconocido de su empleador, con una frecuencia de al menos 1 vez por semana. Asimismo, **“trabajador virtual”** es una persona que realiza teletrabajo el 100% de su jornada laboral. Es por esto, que el teletrabajo se puede practicar tanto como un arreglo de tiempo completo en el cual los empleados típicamente trabajan desde casa durante 5 o más días a la semana, o como un arreglo de medio tiempo en el que los empleados alternan días trabajando en casa y en un lugar central de trabajo (Nakrošienė et al., 2019).

Es importante recordar que no todos los teletrabajos son trabajos flexibles, pese a que habitualmente se insertan o nacen de la mano de la flexibilidad laboral. Es por este motivo que para poder definir el impacto en la salud de las personas que teletrabajan, es fundamental caracterizar algunos factores del mismo que nos permitirán aproximarnos de manera más fiable a los riesgos para la salud de las personas.

Nicklin *et al.* (2016) describe Teletrabajo en base a 6 factores (ver cuadro 1) relevantes a considerar al momento de definir y caracterizar: proporción, localización, horario, colaboración, sincronía y autonomía. Con la finalidad de abarcar la gran variedad de configuraciones que existen de Teletrabajo, según esto, Teletrabajo puede ser tanto un trabajo de medio tiempo a uno de tiempo completo, puede realizarse desde el hogar o en cafeterías, algunos son más flexibles en términos de horarios y otros más rígidos, otros requieren mínima interacción con colegas de trabajo, mientras que algunos requieren más interacción entre trabajadores. En cuanto a la sincronía de las tareas realizadas, éstas pueden ser secuenciales o al unísono. Finalmente, algunos Teletrabajos poseen alta autonomía mientras que otros tienen autonomía limitada, como se observan en el cuadro 1 (Nicklin J.M., et al , 2016).

Además, agrega que el Teletrabajo no considera los viajes de negocios, trabajo en múltiples lugares (físicos), trabajos realizados en oficinas del cliente, trabajos que no requieran de presencia virtual o trabajos realizados en forma remota que incluyan a más de un empleado (Nicklin et al., 2016). El Teletrabajo, o trabajo virtual desde casa, ha pasado de ganar una base organizativa para convertirse en parte de la ortodoxia de las prácticas modernas de recursos humanos (Gajendran, Harrison, & Delaney-Klinger, 2015).

Factor	Consideraciones
Proporción: tiempo parcial/ tiempo completo	Teletrabajadores a tiempo parcial: desempeñan periódicamente las funciones del puesto fuera del centro principal de operaciones. Teletrabajadores a tiempo completo: normalmente desempeñan la mayoría o la totalidad de las funciones del puesto fuera del centro principal de operaciones.
Lugar de ejecución: fijo/móvil	Fijo: el trabajador trabaja principalmente en un emplazamiento externo fijo (por ejemplo, en el domicilio). Móvil: el trabajador puede trabajar o trabaja en distintos lugares fuera del centro principal de operaciones. Nota: las misiones en el terreno no se consideran teletrabajo – se trata de adscripciones temporales a un lugar de destino fuera del centro principal de operaciones.
Horario: fijo/variable	Fijo: los días/horas en que el trabajador desempeñará sus funciones fuera del centro de operaciones son siempre los mismos. Variable: los días/horas en que el trabajador desempeñará sus funciones fuera del centro de operaciones varían.
Colaboración: baja/alta	Colaboración baja: la interacción que los trabajadores han de mantener con los colegas del centro principal de operaciones es baja. Colaboración alta: la interacción que los trabajadores han de mantener con los colegas del centro principal de operaciones es alta.
Sincronización de tareas: secuencial/simultánea	Secuencial: las tareas interdependientes del trabajador se desarrollan consecutivamente (por ejemplo, correos electrónicos, fax). Simultánea: las tareas interdependientes del trabajador se desarrollan simultáneamente (por ejemplo, conferencia telefónica, videoconferencia)
Autonomía: baja/alta	Autonomía baja: los trabajadores tienen poco margen para decidir acogerse al teletrabajo, cuándo y cómo. Autonomía alta: los trabajadores tienen mucho margen para decidir acogerse al teletrabajo, cuándo y cómo.

Cuadro 1: Factores a considerar para caracterizar el teletrabajo en base a lo propuesto por J.M. Nicklin y cols. (Nicklin, J. M., Cerasoli, C. P., & Dydyn, K. L, 2016, Tabla 3.2, pág. 46).

Desde el punto de vista normativo, algunos países tienen definido el teletrabajo en distintos cuerpos legales:

Canadá (Telework Policy, año 1999)

“Es un acuerdo laboral flexible en el cual los empleados tienen la aprobación para realizar parte o la totalidad de sus tareas laborales desde un lugar de teletrabajo. Este lugar se define como una locación alternativa distinta al puesto de trabajo designado (en la dirección del empleador)”

Unión Europea (Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, año 2002)

El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular.

Reino Unido (Telework Guidance, Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform, año 2003)

“El teletrabajo es una forma de organizar y/o desarrollar el trabajo, usando la tecnología de la información, en el contexto de un contrato/relación de empleo, en la cual el trabajo que podría desarrollarse en las dependencias del empleador, es desarrollado fuera de ellas de forma regular”.

Australia (Australian Telework Advisory Committee, año 2006)

“Teletrabajo es un acuerdo mediante el cual un empleado tiene un acuerdo formal con su empleador para trabajar en un lugar distinto a la oficina, usualmente en casa (“home office”). El teletrabajo usa las tecnologías de información y comunicación para estar conectado a otros empleados y con los sistemas de trabajo”.

“Teletrabajo es el trabajo que se realiza a tiempo completo, tiempo parcial o de manera ocasional por un empleado o trabajador independiente, que se realiza lejos del ambiente de oficina tradicional, incluyendo desde la casa, y que es habilitado por las TIC como telefonía móvil e Internet”.

Argentina (proyecto de ley ingresado el año 2007)

“Se entiende por teletrabajo a los efectos de esta ley, a la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la ley n.º 20744 (texto ordenado en 1976) y sus modificatorias, en las que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones”.

Colombia (artículo 2, Ley 1221, año 2008)

“Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la

información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”.

Estados Unidos (Telework Enhancement Act, 2010)

“El término “teletrabajo” o “teletrabajar” se refiere a un acuerdo de flexibilidad laboral en el cual un empleado desarrolla sus tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo, y otras actividades autorizadas, desde un lugar de trabajo aprobado que es distinto al lugar en el cual el empleado se desempeñaría de manera habitual”.

Por último, el caso de Chile, la Ley N° 21.220 de Trabajo a Distancia y Teletrabajo promulgada el 23 de Marzo de 2020, establece que:

“Es trabajo a distancia aquel en el que 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. Se denominará teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.”

“Las partes deberán determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios, que podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. No se considerará trabajo a distancia o teletrabajo si el trabajador presta servicios en lugares designados y habilitados por el empleador, aun cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa.”

El desarrollo de esta modalidad de trabajo requiere de ciertas competencias laborales, que serán influenciadas por las modalidades con las que las organizaciones generan vínculos, supervisión y apoyo a los teletrabajadores. Algunas dimensiones importantes a considerar en el teletrabajador son los contenidos de las tareas que se realizan, de alto contenido cognitivo u otros de naturaleza más operacional o procedural, así como también los tiempos y formas de dedicación al trabajo (flexibilidad versus estructuración), soporte material y confort de los espacios de teletrabajo, autonomía y la relación con uso de TICs entre otros, que pueden afectar ámbitos como la satisfacción del teletrabajador, bienestar psicosocial y/o estado de salud. (Haider, Jabeen y Ahmad, 2017; Morganson et al., 2010; Suarez Barros, 2017; Wojcak et al., 2016).

5.2. Características de los teletrabajadores y rubros de desempeño

Como se planteó anteriormente, el teletrabajo corresponde al desarrollo del trabajo fuera de la empresa, soportado por los avances tecnológicos (Bentley et al., 2016) y que se puede presentar en mayor medida uno, dos o tres días a la semana (O'Neill, Hambley, Greidanus, MacDonnell, & Kline, 2009). Las razones que las empresas tienen para adoptar esta modalidad son variadas, disminuir costos de la oficina, mejorar el bienestar de los trabajadores, su balance con vida familiar y el rendimiento laboral (Giovanis, 2018a, 2018b). Para las organizaciones uno de los beneficios es poder captar y retener talentos nuevos, que ven el teletrabajo como un beneficio (Greer & Payne, 2014). Es por esto que hoy en día adoptar esta modalidad de trabajo corresponde a una forma innovadora de trabajar con orientación a cumplimiento de objetivos (Pigini & Staffolani, 2019). Al mismo tiempo, existe un beneficio en cuanto a la disminución de los tiempos y distancia de traslado al trabajo, lo que impacta de manera positiva a nivel macro a la sociedad (Giovanis, 2018b).

Con respecto a quiénes son las personas que adoptan este sistema de trabajo, hay ciertas características relevantes que las organizaciones buscan en los trabajadores. Principalmente son tres las variables que permiten determinar qué trabajadores podrán llevar a cabo su trabajo en modalidad teletrabajo con éxito, las cuales son:

- 1) autonomía, trabajadores más autónomos pueden manejar mejor sus tiempos y distribuir el trabajo al estar fuera de la oficina (Nakrošienė, Bučiūnienė, & Goštautaitė, 2019).
- 2) poder separar el trabajo de la vida personal y
- 3) no verse afectado por el aislamiento, por ejemplo, personas muy extrovertidas tenderían a bajar su efectividad estando en teletrabajo, lo mismo con aquellos que presentan alta necesidad de logro (Bentley et al., 2016; Giovanis, 2018a; O'Neill et al., 2009).

Aquellas aptitudes relacionadas con la autonomía, gestión del tiempo y del trabajo, se relacionan con mayor satisfacción laboral lo que en consecuencia también influye de manera positiva en el rendimiento de las personas que adoptan teletrabajo (Nakrošienė et al., 2019).

Desde el punto de vista sociolaboral, en la literatura se describe que el grupo de trabajadores que opta por la opción de teletrabajo se relaciona con determinantes como el género, nivel de educación y conformación familiar (Pigini & Staffolani, 2019). Por ejemplo, aquellos trabajadores que adoptan esta modalidad de trabajo son principalmente padres con hijos en edad pre-escolar (O'Neill et al., 2009), y escolar menores de 15 años (Pigini & Staffolani, 2019). Trabajadores divorciados(as) presentan mayor tendencia a elegir teletrabajo por sobre los casados, lo mismo ocurre con el género femenino sobre el

masculino (Giovanis, 2018a). Sin embargo en la medida que aumenta el número de hijos, puede disminuir la satisfacción frente a esta modalidad de trabajo (Nakrošienė et al., 2019).

Con respecto a la edad, se describe que trabajadores mayores tienden a evitar realizar teletrabajo (Nakrošienė et al., 2019), se ha identificado al grupo entre 45 y 54 años como aquellos con mayor probabilidad de adoptar teletrabajo (Giovanis, 2018a; Pigni & Staffolani, 2019). Las mujeres, en tanto, al momento de ser madres tienen mayor probabilidad de adoptar este sistema de trabajo, sobre todo si han hecho teletrabajo antes de dar a luz (Chung & Van der Horst, 2018).

Con respecto al nivel de educación, se presenta en la literatura como un factor que hace más probable adoptar teletrabajo, principalmente porque tener una formación mayor se asocia a un mejor manejo de tecnologías de la información, las que son claves para el éxito del teletrabajo (Pigni & Staffolani, 2019). Al mismo tiempo los teletrabajadores tienen mayor edad que los que no adoptan este sistema de trabajo, principalmente porque muchos de ellos tienen puestos de supervisión o gerenciales, los que se ha identificado adoptan teletrabajo con mayor facilidad (Giovanis, 2018b)

Como se ha mencionado los beneficios percibidos por los trabajadores tiene que ver con la posibilidad de usar sus tiempos de mayor productividad para ejecutar el trabajo, poder conciliar mejor su vida familiar y reducir los costos asociados a desplazamiento a la oficina (Nakrošienė et al., 2019), sin embargo, se ha evidenciado que los teletrabajadores pasan más horas conectados trabajando que lo que realizan trabajo en modalidad tradicional (O'Neill et al., 2009).

Con respecto a las empresas y rubros en los que se encuentra información relacionada con la implementación del teletrabajo, las empresas privadas muestran mayor tendencia a implementar teletrabajo (Giovanis, 2018a). En empresas pequeñas en general esta no es una modalidad de trabajo que se presente con regularidad (Pigni & Staffolani, 2019). Las empresas públicas, en tanto, adoptan teletrabajo pero en menor medida (De Godoy, L., & Ferreira, M. G. G., 2018).

Con respecto a los sectores productivos en los que se presenta teletrabajo, estos corresponden principalmente a educación, salud e información y comunicaciones (Pigni & Staffolani, 2019).

5.3 Antecedentes de implementación a nivel internacional y nacional de Teletrabajo y vinculación con Salud Ocupacional

El teletrabajo tiene más relación con la organización del trabajo que con una modalidad de empleo, no son muchos los países que cuentan con una recopilación sistemática de estadísticas oficiales para un seguimiento o medición de su desarrollo. Parte de los datos que se encuentran a disposición, se basan fundamentalmente en estudios académicos o sectoriales cuyos enfoques varían según muestreo, categorías de la población seleccionadas, ubicación, metodología y rigor analítico.

Aunque el porcentaje que representa el teletrabajo dentro del trabajo total en cada categoría de empleador sigue siendo modesto, el índice de crecimiento en todas las categorías de empleadores es muy llamativo. Por ejemplo, Estados Unidos cuadruplicó el porcentaje de teletrabajo, atribuible posiblemente a la aprobación de la Ley de Fomento del Teletrabajo, promulgada por el ex Presidente Barack Obama el 9 de diciembre de 2010. Esta exige que cada organismo del Poder Ejecutivo establezca una política que permita realizar teletrabajo al personal que reúne los requisitos. (American Community Survey , 2015).

En Canadá, Deloitte Access Economics indicó que en 2006 el 7% de trabajadores, incluidos los trabajadores independientes, consideraba que su domicilio constituía su lugar principal de trabajo. Excluyendo a trabajadores independientes, este porcentaje disminuye a 3,5%. En 2008, el 11,2% de los trabajadores indicó que, al menos parte del tiempo, trabajaba a domicilio, tendencia atribuible a factores diversos, como la prolongación del tiempo requerido para desplazarse a la oficina, el deseo de conciliar la vida laboral con la vida privada, la proliferación de dispositivos móviles, el crecimiento de la computación en la nube y velocidades superiores de la red que permiten a los trabajadores hacer más y más rápido en sus dispositivos móviles (Deloitte Access Economics, 2011).

La encuesta sobre la población activa 2001-2015 realizada por la Oficina Federal de la Estadística en Suiza afirma que durante el período examinado el número de trabajadores que realizaban teletrabajo desde el domicilio, ya sea de forma regular u ocasional casi se cuadruplicó, pasando de 248.000 a 831.000. La oficina de la estadística estima que el 21% de la población activa realizaba algún tipo de teletrabajo desde el domicilio en 2015, al menos de forma ocasional. La proporción de estos trabajos varía considerablemente dependiendo del sector económico, con la prevalencia más alta en el sector de los servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (OFS, 2016).

Algunos países han tratado de calcular el valor monetario que deriva de las posibles ventajas del teletrabajo, pero dado que estas últimas dependen de la zona geográfica considerada, no resulta posible extrapolar los datos de un país a otro. No obstante, se presentan los resultados de uno de estos estudios

realizado en Canadá, donde se ilustran los posibles ahorros, estimados en el caso concreto en 53.000 millones de dólares canadienses al año, que las empresas, los trabajadores y la sociedad en general podrían obtener gracias al teletrabajo si se aprovechara plenamente su potencial mediante las tecnologías actuales (ILO, 2016).

En Chile, pese a que el año 2001 el Código del trabajo fue revisado y modificado en su artículo N° 22 para dar cabida a la situación de los teletrabajadores, no existen estadísticas oficiales sobre el número de personas que realizan esta modalidad de trabajo a nivel nacional (Traveled, H. T. 2007). Para el año 2003, se estimaba que existían 300 mil chilenos realizando este tipo de trabajo. Al año 2010, se señala que cerca de 400 mil personas trabajan desde su hogar de manera independiente y otras 100 mil de manera dependiente (Stein, L. 2010). Es así, que en nuestro país la incorporación del teletrabajo ha sido lenta, sin embargo, existen experiencias con resultados positivos para las empresas y teletrabajadores.

La percepción sobre el teletrabajo en Chile según un estudio de opinión pública realizado por CADEM el año 2018, reveló que un 81% de las personas están dispuestas a realizar teletrabajo. El sondeo también reveló que el 89% de las personas cree que el teletrabajo mejoraría su calidad de vida y sus condiciones laborales, frente a un 7% que opinó lo contrario. Asimismo, el 79% de las personas prefiere tener libertad de jornada si se desempeñarán bajo esta modalidad; en tanto, un 20% optaría por estar sujeto a control horario (CADEM, 2018).

5.3.1 Modelos exitosos de implementación de Teletrabajo en Chile y otros países

5.3.1.1 Experiencia en Chile: INAPI

El Instituto Nacional de Propiedad Intelectual (INAPI), tras la publicación de la Ley N° 20.971 de reajuste del sector público (2016), introdujo una importante innovación en materia de empleo público en Chile. Dicha Ley faculta a su Director Nacional para eximir del control horario de la jornada de trabajo hasta el 10% del personal del servicio, para que así este grupo pueda realizar sus labores fuera de las dependencias. Un total de 17 trabajadores del INAPI comenzaron a teletrabajar desde marzo del año 2017 (BCNCh, 2018).

El trabajar desde su domicilio, con la misma o mayor efectividad que en modalidad presencial, ahorrando tiempo en desplazamientos, es una realidad cada vez más presente en nuestro país y el Instituto Nacional de Propiedad Industrial probó que se puede implementar con éxito. Esto, gracias a un proyecto piloto desarrollado entre enero de 2017 y marzo de 2018, cuyos resultados fueron evaluados por el Centro

de Sistemas Públicos (CSP) y la Dirección de Presupuestos (DIPRES) dando origen al estudio de “Evaluación Sistema de Teletrabajo del Instituto Nacional de Propiedad Industrial”.

Desde una visión más operativa, resultó clave la digitalización de procesos que INAPI venía realizando con anterioridad, brindando las condiciones digitales necesarias para su desarrollo, como también, promoviendo una mayor cultura digital en los trabajadores. La experiencia implementada de teletrabajo, constituye una importante innovación en el Sector Público, tanto por la experiencia en sí misma como por la planificación de una evaluación desde su inicio. (INAPI, 2018).

De esta experiencia del INAPI, se destacan que las principales razones para postular a teletrabajo son: tener tiempo para compartir con seres queridos, evitar traslados y aligerar una rutina diaria marcada por la escasez y estrechez de tiempo. La principal necesidad de los trabajadores apunta a disponer de flexibilidad para responder a las múltiples demandas, concordando con la modalidad ideal de teletrabajo, caracterizada por ser flexible (tiempo – espacio), siendo visto principalmente como un mecanismo de promoción de la conciliación entre vida laboral, familiar y personal.

Si bien, se observó una mantención de los niveles de calidad de vida laboral, el teletrabajo sí afectó dimensiones relevantes de ésta. Se constataron cambios en la experiencia de carga laboral, relacionadas, en el caso de teletrabajadores, a la solicitud de aumento de metas sumado al proceso de adaptación. En el caso de jefaturas, hubo dificultades en torno a la coordinación de los equipos. Destacó una mejor experiencia de la rutina laboral, al poder distender la jornada con pequeñas distracciones, y también una percepción de una mayor eficiencia asociada al aumento del costo de oportunidad (comparado con el trabajo en oficina) del tiempo de trabajo. Los teletrabajadores experimentaron una debilitación del vínculo con sus compañeros, y aunque fue crecientemente sentido como una desventaja, es una experiencia que varía según el vínculo previo de cada trabajador con su entorno laboral. (INAPI, 2018).

Al brindar más tiempo libre (principalmente derivado del ahorro de tiempo en transporte) y otorgar flexibilidad para organizar el día, el teletrabajo contribuyó a una mayor conciliación entre vida laboral, familiar y personal. La flexibilidad temporal resultó ser uno de los factores cruciales a la hora de entender la mayor conciliación en teletrabajadores, tal como quedó evidenciado en el caso de telefonistas que, al no disponer de flexibilidad de tiempo, mostraron menores progresos en términos de conciliación. Otro aspecto que afecta el grado en que el teletrabajo altera la conciliación es la capacidad de los trabajadores para separar ámbitos laborales y familiares.

Si bien tener flexibilidad resulta positivo, también se transforma en una nueva responsabilidad, la cual, aunque es experimentada tanto por hombres como por mujeres, son éstas últimas quienes más dificultades muestran a la hora de separar espacios. Por el contrario, son también ellas quienes han mostrado una mayor conciliación, lo que si bien puede parecer contradictorio, se condice con poder responder a la responsabilidad socialmente atribuida de realizar las labores del hogar.

Esta experiencia fue implementada entre enero de 2017 y marzo de 2018 con 17 teletrabajadores en INAPI y, dado los buenos resultados, se podría ampliar hasta el 35% de la dotación de este servicio. Por este mismo motivo, este año se autorizó realizar un piloto en el Servicio Nacional de la Mujer y el Programa de Equidad de Género, buscando replicar los efectos. (INAPI, 2018).

5.3.1.2 Experiencia en Chile: IBM

Por otra parte IBM ha apuntado al teletrabajo como medida para la conciliación trabajo y familia. En 1995, la empresa adoptó la modalidad de teletrabajo en estado Unidos y Europa, mediante la implementación del denominado Plan Mobility. Este consiste en facilitar a los trabajadores de la compañía, las herramientas necesarias para trabajar desde cualquier lugar, pero sin que ello suponga que estos deban hacerlo de forma permanente desde su domicilio. Esto generó un importante cambio en la estructura de la empresa, debido a que introduce un nuevo concepto en las actividades realizadas diariamente: la flexibilidad que se presenta, tanto en el lugar de trabajo, como en el horario, puesto que ya no se hace de las dependencias de IBM, dejando al empleado como administrador de su trabajo de acuerdo a las necesidades o demandas (Universidad de Santiago de Chile, 2007).

Como parte de la política corporativa para Latinoamérica, en 1998 se implementaron las opciones flexibles de trabajo, cuyo objetivo eran mejorar la calidad de vida de los trabajadores gracias a un equilibrio entre la vida personal y profesional. En el año 2001, IBM Chile incorporó el Plan Mobility para su fuerza de ventas y de servicios. Con este programa se logró incrementar el tiempo con los clientes y así mejorar la productividad y satisfacción de los trabajadores (Universidad de Santiago de Chile, 2007).

Las razones que llevaron a IBM a introducir el teletrabajo son:

- Otorgar una imagen estimulante para los nuevos trabajadores potenciales.
- Aumentar la productividad
- Aumentar la creatividad y un mayor nivel de motivación.

Por último, la implementación de teletrabajo en Chile puede constituir una alternativa para mitigar la discriminación laboral que perciben las personas con discapacidad, ya que el Teletrabajo abre las puertas a la inserción laboral, permitiendo realizar un trabajo como cualquier otro individuo, principalmente por la adaptación a sus necesidades y limitaciones (Salazar, C., 2007).

5.3.1.3 Experiencia internacional: Colombia y México

Dentro de las experiencias latinoamericanas, el gobierno colombiano se ha encargado de diseñar la política pública de teletrabajo, instaurando en la agenda una estrategia de fomento para organizar el trabajo. Pretende inclusión y respeto de los derechos del trabajador desde la dimensión legal y la esfera formal.

En la investigación de Cifuentes, el año 2018 se presentó un plan de futuro, el cual explica a los sindicatos qué es el teletrabajo y qué busca el gobierno al promoverlo: *el trabajo con los sindicatos es un tema clave dado que se les debe hacer entender que el teletrabajo no va en detrimento de las condiciones laborales.* (Cifuentes D. M., 2018).

Precisamente, a diferencia de muchos otros países de la región, en Colombia lo primero que se hizo fue buscar una ley de teletrabajo, aprobada en el congreso el 2008 con el objetivo de proteger esas mismas garantías de los trabajadores a distancia frente a los trabajadores tradicionales:

Esta estrategia busca principalmente la institucionalización de una forma de organizar el trabajo, que por naturaleza es flexible, pero que significa para el gobierno y sus indicadores de gestión una buena manera de alinearse y cumplir con el Plan de Desarrollo para Colombia. *“Nos interesa la formalización, pero en la medida en que se reduzcan los índices de desocupación, esta estrategia se orienta a la población desempleada que ha tenido una experiencia con las TIC, pero que no tiene empleo, es alinear la oferta y la demanda. El gobierno propuso la ley, el decreto, la normatividad en general, y ahora hay que sensibilizar y proyectar al país como pionero en esta modalidad de trabajo”.* El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia con sus estrategias de cobertura y acceso a las tecnologías y a internet está interviniendo a un mediano plazo. Es pues un actuar desde el nivel administrativo que posiciona a Colombia en lugares política y económicamente diferentes. (Cifuentes D. M., 2018).

Se discute entonces que una nueva forma de organizar el trabajo en Colombia, ha sido objeto de política pública. Es una política centrada en un tema del mundo del trabajo cuyo diseño e implementación

reconoce directamente a las organizaciones empresariales y pone a los trabajadores como receptores de ella (Cifuentes D. M., 2019).

Por otra parte, México adoptó el teletrabajo a partir del surgimiento de empresas maquiladoras de software y de procesamiento de datos en el territorio nacional (resultado de la firma del Tratado de Libre Comercio de Norteamérica en 1997). Después, otras organizaciones adoptaron alguna variedad de teletrabajo, como IBM, Hewlett Packard, KIO Networks, Cisco Communications, Microsoft, AT&T, Deutsche Post DHL, Grupo Elektra, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Instituto Politécnico Nacional, el Gobierno del Estado de Nuevo León, Walmart de México y Centroamérica, Xerox Mexicana, entre otras. (Jiménez, M., 2017).

De lo destacado por su efecto positivo, radica la relación del impacto de trabajo remoto con el consumo de combustible.

- Estados Unidos ahorra 300 millones de galones de gasolina al año.
- Siemens en Suecia calcula un ahorro de 80 mil litros de combustible al año por sus trabajadores desempeñándose a distancia.
- Canadá dejará de consumir 389 millones de litros de combustible con un costo de 541 millones.
- En Aragón, España, se ahorrarían 583 millones de litros de combustible al año, con un costo de 758 millones de euros.
- En un clúster corporativo en México, localizado en una zona suburbana del poniente del área metropolitana de la Ciudad de México, se evitaría el consumo de 1,650 litros de combustible al año por cada automóvil que no viajara a esa zona.

Adicionalmente a la disminución de combustible, también tendría efectos positivos para el ambiente evitando o disminuyendo problemas de contaminación ambiental que enfrentan ciudades de gran densidad poblacional y vehicular. Por estos motivos, México busca una mayor adopción del trabajo a distancia en el país, a través de distintos requerimientos y directrices (Jimenez, M., 2017), tales como:

- Ampliar la disponibilidad de dispositivos tecnológicos
- Mejoría en la cobertura y la calidad de la infraestructura de telecomunicaciones
- Educación digital extendida
- Marco legal apropiado
- Aplicación de las políticas de equidad hacia las mujeres
- Difusión del concepto de teletrabajo, sus beneficios en las organizaciones, los trabajadores y la sociedad

5.4 Barreras y facilitadores para la implementación del teletrabajo

El teletrabajo sin duda está en aumento, y en la actual contingencia relacionada con la pandemia provocada por el COVID19, ha quedado más claro que nunca que representa una forma de trabajo que llegó para quedarse, no sólo porque se mejorará el control en su funcionamiento, sino que también revelará las ventajas que, ciertamente, para algunas tareas laborales serán mucho mayor que las desventajas. Sin embargo, no podemos garantizar que el modelo de teletrabajo sea aplicable a todas las formas de trabajo existentes.

Ciertamente el modelo de funcionamiento adoptado esta modalidad, será mucho más clara para aquellos trabajos cognitivos y de conocimiento que para aquellos trabajos de manufactura, donde evidentemente la presencia y manejo de materias primas es fundamental. Algunos trabajos recientes indican que se ha estudiado mucho más los aspectos afectivos de los teletrabajadores, su vida social y profesional que sobre los aspectos cognitivos y sus condiciones psicossomáticas (Charalampous, M., Grant, C. A., Tramontano, C., & Michailidis, E., 2019).

Si bien los estudios en general intentan hacer un acercamiento positivo a los modelos de teletrabajo, no podemos dejar de mencionar que existen aspectos negativos que se relacionan con variables y factores organizacionales y psicosociales en la relación de la persona con su trabajo, como se puede mencionar el aislamiento social y profesional, donde la persona se siente amenazada con relación a su avance y desarrollo profesional (Charalampous, M. et al, 2019)

Al parecer, que exista una compleja interfaz entre los dominios del trabajo y la vida en el hogar, obliga a tener en consideración que cada individuo será un ente distinto a analizar debido a las múltiples circunstancias en las que cada uno de ellos se encuentra. Esto obliga a tener un sistema de evaluación para establecer el diagnóstico inicial para la implementación del teletrabajo en aquellas tareas susceptibles de ser implementadas en este modelo de trabajo. Este sistema de evaluación debe considerar los aspectos afectivos, cognitivos, físicos dimensionales, pero por sobre todo los aspectos organizaciones y de relaciones de empleo establecidas. (Harris, L., 2003).

Cabe destacar que los motivadores de desarrollo, las perspectivas bien establecidas, generar una carrera profesional relacionada al teletrabajo con sus incentivos correspondientes, tanto económicos como de desarrollo sociolaboral, establecer relaciones de pertenencia y seguimiento desde la empresa para con

el profesional trabajador debiesen considerarse al momento de implementar esta modalidad, entre otros factores. (Charalampous, M. et al, 2019)

Diversos estudios coinciden en que el teletrabajo entrega a la empresa o empleador diversos beneficios, entre ellos el incremento en la productividad, economía de insumos e instalaciones, bajo ausentismo laboral, reclutamiento de personal más efectivo y fácil, así como también una mejor estabilidad del staff de personas que componen la compañía. Sin embargo, y como se ha definido el teletrabajo: “un acuerdo de trabajo flexible mediante el cual los trabajadores trabajan en lugares, alejados de sus oficinas centrales o instalaciones de producción, sin contacto personal con sus compañeros de trabajo, pero con la capacidad de comunicarse con sus compañeros de trabajo utilizando las TIC”, presenta algunos desafíos que deben ser resueltos por los teletrabajadores, administradores y la organización en su conjunto (Bentley, T. A., Teo, S. T. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M., 2016).

Se ha determinado en algunos estudios que la productividad de un teletrabajador está relacionada directamente con las buenas relaciones que el trabajador puede establecer con sus directores y familiares. Así también la actitud que un trabajador tiene frente al teletrabajo es dependiente directamente de las interrelaciones sociales con sus colegas, los gerentes de la organización y sus familiares. (Neufeld, D.J., Fang, Y., 2005).

Se ha descrito que el teletrabajo en sus inicios fue considerado como la solución para la conciliación de la relación trabajo y familia, sin embargo, ese arreglo no ha parecido ser tan simple ni la panacea. Al parecer elegir si participar o no en la modalidad de teletrabajo depende del género de la persona aspirante y de su “categoría” ocupacional, o más bien dicho, del tipo de tarea que realiza. (Gálvez, A., Tirado, F., & Alcaraz, J. M., 2020).

5.4.1 Barreras y facilitadores organizacionales

La poca estandarización con respecto a las directrices de implementación del teletrabajo genera desafíos para ambas partes involucradas, trabajadores y empresa (Bentley et al., 2016). Sin embargo, en la literatura es posible identificar aspectos relevantes relacionados con la implementación del teletrabajo.

Entre los puntos que determinan el éxito del proceso se encuentra el ajuste entre el apoyo organizacional, las tareas y el ambiente en el que se desarrolla el trabajo fuera de la oficina. Estos elementos afectan directamente la carga experimentada por el trabajador (Bentley et al., 2016).

Dentro de los aspectos organizacionales que facilitan el manejo de grupos de trabajo a distancia, se encuentran: tener objetivos claros de trabajo, definición clara de funciones, adecuada implementación de canales y protocolos de comunicación, estimular la conciencia de equipo, entregar feedback claro y preciso, procurar mantener el clima de interdependencia con otros miembros del equipo de trabajo y entregar adecuado entrenamiento para enfrentar esta modalidad de trabajo (De Godoy, L., & Ferreira, M. G. G., 2018).

Asociado a esto, se establece entonces que la cultura organizacional asociada a la transparencia, el fomento de la innovación y desarrollo, el impulso en la formación de los colaboradores, la confianza entre los distintos actores, la inversión en sistemas de gestión del trabajo y la comunicación y la generación de un entorno colaborativo son facilitadores para la implementación y perpetuación del teletrabajo (Agudo Moreno, M. J., 2014).

La estructura del teletrabajo contempla flexibilidad, ésta permite ejecutar el trabajo a horas no tradicionales, o más bien, cuando sea la hora más productiva del trabajador (Nakrošienė et al., 2019), lo que permite un mejor balance en los tiempos dedicados al trabajo y otras actividades personales y familiares que se deban realizar (Greer & Payne, 2014). Esta libertad es percibida por los trabajadores como un aspecto positivo del teletrabajo y por tanto un facilitador de su implementación en las organizaciones.

Las variables identificadas en la literatura como barreras organizacionales para la implementación del teletrabajo dependen del tipo de trabajo que se realice, hay puestos de trabajo que contemplan trabajo en terreno y otros que tradicionalmente se ejecutan en oficina (Numano et al., 2019).

Cuando el trabajo se lleva a cabo en la oficina, es más sencillo establecer el límite con la vida personal y de familia que se lleva a cabo fuera de ella, por tanto, perder ese límite al realizar teletrabajo es un punto importante a considerar (Greer & Payne, 2014). Al mismo tiempo aumenta la distancia física con colegas y supervisores, la aislación social se ha identificado como un punto negativo del teletrabajo (Giovanis, 2018a). Esto es considerado por las organizaciones como una barrera para el desarrollo del trabajo en esta modalidad (Greer & Payne, 2014). Para manejar estas consecuencias negativas y facilitar el desarrollo del teletrabajo es clave un buen soporte técnico desde la organización.

Entre aquellos puntos que representan barreras para la implementación del teletrabajo se encuentra el control perdido, la imposibilidad de monitorizar visualmente el rendimiento del trabajador (Greer & Payne, 2014; Peters, Dulk, & Ruijter, 2010) y el miedo inicial al no cumplimiento de metas y

objetivos (Gani & Toleman, 2006). Es por ello que la confianza de supervisores con los teletrabajadores es un facilitador en el desarrollo del teletrabajo (Nakrošienė et al., 2019).

Las barreras no solo existen entre la organización o supervisores y teletrabajadores, también se han evidenciado dificultades iniciales en la implementación de teletrabajo desde los colegas que no tienen esta modalidad de trabajo hacia los teletrabajadores. Dado que el teletrabajo es considerado como un beneficio existe al inicio cierto celo por parte de los colegas (Gani & Toleman, 2006).

5.4.2 Barreras y facilitadores tecnológicos

Un aspecto en común que tienen las diversas definiciones de teletrabajo, es que consideran el uso imprescindible de la tecnología para el desarrollo de éste, ya que son las tecnologías utilizadas en esta modalidad de trabajo las que permiten compartir información de forma rápida y a bajo costo, permitiendo la autogestión del trabajador (Malone y Laubacher, 1998), tecnologías que han ido avanzando e incorporándose a las empresas, las que van desde el uso de internet y correo electrónico hasta videoconferencias, teléfonos inteligentes, entre otras (Smith, 2018).

Debido a esto, la implementación del teletrabajo en las empresas implica un mayor uso y necesidad de estos elementos, a su vez es indispensable una mayor formación en las empresas para su uso y por consiguiente se obtienen mejores resultados en el uso de las tecnologías de información. (Pérez, Martínez, 2005). Un estudio realizado en empresas españolas indica que las TIC's se consideran un potencial estratégico otorgando una ventaja competitiva; se considera además que las tecnologías otorgan beneficios económicos, disminuyen los costos de producción y por ende generan mayores ganancias (Moreno, 2014).

Dentro de las barreras tecnológicas, se habla de tres factores importantes para la adopción de esta modalidad de trabajo; el primero hace referencia a los recursos humanos, en donde la resistencia y la baja capacitación de los empleados para el uso de las TIC puede ser determinante, ya que la empresa debe invertir en la formación de sus empleados para la utilización correcta de estas tecnologías y protocolos de seguridad informática. El segundo factor hace referencia a los costos de inversión inicial en TIC y en menor medida, el tercer factor se refiere a las tecnologías de seguridad informática, ya que se deben considerar sistemas de seguridad apropiados y que garanticen la protección de los datos manejados por la empresa (Moreno, 2014).

Se ha visto especialmente que son las pequeñas empresa y medianas empresas las que se ven más resistentes al cambio, ya que no siempre poseen el presupuesto para invertir en estos cambios; en Colombia, se ha visto que son las empresas grandes las que adoptan mayoritariamente este modelo, pues ya han invertido en tecnologías y sus trabajadores cuentan con mejor capacitación (Castro, Tabares & Peralta, 2013).

No obstante lo anterior, Aguilera et al, indica que si bien las barreras tecnológicas son importantes a la hora de implementar la modalidad de teletrabajo, no es un aspecto crítico. Según su estudio el 51% de las empresas que realizan teletrabajo declaran haber invertido en tecnología específica para la implementación de esta (Aguilera, Lethiais, Rallet, 2016). A similares conclusiones llegan Clear y Dickson quienes encontraron que las barreras organizacionales corresponden a un factor más crítico que las barreras tecnológicas, así mismo (Clear y Dickson, 2005), Haddon indica que el teletrabajo parece mantener las prácticas de trabajo tradicionales más que implicar cambios tecnológicos de gran envergadura (Haddon & Brynin, 2005).

5.5 Condiciones de trabajo y factores de riesgo presentes en teletrabajo

5.5.1 Factores de riesgo organizacionales

Los factores de riesgo organizacionales identificados como relevantes en el contexto de teletrabajo se asocian a la planificación del trabajo, el control y el contacto entre teletrabajadores y jefaturas. En específico, la estructura del trabajo, asociado a la gestión del mismo, además de aspectos relacionados con tecnologías de información y entrenamiento y al mismo tiempo relacionados con elementos de medición de efectividad (Robertson, Schleifer, & Huang, 2012).

En este sentido la mayor autonomía e individualización que entrega el teletrabajo, si bien permite mayor flexibilidad, requiere mayores herramientas de gestión del tiempo y trabajo, no solo por parte del trabajador, también desde la organización, principalmente por la inhabilidad del empleador de distinguir el fin del horario de trabajo generando efectos sobre la conciliación de la vida familiar y salud del trabajador (Taskin & Devos, 2005).

Los riesgos que presenta el teletrabajo deben ser manejados desde nuevas formas de manejo de personal, en los que se establezcan políticas organizacionales que controlen los posibles puntos críticos asociados a la socialización y transferencia de conocimiento (Peters & Batenburg, 2015).

Se entiende entonces, que la transferencia de conocimiento organizacional y tecnológico son claves para mantener los riesgos organizacionales controlados (Peters & Batenburg, 2015).

Con respecto a el control organizacional para evitar riesgos organizacionales, puede ser llevado a cabo con dos perspectivas, una es gestión organizacional sobre la base de la flexibilidad y la monitorización del comportamiento, lo que puede generar diferencias entre aquellos que realizan y los que no realizan teletrabajo (Groen, van Triest, Coers, & Wtenweerde, 2018). La segunda corresponde a administración más estructurada en la que la productividad puede ser medida en base a objetivos, se ha evidenciado que esta alternativa genera mayor presión sobre los teletrabajadores, pero al mismo tiempo facilita la implementación del teletrabajo (Groen, van Triest, Coers, & Wtenweerde, 2018). Y a pesar de sentir más presión aumenta la motivación y por tanto el esfuerzo del trabajador por cumplir estos objetivos (Amah, Nwuche, & Chukuigwe, 2013).

La percepción y actitud organizacional son también relevantes, una percepción positiva del teletrabajo desde las jefaturas, en conjunto con la estructura organizacional facilitan, no solo la implementación, sino también el desarrollo del teletrabajo. Esto en conjunto con una adecuada gestión y apoyo tecnológico (Silva, Montoya, & Valencia-Arias, 2019).

Para prevenir riesgos organizacionales, la estructura de la organización debe establecerse más allá de las funciones de cada teletrabajador, sino basarse en los procesos que deben llevarse a cabo (Amah, Nwuche, & Chukuigwe, 2013).

5.5.2 Factores de riesgos mentales

En los inicios de la implementación del teletrabajo, una de las ventajas que se citaba frecuentemente era la disminución de las distracciones en los trabajadores, sin embargo, actualmente se ha reportado que las distracciones propias del hogar, tales como los niños, miembros de la familia e incluso las mascotas son fuente disruptiva lo que puede aumentar la demanda en los procesos cognitivo atencionales (de Croon et al., 2005); se ha demostrado además, que estas distracciones son percibidas por

los teletrabajadores como elementos que disminuyen su productividad y se ha encontrado que disminuyen además la satisfacción laboral (Inalhan & Ng, 2010).

Otro aspecto importante del teletrabajo tiene relación con el estrés, en donde la fuente de este aún no está completamente clara; por un lado, hay evidencia que muestra que los teletrabajadores tienden a extender sus horas laborales y poner más esfuerzos en las tareas asignadas, lo que podría llevarlos a un estado de estrés que no se observa en la contraparte que trabaja exclusivamente en oficina (Beauregard, Basile & Canónico, 2019).

Por otro lado hay estudios que indican que la presión temporal en los teletrabajadores se ve disminuida, particularmente en aquellos que tiene más de un día a la semana de teletrabajo (Peters & van der Lippe, 2007), estos resultados pueden tener relación con el tipo de tarea y el grado de autonomía del teletrabajador, ya que se ha visto que la libertad de planificar, escoger la metodología y los procedimientos de una tarea es más probable que genere sensaciones positivas en el trabajador, es decir la autonomía en el trabajo generaría resiliencia al estrés (Suh & Lee, 2017).

5.5.3 Factores de riesgos de carga física

El Teletrabajo se basa principalmente en el uso de computadores como elemento central, por lo que los principales factores de riesgo vinculado a la carga física se relacionan con posturas mantenidas, forzadas, movimientos reiterados principalmente de mano y muñeca durante largos períodos de tiempo, los que representan principales factores de exigencias en el desarrollo de la tarea (INSHT, 1996).

En este ámbito los trastornos musculoesqueléticos (TME) son relevantes debido a la exigencia de trabajo relacionada a factores de carga física anteriormente descritos, así como también relacionados a factores organizacionales, psicosociales y mentales, los cuales contribuyen en conjunto en este tipo de labores a una mayor carga de trabajo y con ello al desarrollo de TME en mayor frecuencia a nivel dorsolumbar y de extremidad superior. (Punnett, L., & Wegman, D. H., 2004)

Los factores organizacionales son relevantes en el ámbito de la carga física en Teletrabajo donde el factor tiempo, vinculado específicamente a régimen de trabajo-descanso, se torna un factor de determinación de una mayor o menor carga. Es por ello que la planificación del trabajo, el establecimiento de objetivo, horarios y jornadas de trabajo son aspectos relevantes en las acciones preventivas durante la ejecución (Montreuil, S., & Lippel, K., 2003).

La dimensión vinculada a la infraestructura y equipamiento es importante en el análisis de la carga física de trabajo en Teletrabajo dado por la importante relación sistémica entre los diferentes medios de trabajo utilizados en este tipo de trabajo y la persona. La presencia de diferentes tecnologías, elementos de trabajo, infraestructura y mobiliario establece como relevante la configuración de los puestos de trabajo, considerando aspectos vinculados a factores personales (relación dimensional-antropométrica) durante la tarea. Para una correcta relación persona - entorno los medios de trabajo deben ser ajustables y adaptables con el objetivo de controlar los factores de riesgo tales como posturas forzadas y/o mantenida, largos períodos de trabajo, movimiento repetitivo y fatiga (Hedge, A., James, T., & Pavlovic-Veselinovic, S., 2011 ; Mondelo, P., Barrau, P. Gregori, E., Blasco, J., 2001; Romeva, C. , 2002).

Cabe destacar que una dimensión relevante en Teletrabajo, en la actualidad, es el uso de computadores como estaciones fijas, sin embargo, es cada vez más importante entornos de trabajos móviles, donde las computadoras portátiles, tablets y teléfonos inteligentes son cada vez más frecuentes. Tal como se ha descrito, los principales problemas de salud están asociados a trastornos musculoesqueléticos, trastornos visuales y psicosociales. Por lo que la configuración de una correcta relación dimensional – antropométrica y funcional de los puestos fijos o móviles son relevantes (Gonzalez-Menendez, E., López-González, M. J., González, S. M., García, G. G., & Álvarez, T. B., 2019).

5.5.4. Condiciones de riesgo ambiental en el Teletrabajo

Cuando se habla de las condiciones ambientales, basado en la Guía de trabajo pesado, se puede observar que las exigencias que se pueden considerar son principalmente la exposición a calor, exposición a frío, agentes químicos y agentes biológicos (Córdova, et al. 2010). Sin embargo, cuando se analiza dicho factor en el teletrabajo, se puede abarcar con una mirada macro y micro. En la mirada macro, se alude a los temas medioambientales que genera el teletrabajo, enfocándose a los beneficios que se genera al adoptar esta modalidad de trabajo, tal es el caso de la disminución de los índices de contaminación ambiental, por requerir menor uso del transporte público o privado por la población trabajadora, haciendo en consecuencia menos desplazamientos. Respecto a la mirada micro, existen beneficios dentro del sistema del teletrabajo, centrado desde el punto de vista ambiental principalmente en las variables: temperatura, calidad del aire, ruido e iluminación.

Respecto a la temperatura, ésta dependerá de distintas condiciones externas, primero de la estación del año, segundo de las características de la materialidad en la construcción de la vivienda (concreto, madera), tercero, del tipo de calefacción o sistema de ventilación que se use en la vivienda y por último, de la cantidad de personas y del espacio que se utilice para realizar el teletrabajo. Sin embargo, existe una ventaja, que se puede regular dicha temperatura según la percepción subjetiva de la persona respecto a la sensación de frío o calor, por lo que será algo beneficioso para el/a usuario de dicho espacio. Cabe destacar que la cocina, es uno de los espacios que podrían contribuir a la generación de calor, aumentar la temperatura del entorno e influir además en la calidad del aire. Esto lo afirma un estudio realizado en 2003, donde considera que en el teletrabajo existe una “reducción de ciertos riesgos ambientales encontrados en la oficina (calidad del aire dudosa)” (Montreuil, S & Lippel, K, 2003), además de reducción de otros tipos de fuentes de calor, como son los equipos informáticos, impresoras, las propias personas y la luz solar que ingresa por las ventanas. Estos elementos interactúan en el sistema y dificultan su regularización o control.

Respecto al ruido, este factor sería beneficioso para el/la teletrabajador/a, considerando que puede controlarlo de mejor manera, ya que en las oficinas el ruido tiene un impacto negativo en la concentración y con el teletrabajo existe una reducción de ciertos aspectos ambientales debido a los ruidos en espacios abiertos (Montreuil, S & Lippel, K, 2003. Cabe destacar que esto dependerá “las características de las personas” que viven en el hogar (bebés, niño/as y/o adultos mayores, otros). Por otra parte, hay que considerar, las diversas actividades que se realizan en el hogar, cuando se está realizando el teletrabajo, y si se realizan de manera simultánea, tal es el caso del aseo (pasar aspiradora) o cocinar (extractor encendido) ambos generan ruidos que pueden afectar negativamente en la concentración. Cabe destacar que independiente si se realiza un teletrabajo, o trabajo en la empresa, en ambos casos, el ruido permitido según el decreto supremo 594 es de 85 Decibeles en una jornada laboral de 8 horas.

Respecto a la iluminación, es necesario tener en consideración como en todo puesto de trabajo, que lo ideal es el uso de la luz natural, básicamente la disposición de la zona del puesto de trabajo es posicionarlo perpendicular a una ventana, de no ser posible se utilizarán algunas medidas para apaciguar algunos efectos negativos que genera la luz directa a los ojos o a la pantalla de visualización de datos. Es necesario basarse en el decreto supremo 594 para la condición de la iluminación, para trabajos administrativos se requiere entre 300 y 500 lux.

En cuanto a las condiciones ambientales en el teletrabajo, es un tema poco explorado, no se identifican en la literatura consideraciones específicas para esta modalidad de trabajo. Sin embargo, en

algunos contextos, los/las teletrabajadores podrían ajustar las condiciones ambientales de mejor manera según su percepción de confort personal.

5.5.5 Condiciones de Salud y Seguridad en Teletrabajo

El Teletrabajo debe ser analizado desde una perspectiva sistémica en el ámbito de la Salud y Seguridad, esto debido a que las múltiples variables incidentes en el trabajo en modalidad de Teletrabajo, conllevan a analizar desde un enfoque sistémico socio-técnico los diferentes factores de riesgo incidentes, los que requieren un enfoque multidisciplinar. Este enfoque multidisciplinar debe considerar el ámbito de organización del trabajo, ámbito ambiental, ámbito mental y el ámbito físico, así como también de seguridad (Stanton, N.A., 2006).

El proceso de identificación, evaluación, control y seguimiento debe orientarse a las dimensiones sociales, ergonómicas y normativas con el objetivo de mejorar la salud y productividad. En este contexto, la Seguridad y Salud en Teletrabajo debe estar orientada a la prevención de trastornos musculoesqueléticos y mentales, identificando problemas potenciales con un enfoque de macroergonomía, considerando aspectos derivados de la organización del trabajo (largas horas de trabajo, factores psicosociales, aislamiento y condiciones de puestos de trabajo, áreas de trabajo e infraestructura; así como también estaciones de trabajo). Además se debiese incluir aspectos de “microergonomía” del puesto de trabajo, abordando en contexto la relación persona entorno y variables incidentes, tales como relación persona con superficie de trabajo, sillas, medios de trabajo, ruido, temperatura, iluminación entre otros (Montreuil, S., & Lippel, K., 2003).

En la actualidad, existe avance en el ámbito de la Normativa en Teletrabajo vinculada a Salud y Seguridad en Chile mediante la publicación de la Ley N° 21.220 que Modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia. Se incorpora el capítulo IX en el Título II del Libro I denominado “Del Trabajo a Distancia y Teletrabajo”, lo que establece un marco de referencia normativo general para la ejecución del Teletrabajo en Chile y de esta forma establecer las bases para un mejor desarrollo de aspectos de Seguridad y Salud.

En este contexto, y desde una mirada de la Seguridad y Salud en el Trabajo y tal como define la normativa “*Los trabajadores que prestan servicios a distancia o teletrabajo gozarán de todos los derechos individuales y colectivos contenidos en el código del trabajo, cuyas normas le serán aplicables*”

en tanto no sean incompatibles con las contenidas en el capítulo IX”, estableciendo estos lineamientos en forma explícita la Ley N° 21.220.

La definición de aspectos generales en la nueva normativa tales como definición del lugar, acuerdo de horarios, jornadas de trabajo, plazo duración del acuerdo, contrato de trabajo, obligaciones del empleador tales como proveer equipos, herramientas y materiales, capacitar e informar a los trabajadores respecto a Teletrabajo y factores de riesgo vinculados, establecen una base para la construcción de implementaciones con mayor marco de entendimiento entre las partes y en un contexto normativo.

A su vez, y en particular, en base a la descripción del artículo 152 quáter M, “las condiciones específicas de seguridad y salud a que deben sujetarse los trabajadores regidos por el capítulo IX, serán reguladas por Reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, establecerán el marco operacional para la implementación del Teletrabajo. El empleador debe comunicar al trabajador las condiciones de seguridad y salud en el puesto de trabajo, debiendo velar por el cumplimiento de dichas condiciones, conforme a lo consagrado en artículo 184 del Código del Trabajo. En este contexto se debe dar cumplimiento a aspectos de la Ley n° 16.744 que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Esto establece un marco de acción vinculado a la aplicación de la normativa laboral, así como también a los protocolos normativos vinculados.

Finalmente, cabe destacar que el marco normativo asociado a la Seguridad y Salud en el Trabajo, al igual que en otros sectores y otros tipos de trabajo, se debe continuar avanzando en el contexto de la sectorialización de los protocolos y, por ende, en el desarrollo de guías e instrumentos de evaluación e implementación ajustados a cada una de las realidades de trabajo de manera sectorial.

Resultados

6. Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en base a los objetivos planteados en este proyecto: *Describir y analizar las condiciones de trabajo considerando los factores organizacionales, psicosociales, ergonómicas y normativas en el sistema de teletrabajo en empresas chilenas nacionales afiliadas al OAL y determinar las variables relevantes para el proceso e implementación de Teletrabajo y Desarrollar modelo conceptual para la implementación del teletrabajo en empresas chilenas estructurando una guía de implementación que establezca lineamientos para la implementación del teletrabajo en Chile.*

Los resultados se presentan considerando las variaciones de la muestra inicial, a razón de la limpieza de las respuestas recibidas al momento del cierre de la etapa de terreno, las cuales alcanzaron un total de 143 cuestionarios respondidos completamente, lo que supera los 121 casos mínimos para representar los puestos de teletrabajo con disponibilidad de acceso y seguridad. Se descartaron algunos cuestionarios de participantes, ya que se observó que se encontraban incompletos a la fecha de cierre del proceso de terreno, asimismo se descartaron otros sujetos que decidieron no participar del estudio. Fueron considerados como válidos sólo los cuestionarios respondidos a cabalidad, los cuales constituyen la muestra final del estudio (ver figura 1).

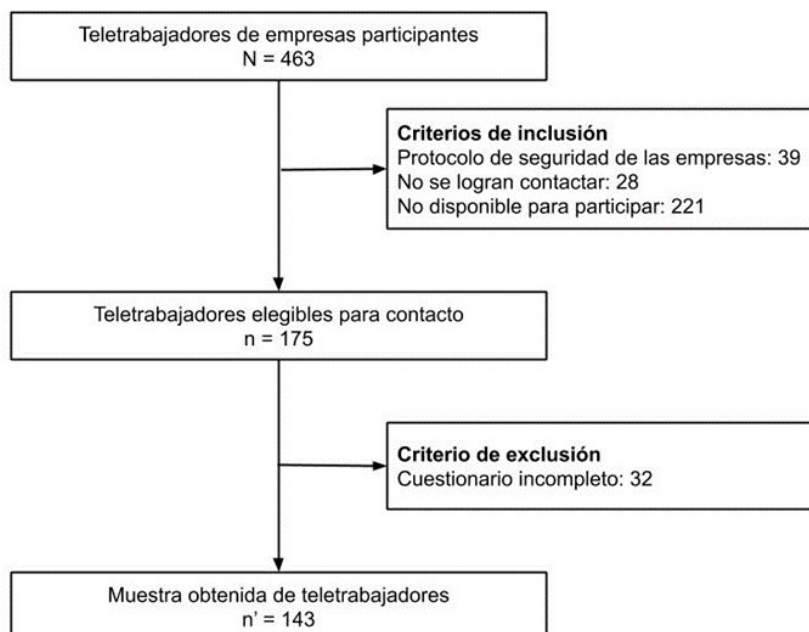


Figura1: Distribución de la muestra final del estudio

Junto con la presentación de los resultados cuantitativos producto de los cuestionarios de teletrabajadores, se presentan los resultados del análisis cualitativo de entrevistas realizadas tanto para actores principales (jefaturas, coordinadores y/o encargados de teletrabajo) como a teletrabajadores/as, haciendo un paralelo entre las categorías de ambas metodologías utilizadas. Se presentan en color verde los relatos de actores principales, mientras que en color azul los relatos de los teletrabajadores y las teletrabajadoras.

6.1 Descripción de perfil de empresas y muestra de estudio

Del total de empresas contactadas, seis grandes empresas deciden participar voluntariamente en este estudio, las cuales se caracterizan por pertenecer al rubro de servicios y adoptar la modalidad de teletrabajo en alguna de sus áreas. Dentro de las áreas que ya han implementado la modalidad de teletrabajo destacan: Áreas de prevención de riesgos físicos, seguridad digital, tecnología e innovación, áreas de cobranza, finanzas y auditorías, y áreas de recursos humanos y comunicaciones.

La implementación de teletrabajo en estas empresas, en general, se desarrolló de manera paulatina y con ejecución de pilotos pequeños antes de que se estableciera como tal. Este proceso no estuvo exento de dificultades, principalmente marcadas por la falta de marcos referenciales gubernamentales.

En palabras de los propios directivos entrevistados, este proceso fue progresivo y voluntario:

“La aplicación fue progresiva...se hizo un trabajo uno a uno con los gerentes...y en cascada...en áreas administrativas...auditoría, recursos humanos, área legal, asuntos corporativos...”

“Administración es el área que provee el espacio físico...y fueron los primeros que partieron...”

“Fue un poco con ensayo y error...”

“Los gerentes definieron criterios...con base a pautas definidas, establecieron que las personas debían contar con año en la compañía...eso debiera replantearse para los nuevos...”

“Se establecieron principios...que sea voluntario, sin merma de remuneraciones, ni de beneficios, sin sesgo de sindicalización, ni de evaluación de desempeño... se debe fijar domicilio en que se trabajará, y es reversible para ambas partes...el jefe puede pedir que vuelva a jornada habitual y las personas también...tienen que firmar anexo de contrato los que cumplen jornada horaria...y para los que no están en jornada horaria igual puede, pero sin anexo de contrato...”

Las motivaciones para la implementación de teletrabajo por parte de las empresas se sustentan principalmente en dos pilares: **eficientar los recursos de las empresas y el efecto positivo que genera en los trabajadores.**

“Hemos podido devolver arriendos...El uso de estacionamientos...de casino...bajan”

“En Las Condes las oficinas ya se hicieron chicas...y han cerrado ocho sucursales...se están haciendo procesos de digitalización...para el autoservicio...operaciones en línea...”

“Beneficia el balance de marca empleadora...ofrecemos calidad de vida...Es una modalidad de trabajo que conlleva beneficios”

En tanto que, la muestra tiene un comportamiento en base a un total de 143 teletrabajadores, los cuales se caracterizaron por presentar las siguientes frecuencias de teletrabajo:



Figura 2: Frecuencia de teletrabajo

En base a lo que relatan los directivos de gerencia, jefaturas y coordinación de áreas en cuanto a la variabilidad de la frecuencia del uso de la modalidad de teletrabajo se destaca lo siguiente:

“Las personas están con 1 o 2 días de teletrabajo, y es la propuesta de los jefes...”

“Hay cierta flexibilidad en cuando se toman del día...y días que son fijos en que no...los viernes no, y están sujetos a llamados a reuniones”

Al mismo tiempo plantean ciertas limitaciones para la extensión del teletrabajo a una modalidad completa.

“No se ve tan factible extensión a semana completa, se despersonaliza la cercanía, cinco días fuera de la empresa es difícil...quizás aumentar a dos días. 100% no se puede”

A pesar de esto es posible evidenciar puntos positivos en la implementación de teletrabajo.

“Se incrementó la producción en 15 a 20%...Hay áreas en que aumentó 30% la productividad...”

“La experiencia de estos días por lo del estallido social ha servido para ver si es posible extenderlo. Quizás aumentar a 2 o a 3 días..... aunque creo que no habría dificultad con 5 días”.

6.2 Antecedentes de teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana.

6.2.1 Antecedentes personales

La población teletrabajadora analizada tiene un rango de edad de 25-44 años (66,4%) y 45-64 años (32,9%), de las cuales 52,4% son mujeres y 47,6% hombres.

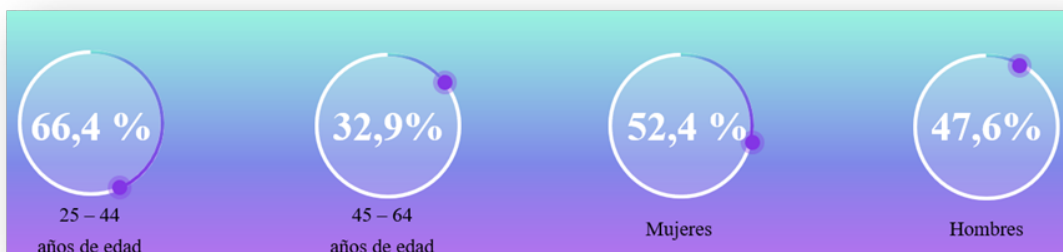


Figura 3: Rango de edad y distribución de los teletrabajadores

En cuanto al estado civil, la mayoría de estos son casados/as (55,2%), mientras que un 35% son solteros/as como se observa en la tabla 1.

	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Rango de edad</i>		
Menos de 24 años	1	0,7
25- 44 años	95	66,4
45- 64 años	47	32,9
<i>Estado civil</i>		
Soltero/a	50	35,0
Casado/a	79	55,2
Separado/a	13	9,1
Acuerdo de unión civil	1	0,7

Tabla 1. Antecedentes personales.

6.2.2 Antecedentes sociales

En relación a antecedentes sociales de la muestra de teletrabajadora analizada (ver tabla 2), esta presentó las siguientes características principales:



Figura 4: Antecedentes sociales de los teletrabajadores

En cuanto a constitución del hogar, un 70% tiene hijos, en general con un núcleo familiar constituido mayoritariamente por 3 personas (27,3%). De ellos un 65,7% ejerce el rol de jefe o jefa de hogar. En esta línea, 18,2% ejerce el rol de cuidador de algún familiar (padres o hijos).

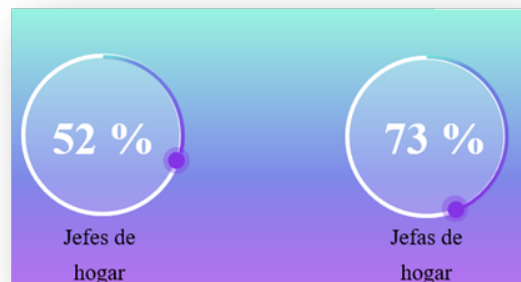


Figura 5: Distribución entre teletrabajadores que ejercen rol de jefes y jefas de hogar

Su distribución en el gran Santiago en cuanto a vivienda, se encuentra en mayor proporción en el sector Nororiente (28,7%) y en el sector Suroriente (21%) de la capital. Las empresas analizadas se encuentran en sector de: Providencia, Santiago Centro y Las Condes., Los teletrabajadores/as reportan que un 5,6 % vive en Providencia, un 12,6 % en Santiago centro, en tanto que, en Las Condes un 8,4%. Un menor porcentaje (9,1%) de teletrabajadores registra residencia en regiones como: Antofagasta y Valparaíso.

En este contexto, una de las ventajas que aparece vinculada al teletrabajo es en relación al manejo de los tiempos en cuanto a desplazamientos y la conciliación con la vida personal y familiar. Del relato de las entrevistas a los teletrabajadores se destaca lo siguiente:

“Se ganan tres horas al día... y vida familiar... En la casa uno no tiene los tiempos muertos que hay en la oficina...se aprovechan más las horas de día... Se ahorra en tiempos de viaje, de traslado...”.

“Trabajo bastante bien... Llega menos gente a preguntar cosas... es mejor... Además uno no tiene que transportarse... hay veces que me ha tomado tres horas de traslado, cuando lo normal es que me demore cuarenta minutos.... Me ha ayudado un montón...”.

“Bueno... habitualmente me toma una hora y media de viaje.... Cuando estoy en teletrabajo puedo ir a dejar a mi hija al jardín... por las circunstancias estuve semana y media

trabajando desde la casa... igual uno se concentra más... uno se coloca los audífonos y se aísla... ”.

“Vivo en Puente alto... toma mucho tiempo de traslado... tres horas...”

		Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Nivel educacional	Básica	1	0,7
	Media	2	1,4
	Técnico	17	11,9
	Universitario	90	62,9
	Postgrado	33	23,1
Previsión salud	FONASA	7	4,9
	ISAPRE	135	94,4
	Otra	1	0,7
Número de hijos	Sin hijos	43	30,1
	1 hijo	35	24,5
	2 o más hijos	65	45,5
Jefatura de hogar	Yo soy jefe/a de hogar	94	65,7
	Mi pareja es jefe/a de hogar	22	15,4
	Otro	27	18,9
¿Ejerce rol de cuidador?	Si	26	18,2
	No	117	81,8

Tabla 2. Antecedentes Sociales

Sin embargo, en la entrevista relatan algunos empleadores que en la empresa no se visualiza un perfil claro entre los teletrabajadores, no obstante algunas características parecen predominar en cuanto a estado civil, situación familiar, condición profesional, tipo de cargo ocupado, y ciertas disposiciones comportamentales.

“En la empresa la gran mayoría son solteros”

“Están distribuidos homogéneamente por socio-demografía ...los gerentes y subgerentes lo practican menos...prefieren igual estar en la empresa”

“No hay perfil etario reconocible en teletrabajo...”

“El programa fue dirigido preferentemente a jefaturas medias y profesionales”

“Para decidir quiénes pueden acceder a teletrabajo habría que distinguir tres niveles: 1. Trabajadores que no requieren colaboración ni relaciones, 2. Los que requieren relaciones para limar relaciones y conflictos y 3. Los que requieren colaboración para construir con otros.”

6.2.3 Antecedentes laborales

6.2.3.1 Condiciones de empleo

La mayoría de los teletrabajadores tienen contrato de trabajo indefinido (96,5%) o un contrato a plazo (3,5%). De ellos un 41,3% pertenece a sindicato. Con una permanencia en la empresa promedio de 8,7 años. Un 33,6% de estos teletrabajadores, se caracterizan por tener personas a su cargo.

Con respecto a estas características las entrevistas realizadas a actores principales (gerencia, jefaturas y coordinación de área), evidencian diferencias en cuanto a la definición de teletrabajo, su extensión y características contractuales.

“No es un beneficio...es una modalidad de trabajo...reversible...no es un derecho...no es horario flexible, es espacio flexible...entre 8:30-18:30 las personas deben estar disponibles...”

“Se les dijo que no era un beneficio, sino una nueva forma de trabajo...se firma un anexo de contrato que fija el día de teletrabajo, en domicilio particular...no en redes públicas. Si la persona no se conectaba, hay disposición para cortar el teletrabajo...”

Así mismo los actores principales indican que los sindicatos se encuentran, en general, contentos con esta modalidad de trabajo.

“Los sindicatos apoyan”

“Los beneficios son buenos...si los sindicatos piden más...perderán otros (beneficios)”

“La voluntad de la empresa en avanzar en teletrabajo...algunos sindicatos están reticentes...1 día generalizado...avanzar a 2”

6.2.3.2 Características de teletrabajo

Los teletrabajadores y teletrabajadoras de la muestra presentan las siguientes características, en relación a la ejecución de teletrabajo en la empresa:



Figura 6: Característica de teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana.

En relación a lo que refieren los teletrabajadores, y cómo se practica en las empresas esta modalidad de trabajo, las personas destinan sólo algunos días de su semana laboral a trabajo a distancia, siendo lo habitual un día semanal.

“Estoy en teletrabajo 1 día a la semana... hay que estar disponible, pero no te controlan...”

“Podemos tomar 1 día a la semana entre martes y jueves... excepcionalmente los viernes por ser de regiones...”

“Estamos a full con todo el equipo con 2 días a la semana en teletrabajo... mitad del equipo lunes y martes, mitad miércoles y jueves, y los viernes nos vemos todos...”

Si bien hay personas que se encuentran realizando teletrabajo desde hace ya cuatro años, la mayoría de los entrevistados lo hacen solamente desde hace uno o dos años, y pertenecen a áreas de gestión o informática.

“Empecé hace 1 año... igual costó, ya que no tenía la conectividad necesaria... complicado, porque trabajo en TI... necesito plena conectividad”.

“Comencé en noviembre del 2018... trabajo en control de gestión...”.

“Llevo 2 años de teletrabajo... fuimos un área piloto... la Dirección de Personas. Había eso sí, personas que por problemas de movilidad ya estaban antes...”.

En relación al lugar donde se lleva a cabo el teletrabajo, este se ejecuta en un gran porcentaje en casa (89,5%), y el resto en otros lugares como: café, work café y segunda residencia con un 10,5%. De los que lo realizan en casa el trabajo, sólo un 43,4% tiene un lugar específico para ejecutarlo.

Por parte de la empresa se indican ciertas condiciones relevantes asociadas a este tema, que permiten llevar a cabo teletrabajo.

“Se les mandó una invitación...las personas se inscribían...debían definir una dirección y una dirección adicional...tenían que ser direcciones sólo de casas particulares y en misma ciudad...Los jefes regulan el día en que pueden tomar el teletrabajo...para que no se agruparan en los mismos días...”

“La única condición que la gente tenía que cumplir, es que en caso de no estar en casa, se avise”

La supervisión de este, en su mayoría (86,7%) se realiza por cumplimiento de objetivos, mientras que 11,9% es por contactos constantes del supervisor (mensajes, chat, llamadas, etc.). En cuanto a las horas que se mantiene conectado, este se caracteriza por ser de más de 8 horas (55,2%).

Al consultar sobre la modalidad de Teletrabajo, entendiendo como “estricto” al horario establecido similar al horario de colegas que trabajan en la oficina y “flexible” al horario destinado al trabajo establecido por el o la teletrabajador/a, pero asistiendo a reuniones coordinadas a horarios específicos dentro de los horarios de trabajo de sus colegas sin teletrabajo, el comportamiento que tuvo la muestra fue el siguiente:



Figura 7: Modalidad de Teletrabajo y Tipo de Horario en empresas de la Región Metropolitana

Un 91,6% refiere que la decisión de realizar teletrabajo fue de carácter voluntario, y sólo un 8,4% fue debido a requerimientos de la empresa.

En algunos casos las empresas expresan que su experiencia aplicando teletrabajo ha dejado aprendizajes con respecto a la necesidad de entregar consentimiento voluntario para adoptar esta modalidad de trabajo.

“Algunos jefes obligan al teletrabajo...no es la idea”

En este contexto, la motivación para realizar el teletrabajo fue en un gran porcentaje de carácter individual (63,6%), un 19,6% de carácter familiar y un 16,8% por necesidades de la empresa. Si tomamos estos datos por sexo, el comportamiento se observa en la tabla 3:

Motivación principal para optar a modalidad teletrabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	Individual	43	47,3%
	Familiar	22	78,6%
	Laboral	10	41,7%
Hombres	Individual	48	52,7%
	Familiar	6	21,4%
	Laboral	14	58,3%

Tabla 3: Motivación para optar modalidad teletrabajo

Con respecto al uso de TIC, lo principal fue uso de computador (100%) y tener acceso a internet (97,2%), mientras que otras herramientas como impresoras y elementos de escritorio fueron de menos uso (Ver tabla 4). En su mayoría (60,1%) tanto TIC's y mobiliario no fueron provistos por la empresa. Sin embargo, un 81,8% indica que existen protocolos establecidos por la empresa para su uso.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Computador	143	100
Conexión a internet	139	97,2
Teléfono Móvil o Fijo	129	90,2
Licencia corporativa (Windows o IOS, Office, etc.)	115	80,4
Tecnologías de información Acceso remoto	108	75,5
Software de telecomunicaciones	98	68,5
Software de seguridad	74	51,7
Otras herramientas (Licencias software teleconferencias, compartir archivos, cámaras web, etc.)	47	32,9
Impresoras y elementos de escritorio	29	20,3

Tabla 4: Uso de Tecnologías de información y otros accesorios

El mobiliario necesario para realizar teletrabajo corresponde a escritorio, silla, mouse. Elementos de escritorio como alza notebook, pantallas y teclados anexos son menos relevantes (Ver tabla 5).

	<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>	
<i>Mobiliario y elementos de escritorio para realizar teletrabajo</i>	Silla	130	90,9
	Escritorio	129	90,2
	Mouse	116	81,1
	Teclado	73	51
	Pantalla	54	37,8
	Elevador de notebook	23	16,1

Tabla 5: Mobiliario y elementos de escritorio para realizar teletrabajo

Un punto crítico a destacar es el hecho que algunas personas ven como natural no contar con el equipamiento adecuado para trabajar en casa, señalando principalmente que las condiciones que cuentan les parecen suficientes para realizar su trabajo, dado el acotado tiempo en que se ven expuestas a estas condiciones.

“Trabajo en la mesa del comedor..., mi marido en la cama..., él también está en teletrabajo... internet lo coloco yo...”.

“La empresa no se mete en arreglos de la casa... escritorio, silla... va de responsabilidad de uno... hubo reclamos al inicio...”.

“La empresa me pasa el computador y ya... la empresa asume que uno tiene lo necesario. Trabajo en el comedor... no tengo escritorio...”.

Otras personas se interrogan respecto al hecho que trabajar en casa supone definir responsabilidades compartidas con la empresa respecto a las condiciones en las que deben realizar su trabajo.

“Hay que ocupar espacios de la casa para trabajar... la compañía se ahorra instalaciones... la luz... quién paga eso?... No está regulado quien se hace cargo de condicionar... y claro que todos ya tenemos internet personal... y como compañía de telecomunicaciones tenemos algunas facilidades...”.

“Yo ya tenía instalada una impresora, ya que estudio en paralelo... Una compañera se cayó y se quebró la muñeca... lo vio la mutualidad... pero le dijeron que no podía hacer home office, ya que no tenía las condiciones en su casa... Hasta qué punto es responsabilidad del empleado poner las condiciones?...”.

“Al principio la gente mayor tuvo más dificultades... y la conectividad no ayudaba... ahora ya hicieron el cambio...”.

Por su parte las empresas mencionan que han considerado elementos tecnológicos en el proceso de implementación del teletrabajo, y las propias personas disponen de sus recursos para sostener el teletrabajo, pero se producen algunas dificultades por efectos de carencias de soporte técnico suficiente que permitan realizar de manera adecuada las actividades y coordinaciones requeridas.

“Hay limitación de computadores...los teléfonos no necesariamente...hay link...los 20 mega los proveen las personas”

“Las tecnologías no respaldan suficientemente aún...”

“Es necesario que tengan notebook, VPN, Link (Skype), teléfono, con internet 20 megas, con espacio en la casa...”

En tanto que los teletrabajadores relatan que el mobiliario adecuado y condiciones de espacio las han asumido ellos en forma personal.

“No tenía silla... al tiempo me dolía la espalda... tuve que comprar una silla...”.

“Si son más días, habría que comprar escritorio... monitor... sino el comedor es suficiente... no uso mucho papel...”.

“Hay que ver lo del uso de internet y teléfono...”

De un modo general, en base al relato de las entrevistas de los teletrabajadores, se tiende a visualizar un desarrollo acotado del teletrabajo en cuanto al número de días en que las personas podrían trabajar a distancia, y que su extensión estaría condicionada por factores tanto estructurales, como regulatorios y culturales, prefiriéndose una extensión hasta tres días en la semana, y muy marginalmente se abriría la posibilidad de considerar su extensión a la semana laboral completa.

“No sé si se pueda ampliar... no creo que se pueda cinco días... dos días es el escenario ideal... Con cinco días de teletrabajo ya debiera normarse lo de los equipamientos... Hay consumo extra en la casa, pero ahorros también... es cierto también que no descuentan los bonos de transporte...”.

“Otras áreas podrían tomar cinco días... los “computines”... los que atienden público, no...”.

“El teletrabajo está focalizado al lugar... y no donde uno quiera estar... debiera regularse de algún modo... de pronto uno no debiera estar en la casa...”.

“Sería bueno agregar más días..... cinco no... a lo más tres.... Quizás sería bueno tener convenios para comprar equipamiento adecuado...capacitación desde área de prevención... uno no le toma importancia... pero igual es importante... tipo de sillas... luz... ¿Qué pasa si te asaltan?... es un riesgo andar con el computador a cuesta...”.

¿Cómo se va a realizar?... ¿según horarios establecidos?... ¿cómo se va a hacer la conciliación trabajo-familia?, ¿se va a trabajar por horarios o por objetivos? ¿cómo se hará la inducción y la formación... por ejemplo, para aprender a autorregularse?... ¿debiera ser responsabilidad del empleador educar?... ¿se puede salir a comprar?... ¿quién se hace responsable de las instalaciones...? ... habría que establecer cuáles son los beneficios... ¿cuáles serán las condiciones?...”.

6.3 Factores organizacionales y de salud y seguridad ocupacional

6.3.1 Exigencias organizacionales

Con respecto a las exigencias organizacionales, un 92,3% de los teletrabajadores indican ser autónomos en el trabajo, tener ausencia de conflictos de rol (88,1%), ausencia de sobrecarga laboral (74,8%) y baja ambigüedad del futuro laboral (18,2%). Un bajo porcentaje indica realizar turnos (9,8%) o trabajo nocturno (7,0%).

Exigencias organizacionales

	Sí n (%)	No n (%)	No aplica n (%)
<i>¿Es autónomo el trabajo?</i>	132 (92,3)	9 (6,3)	2 (1,4)
<i>¿Existe conflicto y/o ambigüedad de roles?</i>	13 (9,1)	126 (88,1)	4 (2,8)
<i>¿Existe sobrecarga laboral (cuantitativa / cualitativa)?</i>	27 (18,9)	107 (74,8)	9 (6,3)
<i>¿Existe ambigüedad de futuro laboral?</i>	26 (18,2)	106 (74,1)	11 (7,7)
<i>¿Se realiza trabajo en turnos?</i>	14 (9,8)	125 (87,4)	4 (2,8)
<i>¿Se realiza trabajo nocturno?</i>	10 (7)	128 (89,5)	5 (3,5)

Tabla 6: Exigencias organizacionales en teletrabajadores.

6.3.2 Seguridad ocupacional

En cuanto a temas de seguridad ocupacional, entre los factores consultados se destaca que los teletrabajadores reportan en su mayoría estar en conocimiento de la política de seguridad de la empresa asociada al teletrabajo, no tanto así de los planes de emergencia asociado a este tipo de puestos de trabajo, como se puede observar a continuación.

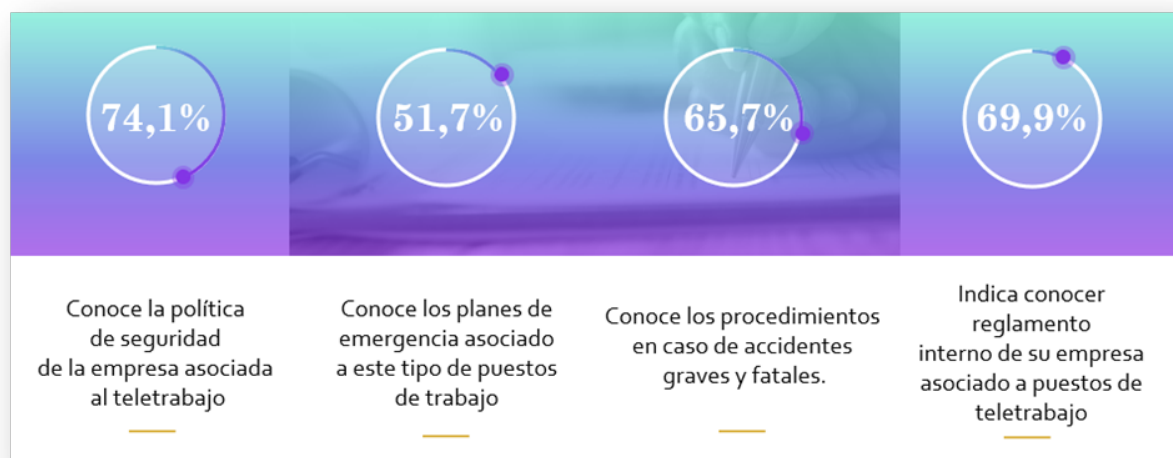


Figura 8: Conocimiento con respecto a seguridad ocupacional de teletrabajo en empresas de la Región Metropolitana

En esta misma línea, un 64,3% declara conocer las condiciones de higiene y seguridad en el puesto de teletrabajo, el 87% indica que no posee matriz de identificación de peligros en este tipo de puestos de trabajo; el 49% declara poseer procedimientos de trabajo seguro asociados al teletrabajo; sin embargo, un 46,2% indica que no posee elementos de escritorio para la ejecución del teletrabajo. Por otro lado el 51% indica que posee inducción para la ejecución del teletrabajo.

En relación al contrato, un 90,2% indica que en este documento se indica específicamente que su trabajo puede ser realizado mediante la opción de teletrabajo; y un 68,5% indica que se define la jornada de dedicación a teletrabajo por parte de la empresa.

Por otro lado, un 69,2% indica que en su puesto de trabajo no se le ha aplicado la norma TMERT y un 54,5% indica que tampoco se ha aplicado el protocolo de factores psicosociales. Por otro lado, solamente un 3,5% indica haber sufrido accidentes ejecutando tareas relacionadas a sus labores de teletrabajo y un 2,8% indica haber sufrido una enfermedad profesional en relación a este puesto de trabajo.

Con respecto a condiciones de seguridad y la vinculación con el organismo administrador, se destaca por parte de los directivos la favorable disposición de la mutualidad en cuanto a cubrir los accidentes sucedidos en períodos de teletrabajo, se ubica no obstante aún en zona gris en lo que refiere a las regulaciones, generando incertezas respecto del manejo de estos eventos en un escenario de extensión de la práctica del teletrabajo.

“Hemos tenido tres accidentes, los que han sido cubiertos por la mutualidad...”

“Si llega a pasar un accidente, la persona va a la ACHS y lo declara como accidente laboral...”

“Es necesario legislar sobre la cobertura de accidentes en condiciones de teletrabajo”

“Hay dificultad legal en relación a los accidentes del trabajo...Si uno se accidenta en el work café del Santander... ¿Cómo se hace?”

“Para los accidentes se desconoce cuál es el marco de referencia, ¿Lo pone el gobierno, la empresa, la mutual...?”

“La ley no debiera tipificar de manera estricta, y obligue a la empresa a muchas cosas...por ejemplo, financiar wifi, mobiliario, cuenta de luz...si es así se retrocede...La Ley debiera fijar reglas claras sobre prevención de riesgos... ¿Tengo que estar en mi casa?”

“No hay claridad de lo que es teletrabajo...la ley debiera distinguirlo de home office...que puede ser en cualquier lugar en que la persona se pueda conectar”.

En cuanto a lo que opinan los teletrabajadores en esta temática, se destaca que:

“Hay que ver qué pasa con el anexo de contrato... días y horas no está claro... todavía hay dudas...”.

... La ley debiera establecer horarios igual que en la empresa, definir qué accidentes cubren... los que no...”.

“Respecto a los accidentes... hay que ver cómo se debe abordar... se ha ido acotando con recomendaciones...”.

“¿Más días?... si, se podría trabajar en home office... y sólo asistir a reuniones en la oficina... pero faltan cosas en la parte legal...”

“Todos debieran participar en la definición del teletrabajo... Sería una transacción... si quiero trabajar de mi casa... Los sindicatos debieran participar en la definición de teletrabajo... para que la regulación sea pareja... Las relaciones laborales se verán afectadas... en la huelga, por ejemplo... hay que regular los reemplazos... ¿Cuántos teletrabajadores puede tener una empresa?...”

Los equipamientos debieran ser de parte del empleador... silla, apoya muñeca... Si es un sólo día... no es tanto problema... pero si es más... el acondicionamiento debiera ser resuelto por el empleador... un prevencionista debiera evaluar, y eso es de responsabilidad del empleador... y el arreglo de parte del trabajador... Hay que considerar que la casa es de los trabajadores... o del arrendador...”

“Los seguros de accidente debieran estar resuelto por ley... ¿Podríamos tener incentivos?... Por ejemplo, quedarse trabajando en la casa en las noches... tendría que regularse...”

“Habría que flexibilizar el horario para acomodar con las condiciones de vida... Hay que tener cuidado con el entorno...”

6.4 Factores ergonómicos de carga física

En cuanto al área en donde se realiza teletrabajo, un 86,7% indica que posee un lugar específico dentro de su hogar destinado a dichas labores, a su vez, un 95,1% indica que este lugar se encuentra libre de obstáculos y un 98,6% contesta que esta área se encuentra ordenada y limpia.

		<i>Frecuencia (n)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
<i>Postura frecuente</i>	Sentado	140	97,9
	Acostado	2	1,4
	De pie	1	1
<i>Pausas durante la jornada</i>	> De 5 min	26	18,2
	Entre 5 a 10 min	61	42,7
	Entre 10 a 20 min	33	23,1
	Entre 20 a 30 min	9	6,3
	Más de 30 min	14	9,8

Tabla 7: Factores ergonómicos: Posturas de trabajo y pausas laborales

En relación a la postura durante el teletrabajo, un 82% indica que adopta posturas confortables para brazos, espalda y piernas mientras se encuentra sentado. En cuanto a la posición del teclado, un 81,1% indica que lo utiliza dejando los antebrazos en apoyo. Un 55,3% indica que su cabeza se encuentra rotada o inclinada al mirar la pantalla cuando realiza teletrabajo; por otra parte un 54,6% indica que la silla que utilizan es regulable, de forma que puede apoyar pies, espalda y antebrazos. Un 81,5% declara que apoya el antebrazo completamente al utilizar el mouse; mientras que la mayoría (97,1%) indica que los objetos en el lugar de trabajo se encuentran al alcance.

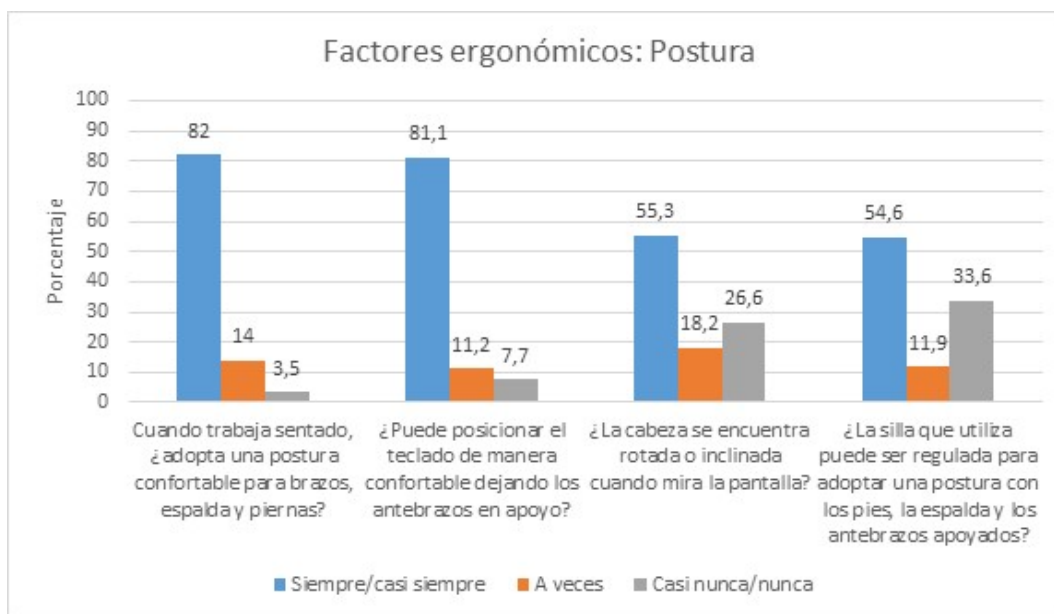


Gráfico 1: Factores ergonómicos de carga física - Postura de trabajo.

6.5 Factores ergonómicos ambientales

En cuanto al ruido, destaca que el 90,2 % de los trabajadores responden que el ruido ambiental (vecinos, vehículos, etc.) en sus lugares de teletrabajo no provoca interferencias ni distracciones en sus tareas; un 76,3 % indica que no existen fuentes generadoras de ruido en el área en donde realiza teletrabajo; por otro lado un 74,2 % responde que en su lugar de trabajo no existen ruidos por conversación o voces.

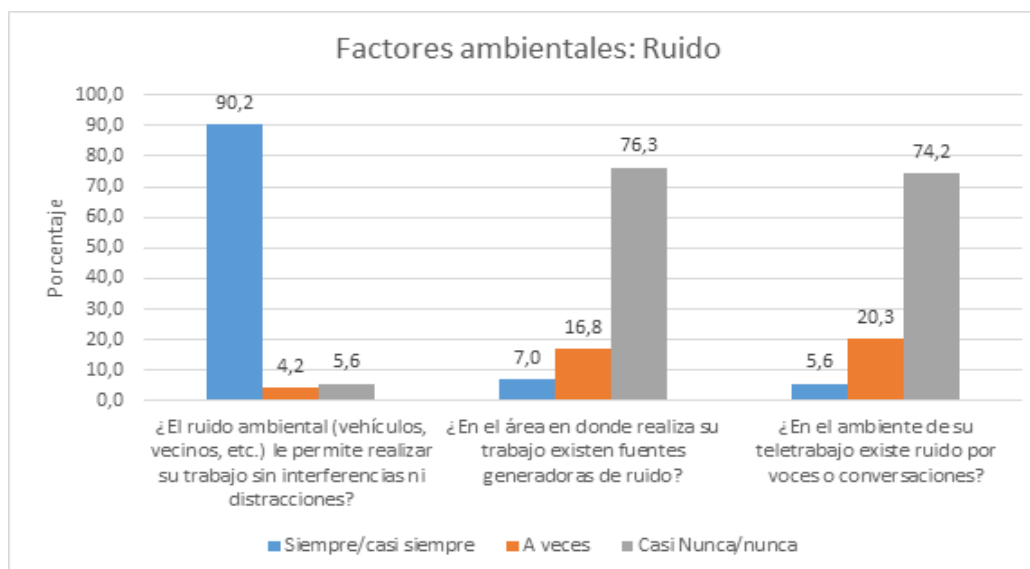


Gráfico 2: Factores ergonómicos ambientales - Ruido

En relación a la iluminación, un 97,9% indica que en el área de teletrabajo hay iluminación natural; además un 98,6% indica que la intensidad de la luz es adecuada, mientras que la iluminación del área de trabajo no genera brillo o reflejos en un 98,6%

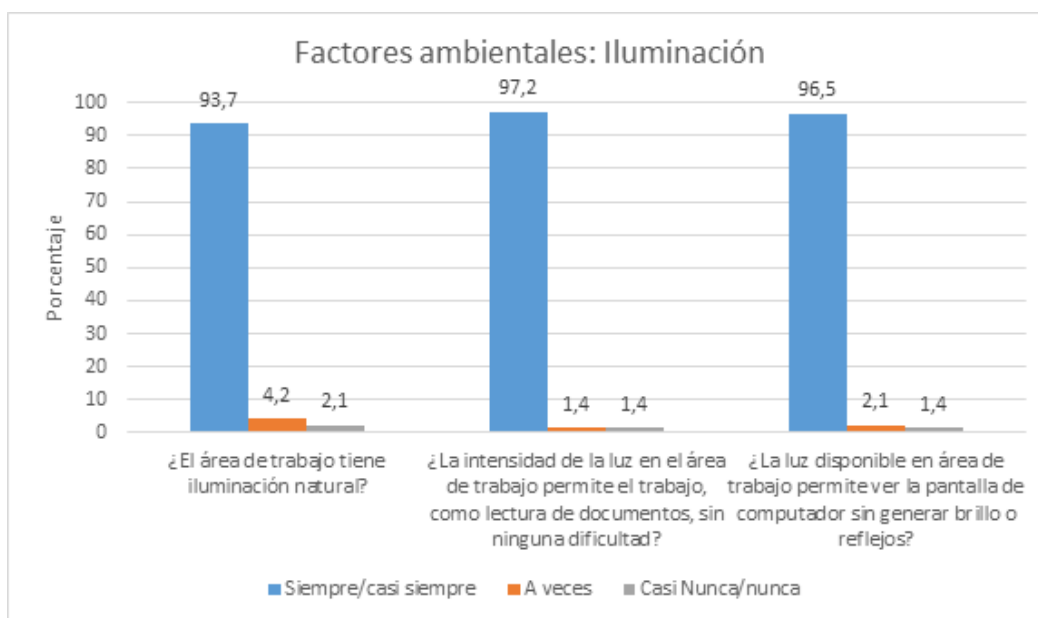


Gráfico 3: Factores ergonómicos ambientales - Iluminación

Por otra parte, el 92,3% indica que la temperatura en su lugar de teletrabajo es confortable, asimismo un 78,3% indica que la temperatura puede ser regulada.

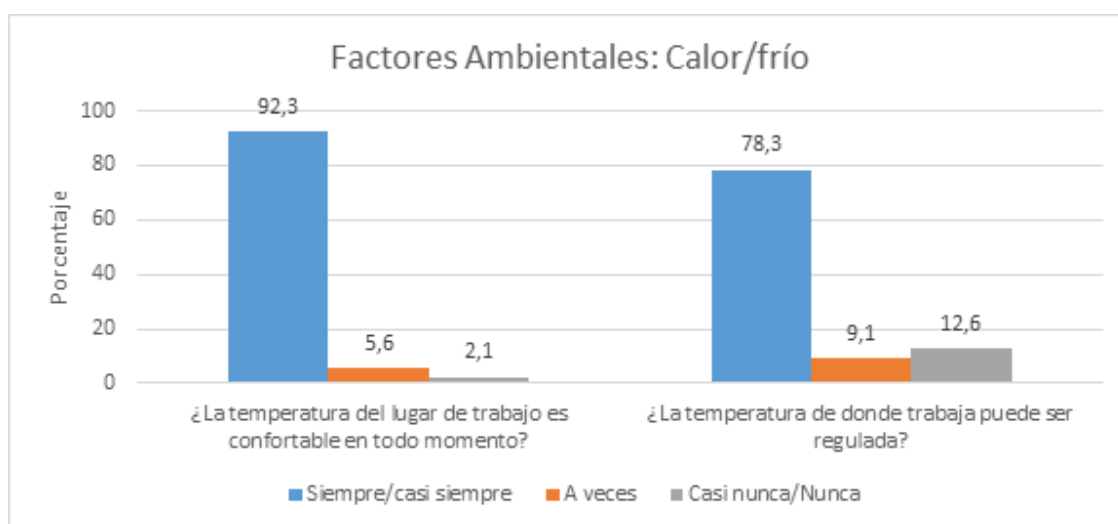


Gráfico 4: Factores ergonómicos ambientales - Temperatura

6.6 Factores psicosociales

6.6.1 Demandas psicológicas

En relación a las demandas psicológicas, a un 74,2 % de los teletrabajadores le exige un gran esfuerzo de concentración las tareas que realizan en su trabajo. Así mismo, un 63,7% indica que su trabajo rara vez o nunca es monótono. Un 83,2% refiere que siempre o casi siempre pueden hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día, mientras que, un 66,5% menciona que rara vez o nunca los problemas del trabajo le impiden disfrutar de su tiempo libre. Por último, un 52,5 % indica que rara vez o nunca tiene que guardar sus emociones en su trabajo y 56,7% indica que el trabajo no les provoca desgaste emocional

“A los que no les gusta, es porque se ven perturbados en su casa”

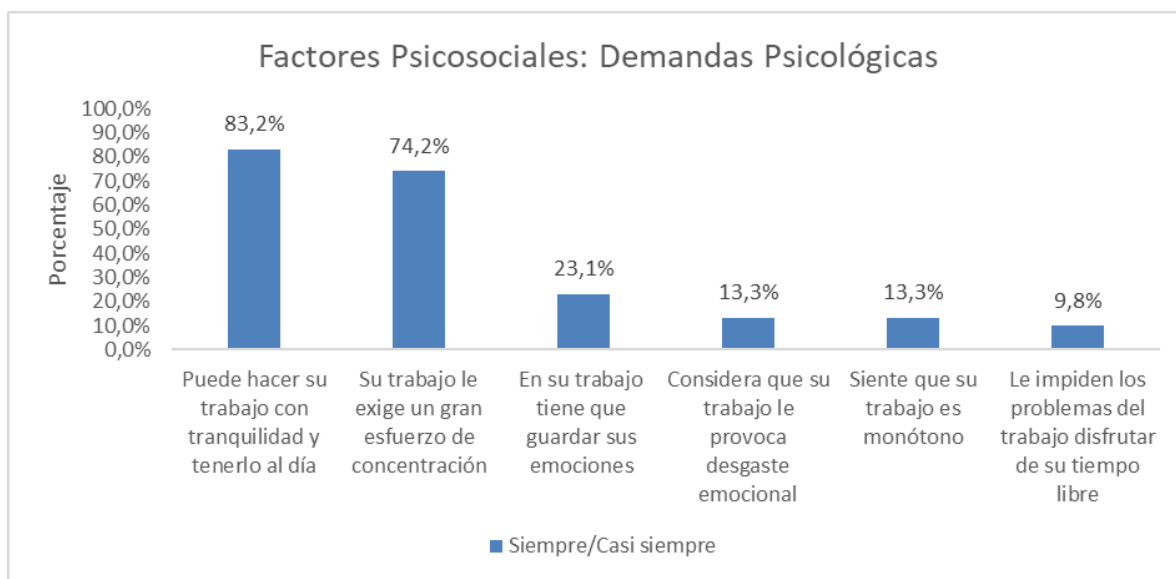


Gráfico 5: Factores psicosociales – Demandas psicológicas

6.6.2 Control y autonomía

En relación al control y la autonomía de los teletrabajadores, un 77% indica que puede controlar la velocidad del trabajo; mientras que un 37,1% puede controlar la cantidad de trabajo asignado siempre o casi siempre. En otros aspectos relacionados con el control y autonomía, 76,3% indica que siempre o casi siempre pueden elegir o cambiar el orden de las tareas asignadas; 70% afirma que puede elegir el método o forma en que realiza su trabajo. Un 76,3 % también indicó estar satisfecho o muy satisfecho con la autonomía con la que puede regular el tiempo de trabajo respecto a las actividades personales.

Por otro lado, un 88,1 % indica que puede decidir cuándo tomar un descanso en el trabajo y el 53,9% puede decidir sobre sus horarios de trabajo siempre o casi siempre. Finalmente, un 90,9% cuenta con posibilidades efectivas de tomar vacaciones siempre o casi siempre. En cuanto a las licencias médicas, un 76,9% indica que puede tomarlas sin dificultad siempre o casi siempre. Un 52,5 % indica que el trabajo le deja suficiente tiempo libre para otras actividades.

Con respecto a las características del teletrabajo las empresas expresan ciertas dificultades asociadas a cultura y organización, que se relacionan principalmente con control y autonomía de los teletrabajadores.

“Los trabajadores con horario, deben marcar inicio y salida de home office...25% de empleados tiene jornada...esta modalidad está dirigida preferentemente a jefaturas medias y profesionales. Se estableció 3 meses de prueba...y es reversible por el jefe...”

“Ha habido denuncias a jefes por controles y trato a teletrabajadores”

“Hay jefes que no confían en sus propios jefes, y colaboradores que no confían en la empresa...creen que los van a controlar a escondidas”

“Algunas personas en teletrabajo simplemente se desaparecen...hay gente que saca la vuelta...la cultura...”

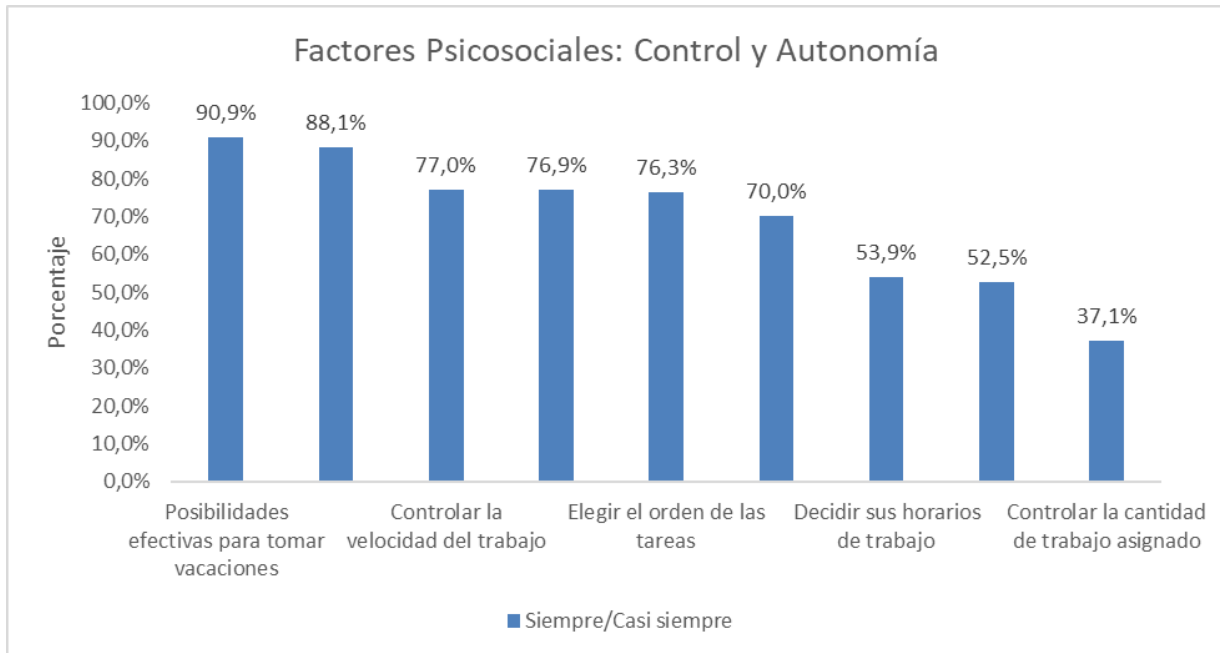


Gráfico 6: Factores psicosociales – Control y autonomía

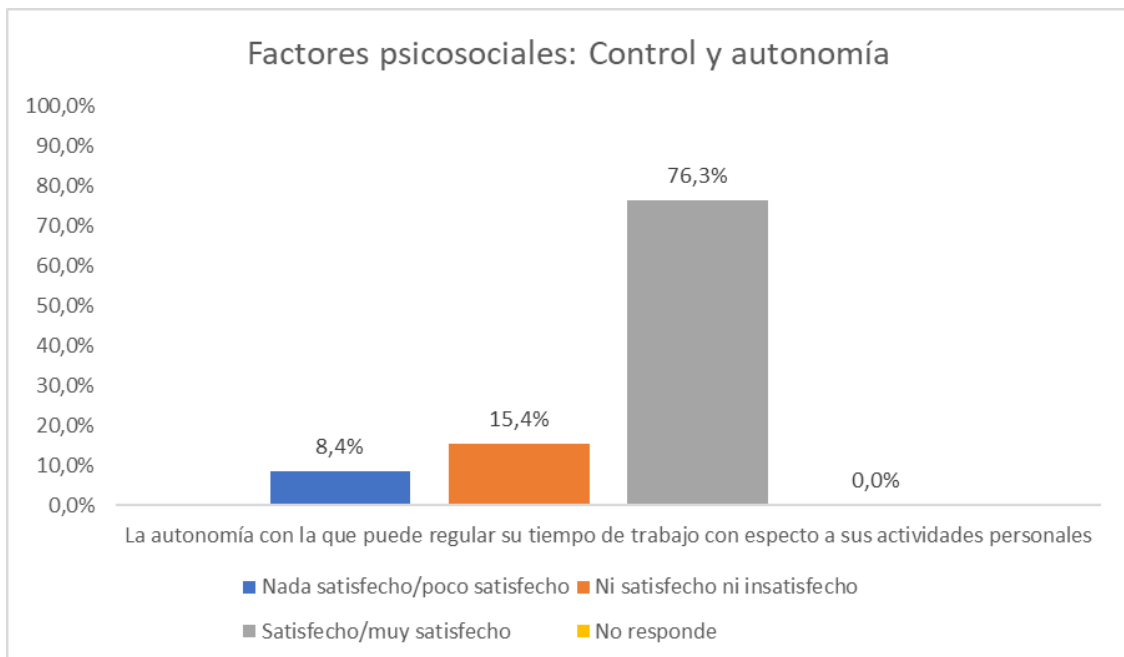


Gráfico 7: Factores psicosociales – Control y autonomía - Autonomía con la que puede regular el tiempo de trabajo respecto a las actividades personales

Las dificultades señaladas responden a diversos factores, que de uno u otro modo refieren a las exigencias de adaptación cultural a la nueva modalidad de trabajo, especialmente en relación al manejo de los tiempos, los espacios, las coordinaciones y la pertenencia. También se señala la existencia de mayores dificultades para aquellos que tienen niños pequeños, y para las personas mayores.

“Uno tiende a armar una mini casa en el trabajo... fue impresionante quedarse sin puesto personal... pelado... es incómodo... es cierto que se hace más difícil en esa mirada el trabajo en equipo... pero comienzas a compartir con otros...”.

“Se trabaja más... un par de horas más... soy trabajólica... El equipo trabaja de lunes a domingo... tienen que aprender a regular... Hay una barrera cultural... temor al teletrabajo... no es para todos... no es para las personas que no son estructuradas, ordenadas... le ha tenido que quitar el beneficio a algunos... hay que saber administrar su tiempo...”.

“Para hacer teletrabajo las personas deben ser responsables... es un tema de cultura... no se trata de tener tiempo para ir a la feria...”.

“Me dieron flexibilidad para trabajar toda la semana.... los tres primeros días bien... ya después requería coordinarme”.

“Tengo un hijo de 7 meses... mi pareja requiere ayuda... entonces se me alarga la jornada... es el mayor tema...”

“Como estaba en la casa empezaba a trabajar más temprano... y a menudo más que el horario normal... Al principio cuesta regularse y planificar... autocorregirse... cuesta asumir que la casa es un espacio para producir... a algunos se les ha hecho más difícil... hacerse de un espacio en la casa... deben trabajar en el living o en el comedor... y con familia es más difícil...”.

“La organización debe velar por las herramientas... VPN... correo... páginas de seguimiento...”.

6.6.3 Apoyo Social

En cuanto al apoyo social, un 82,5% indica que tiene a quién recurrir en caso de alguna dificultad en el trabajo, mientras que un 95,1% indica que siempre o casi siempre sabe a quién debe reportar su trabajo. De los trabajadores que responden, un 94,4% indica saber exactamente qué tareas son de su responsabilidad. En relación al sentimiento de pertenencia, un 91,6% se siente parte de la empresa para la que trabaja.

En cuanto al futuro laboral, un 16,8% indica estar preocupado por si no le renuevan el contrato. En tanto, un 77,6% rara vez o nunca indica sentirse aislado mientras realiza teletrabajo y un 45,5% indica que siempre hay otras personas en casa mientras se trabaja en teletrabajo, y un 89,5% indica que puede comunicarse con compañeros de trabajo que realizan las mismas labores.

Un 57,4% indica que rara vez o nunca realizan labores del hogar de forma cotidiana durante el tiempo destinado a teletrabajo. Mientras que un 72% se manifiesta satisfecho al poder combinar el trabajo con las actividades del hogar.

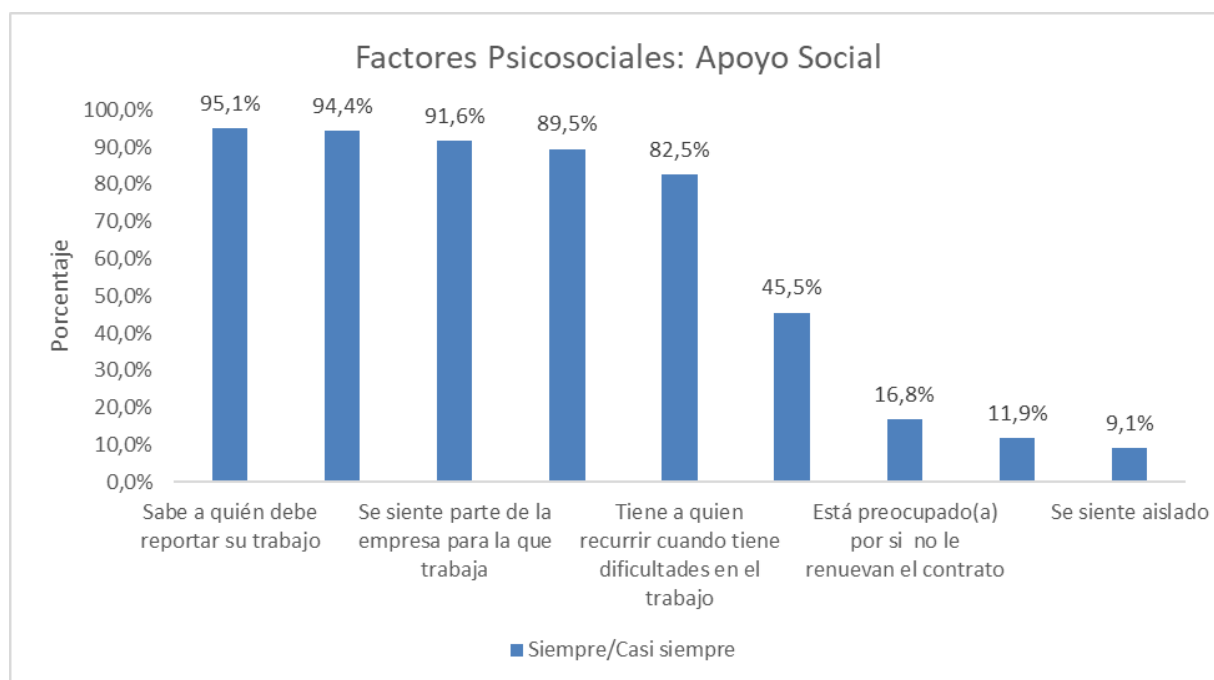


Gráfico 8: Factores psicosociales – Apoyo social

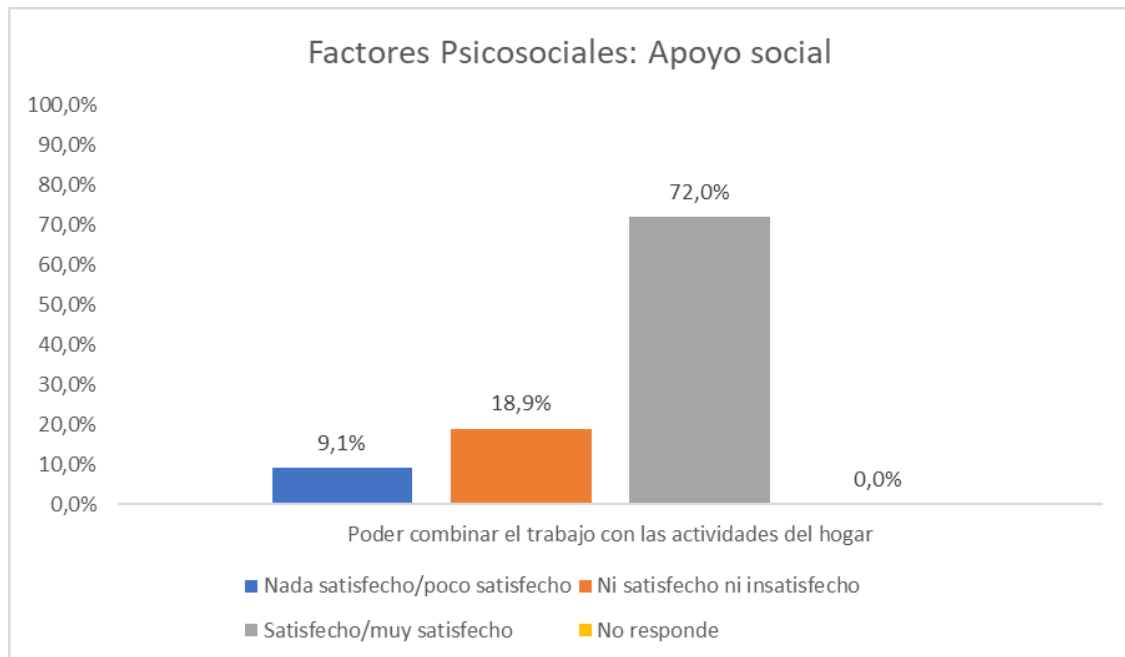


Gráfico 9: Factores psicosociales – Apoyo social: Grado de satisfacción de poder combinar el trabajo con las actividades del hogar

En el plano de la cultura, del clima y el comportamiento organizacional se percibe la aparición de ciertas señales que generan aprehensiones respecto a la calidad de las relaciones y el compromiso organizacional.

“Genera sensación de aislamiento organizacional...Se enfría la relación con la empresa...se pierde la sociabilización...copuchar, pero también trabajar...efectos en la cultura...las prácticas compartidas...como arreglar las cosas...”

“Se han incorporado reuniones cada cierto tiempo para estar todos juntos...El clima se altera”

Los trabajadores, en tanto, expresan que el aislamiento en ciertas ocasiones de hace presente, principalmente marcado por la disminución de la pertenencia y la coordinación con los equipos de trabajo, y por otra parte, la conciliación con la vida familiar también aparece como dificultades presentes al realizar teletrabajo.

“Se pierde el contacto con el resto de la gente.... Se diluye integralidad de compañía... identidad... Hay que conocer bien el equipo de trabajo... en equipos grandes es más complejo... hay temas de confianza... Algunos sí han tenido dificultades... con hijos pequeños... que entiendan que el papá está trabajando... Esta modalidad está enfocada para gente joven...a la gente mayor le cuesta no tener a las personas al frente...”.

“La pertenencia con la empresa se debilita... además uno se vuelve más trabajólico...”.

“Echo de menos mi puesto de trabajo... los compañeros... no perdemos el contacto, pero ya no vamos a almorzar juntos... Hay áreas que no tienen flex office... ha sido más difícil ya que todos debieran estar 100% conectados... hay cosas que hay que ver... cuesta más ponerse de acuerdo... al final es un poco aburrido estar sola... A la gente de edad les cuesta más...”.

“La gente nueva se tiene que empapar... sociabilizar, conocer la cultura de la empresa... Habría que hacer actividades para socializar... a la empresa también le conviene que haya una cultura compartida por los teletrabajadores... Vincular a los nuevos con los antiguos... Sin cultura las empresas se empiezan a deteriorar...”.

“Más de 3 días no sería productivo... requiere información de otros... pero si el equipo está bien comunicado se podría... Es viable si se coordina bien...”

“Habría que tener al menos 1 día en la semana donde estén todos... para el compañerismo...”.

6.6.4 Estructura de trabajo

En relación a la estructura del teletrabajo, un 67,9% de los teletrabajadores indican que no preferirían trabajar en una modalidad tradicional, sin embargo, un 20,3 % indican que debe hacer tareas que creen deberían hacerse de otra manera y un 79 % indica estar satisfecho respecto a la calidad del equipamiento disponible para realizar su trabajo.

Por otro lado, un 95,1% siente que el teletrabajo es un beneficio para balancear su vida laboral, personal y familiar.

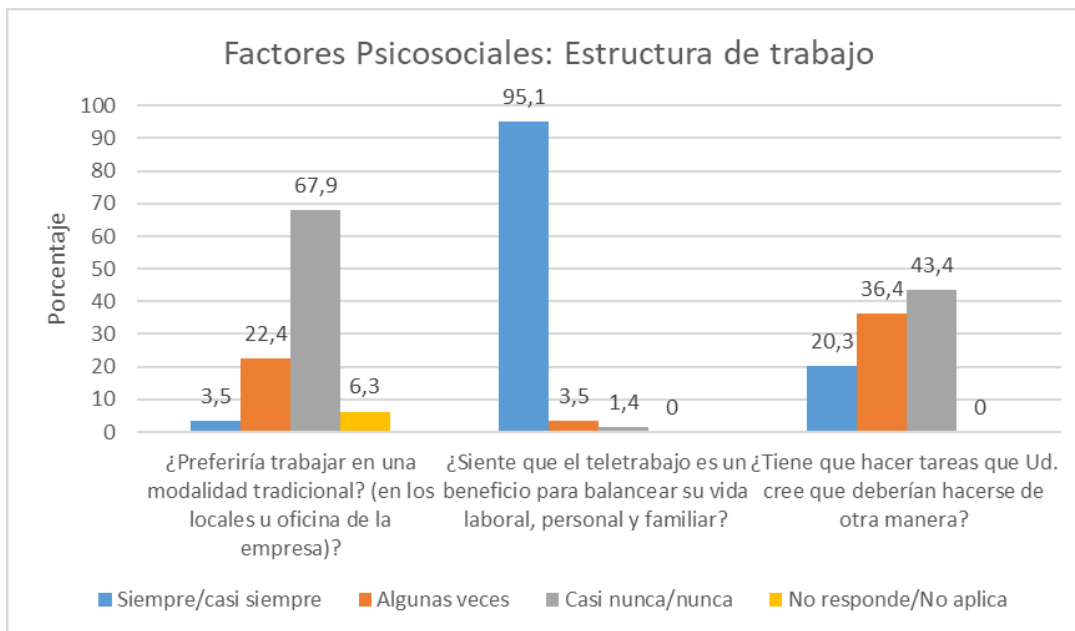


Gráfico 10: Factores psicosociales – Estructura de trabajo.

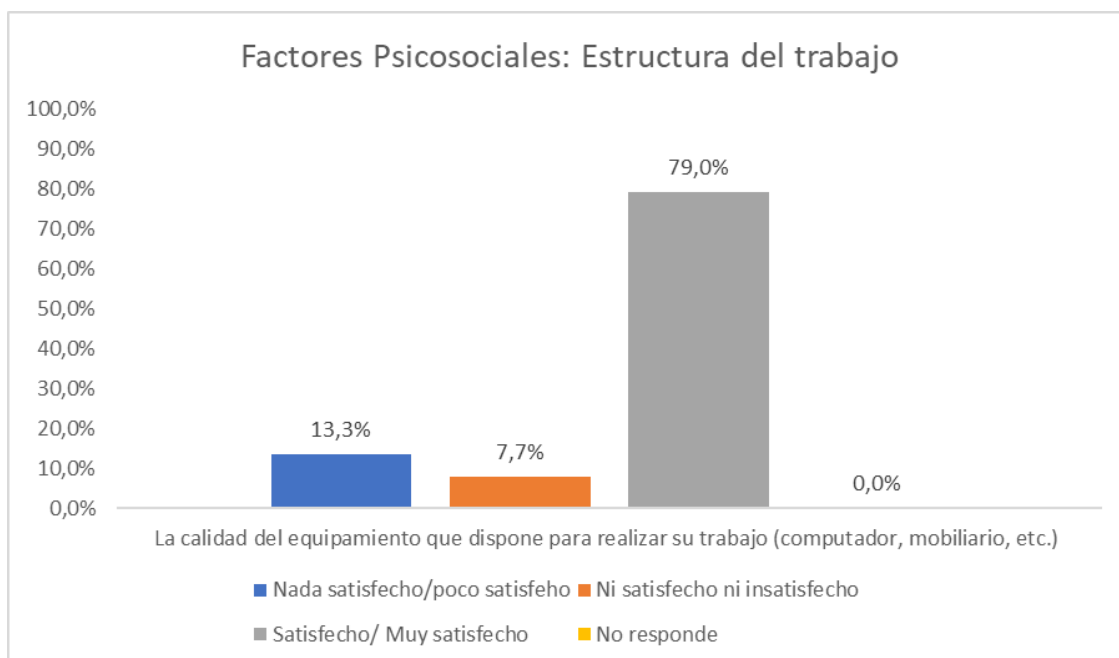


Gráfico 11: Factores psicosociales y organizacionales – Estructura de trabajo: grado de satisfacción con calidad del equipamiento disponible para realizar su trabajo

Los trabajadores además identifican que trabajar en teletrabajo, dada su estructura, permite ciertas conductas que se perciben como beneficios.

“Es una buena experiencia... estoy estudiando en la universidad... Es entretenido estar en la casa... no tengo hijos pequeños... Es como "encarcelamiento" tener que ir a una oficina...”

“Ha sido grata la experiencia... Poder levantarse a tomar un café... y terminar la jornada en el living de la casa...”.

“Se puede trabajar más relajado... desde la cama...”.

Al mismo tiempo en el relato de los teletrabajadores se identifican aspectos organizacionales positivos como por ejemplo poder organizar el propio tiempo, y otros negativos como no tener horarios definidos

“...los que tienen, cuentan que es súper bien... los pueden ir a buscar al colegio... Se puede también compartir con otras personas...”.

“La gente venía todo el tiempo... difícil concentrarse... en la casa se aprovecha de hacer cosas domésticas... y además estoy estudiando... también es más barato comer en casa. Es un muy buen beneficio... nuevas formas... depende del colaborador que funcione bien... Es ambas cosas: beneficio y nueva modalidad de trabajo...”.

“La ley debiera definir jornada de trabajo, es lo más sensible... se me extiende la jornada... cuesta regular con la vida familiar... en especial con los más trabajólico... Podría afectar las condiciones contractuales...”.

El balance que realizan los representantes de las empresas sobre la implementación de teletrabajo tiende a ser globalmente positivo, pues queda la percepción de que el teletrabajo contribuye tanto al clima organizacional como a la productividad.

“La opinión de los colaboradores es muy buena, mejora la calidad de vida”

“Es beneficio potente, la gente lo cuida, la gente que vive fuera de Santiago tiene ahorro en lucas, en tiempo...”

“Están felices con la gestión de cambio interno y de la asesoría...involucramos a los implicados desde el primer momento”

6.6.5 Reconocimiento y promoción

En relación al reconocimiento y promoción de los teletrabajadores, un 77,7% refiere que siempre/casi siempre su trabajo les da la oportunidad de desarrollar sus capacidades. Un 53,9 % dice estar satisfecho con las posibilidades de promoción o de mejorar en su trabajo.

En cuanto a la motivación un 86,7% indica sentirse motivado y comprometido con su trabajo, mientras que un 86% casi siempre disfruta con el trabajo que realiza.

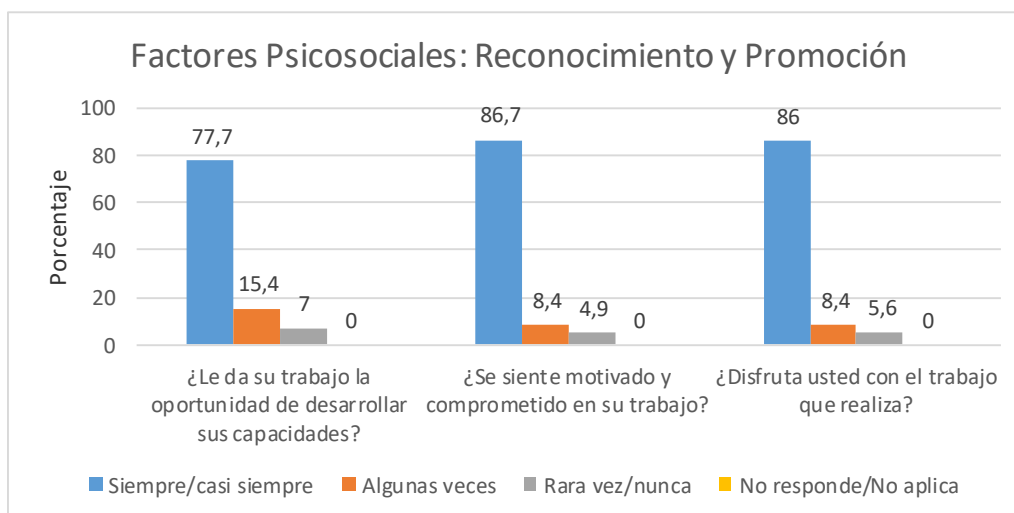


Gráfico 12: Factores psicosociales y organizacionales – Reconocimiento y promoción.

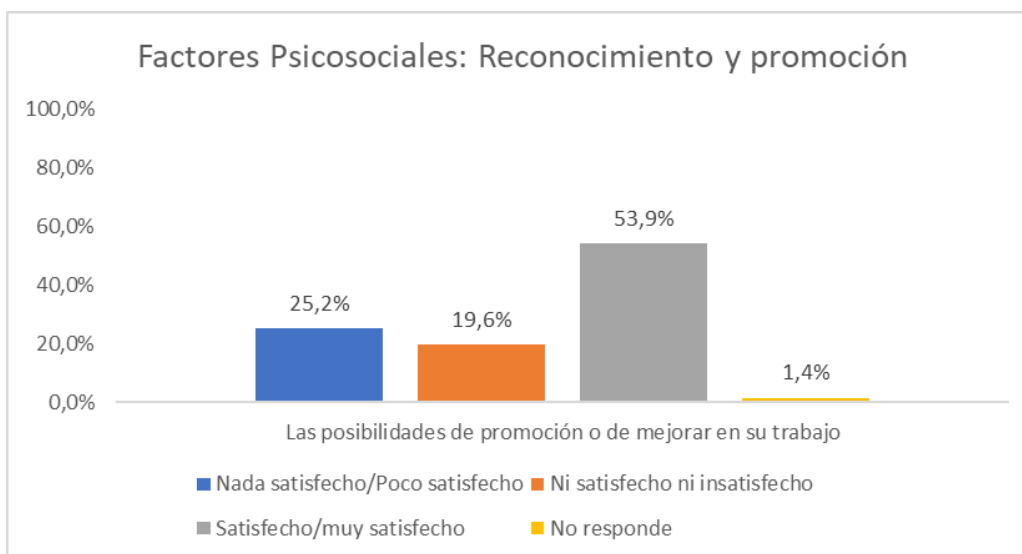


Gráfico 13: Factores psicosociales y organizacionales – Reconocimiento y promoción, grado de satisfacción

6.7 Asociaciones

A continuación se presentan asociaciones entre variables relevantes observadas en las categorías analizadas.

- **Horas continuas-discontinuas v/s Labores del hogar durante horario de teletrabajo**

Se encuentra asociación entre el trabajar de manera continua y no realizar tareas del hogar durante el tiempo dedicado al teletrabajo (entendiéndose como categoría “No” la opción “rara vez – nunca”)

Tabla de contingencia				
	¿Le corresponde realizar cotidianamente labores propias del hogar durante su tiempo de trabajo?		Total	p = 0,000**
	Sí	No		
Trabajar de manera continua	2 (2%)	53 (53,5%)	55 (55,6%)	
Trabajar de manera discontinua	15 (15,2%)	29 (29,3%)	44 (44,4%)	
Total	17 (17,2%)	82 (82,8%)	99 (100,0%)	

**Chi-Cuadrado

Tabla 8: Tabla de contingencia Horas continuas-discontinuas v/s Labores del hogar durante horario de teletrabajo.

- **Horas continuas-discontinuas v/s Cambiar orden de las tareas**

Se encuentra una tendencia entre trabajar de manera continua y poder elegir o cambiar el orden de las tareas asignadas (entendiéndose como categoría “Sí” la opción “siempre-casi siempre”)

Tabla de contingencia				
	¿Puede elegir o cambiar el orden de sus tareas?		Total	p = 0,033*
	Sí	No		
Trabajar de manera continua	58 (50,4%)	6 (5,2%)	64 (55,7%)	
Trabajar de manera discontinua	51 (44,3%)	0 (0,0%)	51 (44,3%)	
Total	109 (94,8%)	6 (5,2%)	115 (100,0%)	

*Test de Fisher

Tabla 9: Tabla de contingencia Horas continuas-discontinuas v/s Cambiar orden de las tareas

▪ **Horas continuas/discontinuas v/s Cambiar el método de trabajo**

Se encuentra una tendencia entre trabajar de manera discontinua y poder elegir o cambiar el método en que realiza su trabajo (entendiéndose como categoría “Sí” la opción “siempre-casi siempre”).

Tabla de contingencia				
	¿Puede elegir o cambiar el método o la forma en que realiza su trabajo?		Total	p = 0,096*
	Sí	No		
Trabajar de manera continua	49 (44,5%)	8 (7,3%)	57 (51,8%)	
Trabajar de manera discontinua	51 (46,4%)	2 (1,8%)	53 (48,2%)	
Total	100 (90,0%)	10 (9,1%)	110 (100,0%)	

*Test de Fisher

Tabla 10: Tabla de contingencia Horas continuas-discontinuas v/s Cambiar el método de trabajo.

▪ **Horas continuas/discontinuas v/s autonomía para regular tiempos de trabajo**

Se encuentra una tendencia entre trabajar de manera continua y la autonomía para regular el tiempo de trabajo con respecto a las actividades personales (entendiéndose como categoría “Sí” las opciones “muy satisfecho” y “satisfecho”)

Tabla de contingencia				
	La autonomía con la que puede regular su tiempo de trabajo con respecto a sus actividades personales		Total	p = 0,008**
	Sí	No		
Trabajar de manera continua	56 (46,3%)	11 (9,1%)	67 (55,4%)	
Trabajar de manera discontinua	53 (43,8%)	1 (0,8%)	54 (44,6%)	
Total	109 (90,1%)	12 (9,9%)	121 (100,0%)	

**Chi-Cuadrado

Tabla 11: Tabla de contingencia Horas continuas-discontinuas v/s autonomía para regular tiempos de trabajo

▪ **Modalidad de teletrabajo (estricto/ flexible) v/s influir en cantidad de trabajo**

Se encuentra asociación entre el horario de trabajo flexible y poder influir en la cantidad de trabajo que se asigna (entendiéndose como categoría “Sí” la opción “siempre-casi siempre”).

Tabla de contingencia				
	¿Puede usted influir en la cantidad de trabajo que se le asigna o que tiene?		Total	p = 0,000**
	Sí	No		
Modalidad de Teletrabajo Estricto	21 (22,6%)	32 (34,4%)	53 (57%)	
Modalidad de Teletrabajo Flexible	32 (34,4%)	8 (8,6%)	40 (43%)	
Total	53 (57%)	40 (43%)	93 (100,0%)	

**Chi-Cuadrado

Tabla 12: Tabla de contingencia Modalidad de teletrabajo (estricto/ flexible) v/s influir en cantidad de trabajo

▪ **Modalidad de teletrabajo (estricto/ flexible) v/s elegir o cambiar el método o la forma de trabajo.**

Se encuentra una asociación entre el trabajo en horario flexible y poder elegir o cambiar el método o la forma que se realiza el trabajo (entendiéndose como categoría “Sí” la opción “siempre-casi siempre”).

Tabla de contingencia				
	¿Puede elegir o cambiar el método o la forma en que realiza su trabajo?		Total	p = 0,002*
	Sí	No		
Modalidad de Teletrabajo Estricto	49 (44,5%)	10 (9,1%)	59 (53,6%)	
Modalidad de Teletrabajo Flexible	51 (46,4%)	0 (0%)	51 (46,4%)	
Total	100 (90,9%)	10 (9,1%)	110 (100,0%)	

*Test de Fisher

Tabla 13: Tabla de contingencia Modalidad de teletrabajo (estricto/ flexible) v/s elegir o cambiar el método o la forma de trabajo.

▪ **Modalidad de trabajo (estricto/ flexible) v/s corresponde realizar labores del hogar**

Se encuentra asociación entre el trabajo en horario estricto y no realizar de forma cotidiana las labores del hogar durante el tiempo de teletrabajo (entendiéndose como categoría “No” la opción “rara vez – nunca”).

Tabla de contingencia				
	¿Le corresponde realizar cotidianamente labores propias del hogar durante su tiempo de trabajo?		Total	p = 0,001**
	Sí	No		
Modalidad de Teletrabajo Estricto	4 (4%)	55 (55,6%)	59 (59,6%)	
Modalidad de Teletrabajo Flexible	13 (13,1%)	27 (27,3%)	40 (40,4%)	
Total	17 (17,2%)	82 (82,8%)	99 (100,0%)	

**Chi-Cuadrado

Tabla 14: Tabla de contingencia Modalidad de trabajo (estricto/ flexible) v/s corresponde realizar labores del hogar

▪ **Modalidad de trabajo (estricto/ flexible) v/s Autonomía con la que puede regular su tiempo de trabajo con respecto a sus actividades personales.**

Se encuentra una tendencia entre el horario estricto y la autonomía para regular el tiempo de trabajo con respecto a las actividades personales (entendiéndose como categoría “Sí” las opciones “muy satisfecho” y “satisfecho”).

Tabla de contingencia				
	La autonomía con la que puede regular su tiempo de trabajo con respecto a sus actividades personales		Total	p = 0,012**
	Sí	No		
Modalidad de Teletrabajo Estricto	59 (48,8%)	11 (9,1%)	70 (57,9%)	
Modalidad de Teletrabajo Flexible	50 (41,3%)	1 (0,8%)	51 (42,1%)	
Total	109 (90,1%)	12 (9,9%)	121 (100,0%)	

**Chi-Cuadrado

Tabla 15: Tabla de contingencia Modalidad de trabajo (estricto/ flexible) v/s Autonomía con la que puede regular su tiempo de trabajo con respecto a sus actividades personales

7. Discusión

De lo observado en el estudio, se identifica que en general la muestra analizada responde a patrones identificados en la literatura, principalmente con respecto a los rubros y actividades ejecutadas en modalidad de teletrabajo. Al igual que lo que ocurre en el resto del mundo (Pigini & Staffolani, 2019), se identifica que es principalmente en el rubro de servicios y en áreas de prevención de riesgos físicos, seguridad digital, tecnología e innovación, áreas de cobranza, finanzas y auditorías y áreas de recursos humanos y comunicaciones, donde se ejecuta teletrabajo.

La naturaleza de las tareas del rubro servicios, específicamente en áreas de gestión e informática cuentan con las tecnologías necesarias, que en general permiten la implementación de esta modalidad de trabajo. Al contrario, tareas relacionadas con manufactura los servicios que requieran contacto directo con clientes, no son áreas que presenten teletrabajo con frecuencia (Golden, 2009).

Las motivaciones para la implementación de teletrabajo por parte de las empresas se sustentan principalmente en dos pilares, **eficientar los recursos de las empresas y en el efecto positivo que genera en los trabajadores**. Estos beneficios son ampliamente difundidos en la literatura, las experiencias en Europa con teletrabajo, por ejemplo, reportan beneficios económicos para las empresas relacionados a reducción de costos operacionales, aumento de productividad y calidad de vida de los trabajadores (Eurofund, 2017).

La implementación de teletrabajo en las empresas participantes se identifica como un proceso incipiente, en general la experiencia de las empresas con teletrabajo ha durado entre 6 meses y 2 años. De acuerdo a lo recabado mediante las entrevistas, esto responde al vacío legal existente en Chile durante el periodo de realización del estudio (2018-2019) y el consecuente desconocimiento de las implicancias de la implementación tanto en lo técnico, organizacional y seguridad relacionado con teletrabajo. La publicación de la Ley N° 21.220, relacionada con trabajo a distancia y teletrabajo, permite comprender de mejor manera la definición de teletrabajo, unificar la definición manejada por las empresas y, por lo tanto, comprender las implicancias que tiene la implementación de esta modalidad de trabajo.

La implementación de teletrabajo en las empresas participantes, en general, se desarrolló de manera paulatina y con ejecución de pilotos pequeños antes de que se estableciera como tal. Este proceso no estuvo exento de dificultades, principalmente marcadas por la falta de marcos referenciales gubernamentales. En países que cuentan con legislación, el proceso no fue distinto, comenzando por

pilotos y ampliando lentamente a otras áreas de las empresas, especialmente en aquellas de tamaño mediano a grande (Eurofund, 2017).

Las características de la implementación del teletrabajo corresponden a una frecuencia de 1 vez a la semana, entre lunes y jueves y es realizado desde el domicilio del teletrabajador/a. Esta extensión acotada estaría condicionada por factores tanto estructurales, regulatorios y culturales. En la literatura se describe que la frecuencia en la que se realiza teletrabajo es en promedio 9 días al mes (O'Neill, Hambley, Greidanus, MacDonnell, & Kline, 2009).

Con respecto a las personas que realizan teletrabajo, la gran mayoría de ellos y ellas tienen contrato indefinido, están inscritos en sindicatos y su permanencia en la empresa es en promedio 8,7 años en promedio. Al contrastar con la realidad nacional, estas cifras se encuentran sobre la media que es de 3,4 años a nivel nacional, lo que podría relacionarse con el tamaño de las empresas y su condición de multinacional en cuanto a los lineamientos que tienen con sus trabajadores.

En general los teletrabajadores son jóvenes, entre 25 y 44 años, no observándose diferencias por sexo. La mayoría son casados, con hijos y de un nivel educacional alto, universitario con postgrado, siendo los teletrabajadores/as los jefes de hogar. Este perfil se ajusta a lo establecido en la literatura, no obstante algunas empresas en particular no logran identificar un perfil claro de teletrabajador/a que permita la potenciación del teletrabajo. Es interesante que en este estudio, a diferencia de lo establecido en estudios relacionados, no existe una diferencia de género, observándose un acceso equitativo a esta modalidad de trabajo. Por ejemplo, en el estudio realizado por Haddon y Brynin, que compara la implementación de teletrabajo en Alemania, Italia, Gran Bretaña, Noruega e Israel, indica que en todos los países se evidencia una marcada masculinización del teletrabajo, con excepción de Israel (Haddon & Brynin, 2005).

Con respecto a la relación entre trabajadores y empresas, la supervisión se realiza mayoritariamente orientada hacia el cumplimiento de objetivos, los que se ha evidenciado son esenciales para el éxito del teletrabajo (De Godoy, L., & Ferreira, M. G. G., 2018). Las jornadas laborales se han identificado más largas, en general los trabajadores se mantienen conectados más de 8 horas diarias, factor de riesgo que está presente también en la literatura (Nakrošienė et al., 2019). Es interesante que, a pesar de que se realice teletrabajo, las condiciones de control y supervisión son bastantes estrictas. En general los trabajadores desarrollan sus actividades en un horario estricto con horario continuo de teletrabajo, por lo

que el concepto de flexibilidad no se aplica a cabalidad, a diferencia de lo observado en la experiencia de teletrabajo en empresas europeas (EUROFUND, 2017).

En lo general, las personas que realizan del teletrabajo optaron por esta modalidad de trabajo de manera voluntaria e individual sin mayor motivación familiar. Al analizar específicamente que ocurre con las mujeres, se observa una motivación familiar mayor, lo que se condice con lo identificado en la realidad internacional. Las mujeres con hijos tienen mayor probabilidad de adoptar este sistema de trabajo, sobre todo si han hecho teletrabajo antes de dar a luz (Chung & Van der Horst, 2018).

De acuerdo a lo establecido en la literatura, el pilar central del teletrabajo es el uso de las TIC's, Entre los elementos tecnológicos que se han ido incorporando con más fuerza van desde el uso de internet y correo electrónico hasta videoconferencias, teléfonos inteligentes, entre otras (Smith, 2018).

Los teletrabajadores y teletrabajadoras de la muestra de este estudio identifican como lo principal tener computador e internet, los que en un 60,1% no fueron son provistos por la empresa, así como también el mobiliario (escritorio y silla) y elementos de escritorio (mouse y teclado) que estaban a cargo del propio trabajador/a. Sin embargo, esto no fue considerado una mala práctica por parte de la empresa y trabajadores/as. Esto ocurre principalmente por la baja frecuencia en la que se desarrolla teletrabajo. Este escenario no es inusual en el escenario internacional, se ha observado que la mitad de las personas que realizan teletrabajo en Europa, no cuentan con sillas o escritorios para trabajar provistos por la empresa (EUROFUND, 2017).

El proceso de implementación del teletrabajo en las empresas analizadas, en general fue llevado a cabo de buena manera desde el punto de vista organizacional, no se evidenció presencia de factores de riesgo asociado a esta dimensión, según lo expresado por teletrabajadores y empresas. Se destaca como puntos positivos particularmente altos índices de autonomía, ausencia de sobrecarga laboral y bajo conflicto de rol, esto independiente del tipo de horario y modalidad de teletrabajo desarrollado. Probablemente esta percepción se asocia a los procesos de selección y pilotaje desarrollados por las empresas y a la baja frecuencia de teletrabajo realizado.

Con respecto a las condiciones de salud y seguridad, un alto porcentaje de trabajadores están en conocimiento a políticas de seguridad de la empresa (74,1%), al mismo tiempo indican conocer el reglamento interno asociado a puestos en teletrabajo (69,9) y el 51,7% conoce los planes de emergencia en puestos con teletrabajo. Esto ocurre porque el protocolo de implementación paulatino llevado a cabo

por las empresas entrevistadas consideraron como relevantes estos puntos, sobre todo en ausencia de contexto legislativo nacional.

En general las impresiones de las empresas referentes a teletrabajo se asocian a la falta de una definición general de teletrabajo, responsabilidad sobre equipamientos, seguro de accidentes y enfermedades profesionales. Esta zona gris descrita por las empresas y teletrabajadores/ras asociadas a accidentes de trabajo, reglamentación y obligaciones, quedaría resuelta en parte con la promulgación de la Ley N° 21.220 del año 2020. En esta ley se establece que el empleador es el responsable de proveer el equipamiento necesario para desarrollar teletrabajo. De momento se mantienen pendientes los temas asociados a el entorno de trabajo.

No obstante, al conocimiento base sobre las directrices generales de salud y seguridad, un gran porcentaje (87%) indica no poseer la matriz de identificación de peligros a los que se encuentra expuesto al realizar teletrabajo. Este resultado se puede asociar a un desconocimiento de la presencia de esta matriz. En general, los temas relacionados con ergonomía no han sido centrales en la implementación del teletrabajo, por lo que la sintomatología de extremidad superior y columna cervical se han evidenciado como presentes en teletrabajadores/as (EUROFUND, 2017).

En este sentido, con respecto al entorno y factores ergonómicos, un gran porcentaje de teletrabajadores/as reportan poseer un lugar específico dentro del hogar para realizar teletrabajo. Indican no tener mayores inconvenientes de orden y confort, realizándose principalmente el teletrabajo en postura sedente en un ambiente favorable. A pesar de esto, la situación que describen algunos teletrabajadores/as se relaciona con tener incomodidades físicas relacionadas al espacio de trabajo. Esta diferencia responde a diferencias de juicios de los propios trabajadores/as, pues la baja frecuencia en que es necesario realizar teletrabajo y la normalización de estas condiciones llevan a la mayoría de teletrabajadores/as a no estimar como relevante el entorno en el que se desempeñan.

Un punto crítico a destacar, es el hecho que algunas personas ven como natural no contar con el equipamiento adecuado para trabajar en casa. En efecto, el 79% de ellos está conforme con la calidad de equipamiento disponible, señalando principalmente que las condiciones con que cuentan les parecen suficientes para realizar su trabajo, dado el acotado tiempo en que se ven expuestas a las mismas. Esto lleva a cuestionar las responsabilidades compartidas entre empresa y trabajador sobre las condiciones en las que se debe realizar teletrabajo.

En cuanto a condiciones ambientales, factores como la iluminación, ventilación y temperatura son auto manejables y regulables al confort de la persona. Por lo que no se presentan como factores negativos o relevantes en el desempeño de la persona. Estos factores son relevantes, pues son componentes del entorno de trabajo que pueden constituir fuente de distracción para el trabajador y estas distracciones afectar el rendimiento de los teletrabajadores (Van der Meulen, Baalen, & Heck, 2012).

Desde el punto de vista psicosocial, hay factores que se reportan como positivos en cuanto a tranquilidad para hacer su trabajo, disfrutar de tiempo libre y organización propia del trabajo, lo que les permite combinar el trabajo con actividades relacionadas con el hogar (72%). En general, las empresas no identifican mayores complicaciones relacionadas al aspecto psicosocial, solo mencionan la tranquilidad como un factor relevante. Se identifican como relevantes la alta concentración y atención para desarrollar sus labores, a pesar de realizarse desde la casa. Esto porque la naturaleza del trabajo es la misma, independiente del lugar donde se desarrolle. La posibilidad de autogestionar el trabajo y controlar el ambiente para disminuir interrupciones es identificada como un beneficio del teletrabajo (de Vries, Tummers, & Bekkers, 2019). Sin embargo, se ha evidenciado que en algunos casos estas interrupciones pueden aumentar durante teletrabajo, lo que afecta la concentración y atención de los trabajadores y trabajadoras, dado que las interrupciones conllevan la realización de tareas secundarias que demandan también recursos cognitivos. (Van der Meulen, Baalen, & Heck, 2012)

En relación al control y autonomía que perciben los teletrabajadores, 76,3% de éstos los reportan como indicadores positivos para la ejecución de su trabajo, destacándose que independiente del horario de teletrabajo (continuo o discontinuo) no influye el orden o el método que utilizan para realizar su trabajo. Esto es positivo pues indica alta autonomía por parte del teletrabajador y control sobre su tiempo. Sin embargo, desde el punto de vista de la empresa, se reportan dificultades en este sentido, pues el cambio desde un control visual y presencial a uno a distancia evidencia desconfianzas y barreras culturales.

A esto se suma que la dificultad de establecer horarios claros de inicio y fin de la jornada de trabajo, lo que es indicado por los trabajadores como un aspecto negativo. En este sentido, se han expuesto en la literatura dos posiciones con respecto a la rigidez o flexibilidad con la que se desarrolla el teletrabajo y su impacto en la conciliación de vida familiar. Se ha considerado que para algunos trabajadores el desarrollar teletrabajo de manera estricta y continua, les permite mantener la diferenciación entre el tiempo de trabajo y el tiempo familiar, estableciéndose la flexibilidad como un componente de dilución de esta barrera. Mientras que para otros trabajadores esta misma flexibilidad representa la posibilidad de balancear las

responsabilidades familiares con el tiempo de trabajo, pero con la consecuencia de trabajar más horas debido a las interrupciones que tienen durante el día (Sullivan & Lewis, 2001).

Las dificultades señaladas responden a diversos factores, que de uno u otro modo refieren a las exigencias de adaptación cultural a la nueva modalidad de trabajo, especialmente en relación al manejo de los tiempos, los espacios, las coordinaciones y la pertenencia de los teletrabajadores con la empresa. También se señala la existencia de mayores dificultades para aquellos que tienen niños pequeños, y para las personas mayores.

En cuanto al trabajo asignado, los teletrabajadores con modalidad de trabajo flexible tienen mayor capacidad de influir en la cantidad de trabajo que deben desarrollar, a diferencia de aquellos con trabajo de modalidad estricta. Se destaca como positivo la posibilidad de tomar descansos durante el tiempo de trabajo, así como elegir el método o forma en que realiza su trabajo. Estos puntos son relevantes al momento de identificar el riesgo psicosocial y organizacional, dado que son potenciales estresores laborales (Córdova, et al. 2010).

Al mismo tiempo el apoyo social es considerado un moderador del proceso del estrés asociado a riesgo psicosocial (Córdova, et al. 2010). De acuerdo a lo indicado por teletrabajadores y teletrabajadoras, se establece que, si bien la literatura indica que el teletrabajo aleja al trabajador físicamente de la empresa, en el presente estudio la pertenencia se mantiene alta (91,6%). Esto se puede corresponder con la frecuencia, pues en el presente estudio la mayoría de los teletrabajadores/as realizan teletrabajo 1 día a la semana (89,5%) y entre 2 a 3 días (9,8%), siendo muy baja la práctica de teletrabajo mayor a 3 días. Junto con esto, la mayoría de ellos indica saber a quién reportar su trabajo y a quién recurrir si tiene alguna dificultad. Este último punto demuestra que existen protocolos diseñados por las mismas empresas que permiten mantener la relación laboral. No obstante, tal como se mencionó anteriormente, hay temas de aislamiento, manejo de tiempo y conciliación trabajo familia que algunas empresas y teletrabajadores reportan como presente y que merecen consideraciones mayores a futuro, dado su impacto en el bienestar y productividad (Sullivan & Lewis, 2001).

El balance global que realizan los representantes de las empresas, teletrabajadores y sindicatos sobre la implementación de teletrabajo tiende a ser globalmente positivo, contribuyendo tanto al clima organizacional como a la productividad del sistema. Se establece entonces la necesidad de apoyar desde el punto de vista legislativo a las empresas que han comenzado, con muy buenos resultados, a utilizar esta modalidad de trabajo. La promulgación de la ley N° 21.220 constituye un gran paso en este sentido,

estableciendo un marco general para el ejercicio del teletrabajo, pero se requieren directrices técnicas que permitan a las empresas llevar el proceso de implementación y de ejecución del teletrabajo con el mínimo de riesgos posibles tanto en lo físico, ambiental, mental y organizacional y el máximo de resultados. Como aporte en este sentido, el producto de la presente investigación es una guía técnica de implementación de teletrabajo, la que se espera proporcione a las empresas y trabajadores el apoyo necesario para desarrollar teletrabajo con éxito.

8. Conclusión

En base a la información recabada en el marco de esta investigación, el análisis realizado de la misma y asociado a la revisión de experiencias nacionales e internacionales con teletrabajo, podemos establecer ciertos elementos relevantes con respecto al escenario local, lo que permitirá orientar la toma de decisiones futuras con respecto a esta modalidad de trabajo.

La estructura bajo la cual se ejecuta el teletrabajo en grandes empresas del rubro servicios, es en un formato estricto y en horario continuo, con una frecuencia de entre 1 y 3 días a la semana. Es decir, los teletrabajadores ejecutan sus tareas bajo una estructura muy similar a la que tienen cuando están trabajando en la empresa.

Con respecto a la percepción sobre el teletrabajo, en general la experiencia de las empresas y trabajadores con respecto al teletrabajo ha sido bien evaluada. Al igual que lo observado en la literatura, las empresas y teletrabajadores chilenos indican que el desarrollo del teletrabajo tiene como eje central el uso de tecnologías de la información y se percibe como un beneficio por parte de los trabajadores y sindicatos.

Entre los beneficios percibidos por las empresas participantes se encuentran el ahorro en los requerimientos de espacio físico para oficinas, uso de estacionamientos y casino, entre otros. Complementariamente se ha planteado como una modalidad beneficiosa para los trabajadores, en cuanto les permite evitar desplazamientos y con ello ahorrar en tiempo invertido en estos, entre el hogar y sus lugares de trabajo. Además de la percepción de mayor autonomía, ausencia de sobrecarga laboral y bajo conflicto de rol son puntos que también se destacan como favorables.

Sin embargo, se han presentado dificultades en estas experiencias de implementación, que han enfrentado tanto trabajadores/as como las empresas. Estas responden a diversos factores, tanto a los que refieren a las exigencias de adaptación cultural al teletrabajo, especialmente en relación al manejo de los tiempos de trabajo, así como también a los espacios utilizados, las coordinaciones entre pares y con jefaturas y la pertenencia de los teletrabajadores/as con la empresa.

Los procesos de implementación de las empresas han sido paulatinos y siempre comenzando por unidades acotadas. Pero a pesar de la percepción positiva sobre el teletrabajo, las empresas indican reticencia a ampliar el teletrabajo a toda la semana. En este escenario se identifican dos razones fundamentales:

- Primero, las implicancias negativas que podría traer en el plano de la identidad, cultura y compromiso organizacional.
- Segundo, debido a la falta de marco legislativo y directrices que les permitan actuar ante un aspecto crítico, como la tipificación de los accidentes acaecidos en el lugar de realización del teletrabajo, así como del monitoreo y resguardo de las condiciones de seguridad en ellos.

Actualmente este escenario ha cambiado dado que la promulgación de la Ley N° 21.220 resuelve una de las dificultades identificadas por las empresas, por lo que podría permitir una expansión del teletrabajo en Chile. En este sentido, conocer cómo se ha desarrollado hasta ahora esta modalidad de trabajo, las percepciones de trabajadores y actores principales al respecto, estrategias utilizadas, barreras y facilitadores identificados, permite seguir un camino informado hacia la implementación exitosa de teletrabajo.

9. Modelo conceptual y guía de implementación.

El modelo conceptual y guía de implementación producto de este proyecto, se presenta en documento anexo a este informe final denominado: “Guía de Implementación de Teletrabajo”.

Este desarrollo del modelo conceptual y guía de implementación de teletrabajo está basado en 3 pilares integrados, como se muestra en la figura 9:



Figura 9: Pilares para la construcción del modelo conceptual y guía de implementación de teletrabajo para empresas chilenas.

Para el desarrollo de este, se realizaron jornadas de presentación y discusión técnica con profesionales de la Universidad de Chile y de la contraparte Asociación Chilena de Seguridad.

La guía de implementación considera una estrategia de abordaje desde lo macro a lo específico, orientando la implementación en base a aspectos técnicos, normativos y sistémicos, planteando tres capítulos:

- El primer capítulo, que entrega una revisión conceptual de la definición de teletrabajo, modalidades, alcances, ventajas y desventajas y un contexto del aspecto legal que rige en el país.

- El segundo capítulo, proporciona en forma esquemática los requisitos iniciales para la implementación en base a la Ley N° 21.220. Incluye una lista de chequeo de identificación de condiciones claves y deseables para la implementación, a fin de determinar cómo se encuentran la empresa u organización en base a estas condiciones. Se presentan cinco condiciones claves, cada una con criterios de cumplimiento en base al modelo del semáforo, con el fin de entregar orientaciones concretas para la organización y guiar la decisión en base al nivel de cumplimiento presente, y así poder avanzar a la etapa del modelo de implementación final (Modelo de 8 pasos).
- Por último, en el tercer capítulo, se propone un modelo de implementación, que establece 8 pasos para la implementación de teletrabajo según la condición basal de la organización, dependiendo de si es grande, mediana o pequeña empresa.

El modelo contempla los siguientes 8 pasos de implementación:

1. Consideraciones iniciales
2. Evaluación de viabilidad y alcance de la implementación de teletrabajo
3. Dimensiones legales del proceso de implementación
4. Capacitación al teletrabajador o teletrabajadora
5. Piloto de teletrabajo
6. Evaluación del piloto de teletrabajo
7. Puesta en marcha de teletrabajo
8. Evaluación y seguimiento de la implementación de teletrabajo.

Cabe destacar, que en este modelo de 8 pasos se incluye una lista de chequeo que permite hacer un levantamiento de información de los principales factores de riesgo presentes en teletrabajo, entregando de esta manera una herramienta orientativa, de utilidad para la organización.

10. Bibliografía

1. Agudo Moreno, M. J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos De Gestión De Información*, 4, 172-187. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801>
2. Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A., & Proulhac, L. (2016). Home-based telework in France: Characteristics, barriers and perspectives. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 92, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.06.021>
3. Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40–68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>
4. Amah, E., Nwuche, C., & Chukuigwe, N. (2013). Result Oriented Target Setting and Leading High Performance Teams. *Industrial Engineering Letters*.
5. American Community Survey (2015). Encuesta sobre la Comunidad Estadounidenses (ACV) 2005-2014. Oficina del Censo de los Estados Unidos. U.S. Census Bureau. Análisis de GlobalWorkplaceAnalytics.com.
6. Baruch, Y., & Smith, I. (2002). The legal aspects of teleworking. *Human Resource Management Journal*, 12(3), 61-75. doi:10.1111/j.1748-8583.2002.tb00071.x.
7. BCNCh (2018). Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud. Asesoría técnica parlamentaria , Pag. 66. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile
8. Beauregard, T. A., Basile, K. A., & Canónico, E. (2019). Telework: Outcomes and facilitators for employees. In R. N. Landers (Ed.), *The Cambridge handbook of technology and employee behavior* (pp. 511-543). Cambridge: Cambridge University Press.
9. Bentley, T. A., Teo, S. T. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52, 207-215.
10. Brînzea & Searâ. (2017). The telework , a flexible way to work in a changing workplace. *Bulletin, Scientific Sciences, Economic Etaec, Special Issue*, 16, 104–112.
11. CADEM (2018). Estudio de Opinión Pública: Teletrabajo, Noviembre, CADEM. Recuperado en: <https://www.cadem.cl/encuestas/estudio-de-opinion-publica-teletrabajo/>
12. Castillo Pérez, V. H. (2017). Factores Organizacionales: Su Impacto En La Estrategia De Equipos De Trabajo Organizational Factors: Their Impact on Work Teams Strategy. *Revista Global de Negocios*, 5(6), 1–18. Recuperado en: www.theIBFR.com
13. Castro, E. V., Tabares, R. C., & Peralta, J. D. (2013) El cambio acelerado de las TIC ha permitido la generación de numerosas innovaciones de productos y servicios, la aceleración del crecimiento y la productividad, la modificación y transformación de las estructuras organizativas existentes en las

empresas y, la configuración de la industria de la información, como un nuevo sector productivo. INVESTIGACIONES, 75.

14. Cifuentes D. M. (2018). Teletrabajo como modelo de política Top-Down: estrategia de institucionalización. *Revista de Administración Pública del GLAP*, 2(2), 44-57.
15. Cifuentes D. M. (2019). Teletrabajo como modelo de política top – down: creación de subjetividades y dinámicas de institucionalización. *El presente del futuro del trabajo II. Psicología y organización del trabajo XVI*. Edition: Primera ed. Psicolibros Universitario .Pag 739-748.
16. Charalampous, M., Grant, C. A., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: a multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), 51-73.)
17. Chung, H., & Van der Horst, M. (2018). Women's employment patterns after childbirth and the perceived access to and use of flexitime and teleworking. *human relations*, 71(1), 47-72.
18. Clear, F., & Dickson, K. (2005). Teleworking practice in small and medium-sized firms: management style and worker autonomy. *New Technology, Work and Employment*, 20(3), 218-233.
19. Córdova, V., Cerda, E., & Rodríguez, C. (2010). *Guía Técnica para la Evaluación del Trabajo Pesado*, 431. Ministerio del Trabajo, Gobierno de Chile.
20. De Croon, E.M., Sluiter, J.K., Kuijer, P.P.F.M. and Frings-Dresen, M.H.W. (2005), "The effect of office concepts on worker health and performance: a systematic review of the literature", *Ergonomics*, Vol. 48 No. 2, pp. 119-34.
21. De Godoy, L., & Ferreira, M. G. G. (2018). Challenges of Telework in Brazil: A Sociotechnical Analysis.
22. Deloitte Access Economics (2011). Next generation telework: A literature review. Department of Broadband, Communications and the Digital Economy.
23. Dirección del Trabajo. (2011). Informe de actualidad laboral 1: Una mirada a la figura del Teletrabajo. Gobierno de Chile. Recuperado en: <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-100016.html>
24. Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). Telework: A New Way of Working and Living. *International Labour Review*, 129(5), 529-554.
25. Eurofound and ILO (2017), *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.
26. Fernández, M. F. V. (2011). La carga física de trabajo. Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado en: <https://www.insst.es/documents/94886/524420/La+carga+f%C3%ADsica+de+trabajo/9ff0cb49-db5f-46d6-b131-88f132819f34>

27. Gajendran, R. S., Harrison, D. A., & Delaney-Klinger, K. (2015). Are Telecommuters Remotely Good Citizens? Unpacking Telecommuting's Effects on Performance Via I-Deals and Job Resources. *Personnel Psychology*, 68(2), 353–393. <https://doi.org/10.1111/peps.12082>
28. Gálvez, A., Tirado, F., & Alcaraz, J. M. (2020). “Oh! Teleworking!” Regimes of engagement and the lived experience of female Spanish teleworkers. *Business Ethics: A European Review*, 29(1), 180-192.)
29. Gani, Z., & Toleman, M. (2006). Success factors and barriers to telework adoption in e-business in Australia and Singapore: the influence of culture and organizational culture. *JTAER*, 1, 81-92.
30. Giovanis, E. (2018a). The relationship between flexible employment arrangements and workplace performance in Great Britain. *International Journal of Manpower*.
31. Giovanis, E. (2018b). The relationship between teleworking, traffic and air pollution. *Atmospheric Pollution Research*, 9(1), 1-14. doi:<https://doi.org/10.1016/j.apr.2017.06.004>
32. Gonzalez-Menendez, E., López-González, M. J., González, S. M., García, G. G., & Álvarez, T. B. (2019). Major health consequences arising from the continued use of new electronic devices with visual display units. *Revista española de salud pública*, 93.
33. Greer, T. W., & Payne, S. C. (2014). Overcoming telework challenges: Outcomes of successful telework strategies. *The Psychologist-Manager Journal*, 17(2), 87.
34. Golden, T. (2009). Applying Technology to Work: Toward A Better Understanding of Telework. *Organization Management Journal*. 6. 10.1057/omj.2009.33.
35. Groen, B. A. C., van Triest, S. P., Coers, M., & Wtenweerde, N. (2018). Managing flexible work arrangements: Teleworking and output controls. *European Management Journal*, 36(6), 727-735.
36. Guadalupe, M., Sánchez, O., & Reyes, D. I. (2016). El Método LEST , Su Aplicación Y Evaluación En Las Prácticas Ergonómicas, 12(35), 34–49. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n35p34>
37. Haddon, L., & Brynin, M. (2005). The character of telework and the characteristics of teleworkers. *New Technology, Work and Employment*, 20(1), 34-46.
38. Haider, S., Jabeen, S & Ahmad, J. (2017). Moderated Mediation between Work Life Balance and Employee Job Performance: The Role of Psychological Well Being and Satisfaction with Coworkers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 34(1), pp. 29-37.
39. Harris, L. (2003). Home-based teleworking and the employment relationship. *Personnel review*
40. Hedge, A., James, T., & Pavlovic-Veselinovic, S. (2011). Ergonomics concerns and the impact of healthcare information technology. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 41(4), 345-351.
41. ILO. (2016). *Challenges and Opportunities of Teleworking for Workers and Employers in the ICTS and Financial Services Sectors Sectoral Policies Department*. (ILO, Ed.). ILO. Recuperado en : http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531111.pdf

42. Inalhan, G., & Ng, C. F. (2010). Teleworker's home office: an extension of corporate office?. Facilities.
43. INAPI (2018). Evaluación de la Experiencia de Teletrabajo, Ministerio de Economía Fomento y Turismo INAPI. Instituto Nacional de Propiedad Industrial. Recuperado en: https://www.inapi.cl/docs/default-source/default-document-library/informe-de-evaluacion-teletrabajo-inapi.pdf?sfvrsn=3096972_0
44. INSHT. (1996). NTP 412: Teletrabajo: criterios para su implantación. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
45. Jiménez, M. (2017). Potencial del Teletrabajo para reducir el Consumo de Gasolina. Revista NOVAGOB, 01 Noviembre 2017. Pag 72– 76.
46. Ley Decreto Supremo. (2016). Biblioteca del Congreso Nacional de Chile - www.leychile.cl - Documento generado el 04-Ene-2016.
47. Malone, T., & Laubacher, J. (1998). The Dawn of The E-Lance. Harvard Business Review.
48. Ministerio de Salud, Dirección del Trabajo, & Instituto de Seguridad Laboral. (2011). Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras en Chile (ENETS, 2009-2010),. 164. Recuperado de <http://www.eligevivirsano.cl/wp-content/uploads/2012/01/Informe-Encuesta-ENETS-2009-2010.pdf>
49. Mondelo, P., Barrau, P. Gregori, E., Blasco, J. (2001). Ergonomía 3: diseño de puestos de trabajo. México: Editorial Alfaomega. Ediciones UPC.
50. Montreuil, S., & Lippel, K. (2003). Telework and occupational health: a Quebec empirical study and regulatory implications. Safety Science, 41(4), 339-358.
51. Moreno, M. J. A. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. Cuadernos de Gestión de Información, 4, 172-187.
52. Morganson, V.J., Major D.A., Oborn, K. L., Verive, J. M. & Heelan, M. P. (2010). Comparing telework locations and traditional work arrangements: Differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusión. Journal of Managerial Psychology, Vol. 25 No. 6, ¹¹pp. 578-595
53. Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87–101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
54. Neufeld, D.J., Fang, Y. (2005). Individual, social and situational determinants of telecommuter productivity. Inf. Manag. 42, 1037e1049.
55. Nicklin, J. M., Cerasoli, C. P., & Dydyn, K. L. (2016). Telecommuting: What? Why? When? and How?. In The impact of ICT on work (pp. 41-70). Springer, Singapore.

56. Numano, M., Oura, F., Ainoya, T., Kasamatsu, K., Tomita, A., & Yagi, K. (2019). Barriers Against the Introduction of Teleworking and Survey for Workers on Their Work Contents. In (pp. 567-574).
57. OFS (2016). Le télétravail à domicile en Suisse, 2001-2015 . Office fédéral de la statistique, Confédération Suisse.
58. O'Neill, T. A., Hambley, L. A., Greidanus, N. S., MacDonnell, R., & Kline, T. J. B. (2009). Predicting teleworker success: An exploration of personality, motivational, situational, and job characteristics. *New Technology, Work and Employment*, 24(2), 144-162.
59. Palacios, J. (2020). EYN: Permanencia de chilenos en un mismo empleo sube de 3 a 3,4 años. Recuperado de <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=512741>
60. Peters, P., Dulk, L., & Ruijter, J. (2010). May I Work from Home? Views of the Employment Relationship Reflected in Line Managers' Telework Attitudes in Six Financial-Sector Organizations. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 29, 517-531. doi:10.1108/02610151011052799
61. Peters, P., & Batenburg, R. (2015). Telework adoption and formalisation in organisations from a knowledge transfer perspective. *International Journal of Work Innovation*, 1, 251-270. doi:10.1504/IJWI.2015.074169
62. Peters, P., & van der Lippe, T. (2007). The time-pressure reducing potential of teletelework: The Dutch case. *International Journal of Human Resources Management*, 18(3), 430-47
63. Pérez Martínez, G. (2005). Modelo de tecnología de información para la adquisición y reemplazo de hardware y software.
64. Pignini, C., & Staffolani, S. (2019). Teleworkers in Italy: who are they? Do they make more? *International Journal of Manpower*, 40. doi:10.1108/IJM-07-2017-0154
65. Punnett, L., & Wegman, D. H. (2004). Work-related musculoskeletal disorders: the epidemiologic evidence and the debate. *Journal of electromyography and kinesiology*, 14(1), 13-23
66. Robertson, M. M., Schleifer, L. M., & Huang, Y. H. (2012). Examining the macroergonomics and safety factors among teleworkers: Development of a conceptual model. *Work*, 41(SUPPL.1), 2611-2615. doi:10.3233/WOR-2012-1029-2611
67. Romeva, C. (2002). *Diseño Concurrente*. Ediciones UPC. España.
68. Salazar, C. (2007). El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer. *Teletrabajo*, (May 2007), 89–98. Recuperado de http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/pagina_89.pdf
69. Salazar, C. (2007). Teletrabajo: Una alternativa a la inclusión laboral de personas con discapacidad. In Segundo Congreso Iberoamericano de Teletrabajo. Congreso llevado a cabo en Chile. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/228637196_Teletrabajo_Una_alternativa_a_la_inclusion_laboral_de_personas_con_discapacidad.

70. Stanton, N.A. (2006). Hierarchical task analysis: Developments, applications, and extensions. *Applied Ergonomics* 37 (1), 55-79.
71. Silva, C., Montoya, I., & Valencia-Arias, A. (2019). The attitude of managers toward telework, why is it so difficult to adopt it in organizations? *Technology in Society*, 59. doi:10.1016/j.techsoc.2019.04.009
72. Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2018). Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44-68.
73. Stein, L. (2010). La realidad del teletrabajo. *Revista Gerencia*. Edición Noviembre. Recuperado en: www.gerencia.cl
74. Suárez Barros, A. S. (2017). Subjective Well-Being (Sb) and Burnout Syndrome (BnS): correlational analysis teleworkers Education Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Vol. 237, pp.1012 – 1018.
75. Suh, A., & Lee, J. (2017). Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. *Internet Research*.
76. Taskin, L., & Devos, V. (2005). Paradoxes from the individualization of human resource management: The case of telework. *Journal of Business Ethics*, 62(1), 13-24. doi:10.1007/s10551-005-8710-0
77. Tavares, A. I. (2017). Telework and health effects review. *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30. <https://doi.org/10.5430/ijh.v3n2p30>
78. Traveled, H. T. (2007). El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer. *Teletrabajo*, 9(25), 89.
79. Universidad de Santiago de Chile (2007). Teletrabajo como medida para la conciliación trabajo y familia. Estudio de caso IBM". Facultad de Administración y economía departamento de administración. USACH. Pag 113, 114, 115, 119, 121, 127. Recuperado de https://www.academia.edu/1632180/universidad_de_santiago_de_chile_facultad_de_administraci%3%93n_y_econom%3%8da_departamento_de_administraci%3%93n_teletrabajo_como_medida_para_la_conciliaci%3%93n_trabajo_y_familia_estudio_de_caso_ibm
80. Vivanco, M., 2005. Muestreo estadístico Diseño y Aplicaciones .Editorial Universitaria. Santiago de Chile.
81. Wilson, J.R. and Sharples, S. (2014). Evaluation of Human Work. *CRC Press; Taylor & Francis Group Edición 4*
82. Wojcak, E., Bajzikova, L., Sajgalikova, H., & Polakova, M. (2016). How to Achieve Sustainable Efficiency with Teleworkers: Leadership Model in Telework. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 33–41. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.111>

11. Anexos de investigación.

11.1 Anexo 1: Carta de interés OAL

SUSESO – Proyectos de Investigación e Innovación en prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

CARTA DE INTERÉS ORGANISMO RELACIONADO

Santiago, 13 de Junio 2018.

La **Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)**, a través de **José Esteban Garay Anex-dit-chenaud** manifiesta su interés en participar en el proyecto "Estudio de Condiciones de Trabajo en Teletrabajo en empresas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley N° 16.744, de la normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes para el desarrollo de modelo de implementación de Teletrabajo en empresas chilenas", al gestionar el compromiso de aquellas empresas partícipes, cuyo investigador principal es **Giovanni Paolo Olivares Pédola** presentado a la convocatoria de proyectos de investigación e innovación en prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales del año **2018** de la Superintendencia de Seguridad Social. Achs se compromete a gestionar el compromiso de participación.



José Esteban Garay Anex-dit-chenaud
Gerente Instituciones y Grandes Clientes
Asociación Chilena de Seguridad

11.2 Anexo 2: Carta tipo aceptación voluntaria empresas.



CARTA ACEPTACIÓN VOLUNTARIA EMPRESA

UNIVERSIDAD DE CHILE - FACULTAD DE MEDICINA
DEPARTAMENTO DE KINESIOLOGÍA

Santiago, XXXXXX 2018

Sr./Sra XXXXX

Empresa XXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente.

Estimado Sr.:

Con el objeto de formar parte del proyecto "Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley 16.744 para el desarrollo de modelo de implementación de Teletrabajo", a través de la presente se invita a la empresa "XXXXXXXXXXXXXXXX" a participar en el presente proyecto de estudio, a realizarse en empresas chilenas del rubro servicio de la Región Metropolitana de Santiago, que tengan implementado el sistema de teletrabajo afiliadas a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

El estudio comprenderá la aplicación de metodologías de evaluación (cuestionarios y entrevistas semiestructuradas) dirigidas a actores principales del sistema de teletrabajo como jefaturas, supervisores y teletrabajadores de la empresa. Este proceso se registrará en base a lo estipulado en el consentimiento informado, a ser presentado a cada participante, para su lectura y aceptación voluntaria del mismo. Este proceso de evaluación será en la mayoría de los casos vía online y en otros casos en forma presencial.

Con la firma de la presente, la empresa se compromete a participar voluntariamente en el estudio, a su vez, la Universidad de Chile se compromete a hacer cumplir en todo el proceso de la completa confidencialidad de los datos obtenidos, los cuales serán codificados y utilizados únicamente con fines académicos y de investigación.

Agradeciendo, de antemano, su gestión y buena disposición, hacia el desarrollo de esta importante actividad de investigación y su aceptación de participación voluntaria en el proyecto.

Atentamente,

Klgo. Giovanni Olivares Péndola
Mg © Salud Pública.
Laboratorio de Ergonomía
Universidad de Chile.

Sr. XXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

11.3 Anexo 3: Aceptación Proyecto Comité de Ética CEISH y Consentimiento Informado.



UNIVERSIDAD DE CHILE - FACULTAD DE MEDICINA
COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN EN SERES

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO

(Documento en versión 1 corregida 15.01.2018)

FECHA: 09 de Abril de 2019.

PROYECTO: "ESTUDIO DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO, NORMATIVA VIGENTE Y ASPECTOS CIENTÍFICO TÉCNICO RELEVANTES DEL TELETRABAJO EN EMPRESAS CHILENAS AFILIADAS AL ORGANISMO ADMINISTRADOR DE LA LEY 16744 PARA EL DESARROLLO DE MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE TELETRABAJO".

TIPO DE PROYECTO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

INVESTIGADOR RESPONSABLE: PROF. GIOVANNI OLIVARES PÉNDOLA

INSTITUCIÓN: DEPARTAMENTO DE KINESIOLOGÍA, FACULTAD DE MEDICINA, UNIVERSIDAD DE CHILE.

Con fecha 09 de Abril de 2019, el proyecto ha sido analizado a la luz de los postulados de la Declaración de Helsinki, de la Guía Internacional de Ética para la Investigación Biomédica que involucra sujetos humanos CIOMS 2016, y de las Guías de Buena Práctica Clínica de ICH 1996.

Sobre la base de la información proporcionada en el texto del proyecto el Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, estima que el estudio propuesto está bien justificado y que no significa para los sujetos involucrados riesgos físicos, psíquicos o sociales mayores que mínimos.

En virtud de las consideraciones anteriores el Comité otorga la aprobación ética para la realización del estudio propuesto, dentro de las especificaciones del protocolo.

Este comité también analizó y aprobó el correspondiente documento de Consentimiento Informado en su versión modificada de fecha 08 de Abril de 2019. Además se toma conocimiento de carta de Director del Establecimiento o custodio de la base de datos o carta de compromiso del Investigador responsable de fecha 21 de Enero de 2019.

Se extiende este documento por el periodo de...**2...** Años a contar desde la fecha de aprobación prorrogable según informe de avance y seguimiento bioético.

LUGAR DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

- ENCUESTAS ONLINE Y ENTREVISTA PRESENCIAL Y TELE-REMOTA

Teléfono: 29789536 - Email: comiteceish@med.uchile.cl





**UNIVERSIDAD DE CHILE - FACULTAD DE MEDICINA
COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN EN SERES**

**INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN
EN SERES HUMANOS**

NOMBRE	CARGO	RELACIÓN CON LA INSTITUCIÓN
Dr. Manuel Oyarzún G.	Presidente	Sí
Dr. Hugo Amigo C.	Vicepresidente	Sí
Dra. Lucía Cifuentes O.	Miembro	Sí
Dra. Grisel Orellana V.	Miembro	Sí
Dra. María Ángela Delucchi B.	Miembro	Sí
Dr. Miguel O'Ryan G.	Miembro	Sí
Sra. Claudia Marshall F.	Miembro	No
Dra. Julieta Gonzalez B.	Miembro	Sí
Prof. ^a María Luz Bascuñán R.	Miembro	Sí
Sra. Karima Yarmuch G.	Miembro	Sí
Srta. Javiera Cobo R.	Miembro	Sí

Santiago, 09 de Abril de 2019.


Srta. Javiera Cobo Riveros
Secretaria Ejecutiva CEISH

Proyecto N° 216-2018
Archivo Acta n° 194

Teléfono: 29789536 - Email: comiteceish@med.uchile.cl


UNIVERSIDAD DE CHILE
COMITÉ DE ÉTICA
PARA INVESTIGACIONES
EN SERES HUMANOS
FACULTAD DE MEDICINA
09 ABR 2019
pagina 110

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO TELETRABAJADOR

Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley 16.744 para el desarrollo de modelo de implementación de Teletrabajo.

PATROCINANTE:

Nombre del Investigador principal: Giovanni Paolo Olivares Péndola

R.U.T.: 16.357.940-5

Institución: Facultad de Medicina – Universidad de Chile

Teléfonos: 229786513 - 90153879

Invitación a participar: Le estamos invitando a participar en el proyecto de investigación titulado: "Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley 16.744 para el desarrollo de modelo de implementación de Teletrabajo.", con el fin de poder describir las condiciones sociolaborales, ergonómicas, organizacionales y psicosociales en las que se desarrolla teletrabajo en Chile. Posteriormente se generarán recomendaciones para todas aquellas empresas o instituciones que implementarán teletrabajo en el futuro o lo están haciendo actualmente.

Objetivos: Esta investigación tiene por objetivos describir cómo se realiza teletrabajo en el país, considerando el punto de vista de empresas, trabajadores y trabajadoras en las que esté implementada esta modalidad de trabajo. El estudio incluye 6 empresas que tienen experiencia en teletrabajo en distintas unidades dentro de su organización.

Procedimientos: Si Ud. acepta formar parte del estudio, participará respondiendo un cuestionario digital y de una entrevista online a través de video conferencia o similar, con el fin de recabar información sobre procedimientos, beneficios y limitaciones de la implementación del teletrabajo en la empresa. En ningún momento se visitará su espacio físico de trabajo, sino que todo el procedimiento de cuestionario y/o entrevista se realizará en forma remota. Se estima un tiempo de 20 – 30 minutos para la entrevista (vía Skype o similar) , para la cual se coordinará previamente día y hora con Ud. directamente una vez aceptado participar del estudio.

Para completar el cuestionario , se estima que este le llevará un máximo de 60 minutos máximo, el cual podrá ir respondiendo a medida que estime conveniente, dentro un plazo máximo de 15 días hábiles para finalizar y enviar el cuestionario con la totalidad de las respuestas completadas (vía Google Drive).

Riesgos y costos: Durante el desarrollo de la entrevista no se realizan procedimientos invasivos, por lo que no genera cansancio, molestia física ni dolor. Este procedimiento no implica costo alguno para usted ni para la empresa.

Beneficios: El principal beneficio de participar en el estudio es la generación de conocimiento y participación en las recomendaciones que servirán para mejorar las condiciones de los teletrabajadores de Chile.

UNIVERSIDAD DE CHILE
COMITÉ DE ÉTICA
PARA INVESTIGACIONES
EN SERES HUMANOS
FACULTAD DE MEDICINA
09 ABR 2019

Independencia 1027, Comuna de Independencia.

Conclusión:

Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto : “Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley 16.744 para el desarrollo de modelo de implementación de Teletrabajo.”

_____ Nombre del Participante Rut.	_____ Firma	_____ Fecha
_____ Nombre de Director de Institución o Delegado Art. 11 Ley 20120 Rut.	_____ Firma	_____ Fecha
_____ Nombre del investigador Rut.	_____ Firma	_____ Fecha

CONSENTIMIENTO INFORMADO ACTORES PRINCIPALES TELETRABAJO

Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley 16.744 para el desarrollo de modelo de implementación de Teletrabajo.

PATROCINANTE:

Nombre del Investigador principal: Giovanni Paolo Olivares Péndola
R.U.T.: 16.357.940-5
Institución: Facultad de Medicina – Universidad de Chile
Teléfonos: 229786513 - 90153879

Invitación a participar: Le estamos invitando a participar en el proyecto de investigación titulado: “Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley 16.744 para el desarrollo de modelo de implementación de Teletrabajo.”, con el fin de poder describir las condiciones sociales, laborales, ergonómicas, organizacionales y psicosociales en las que se desarrolla teletrabajo en Chile. Posteriormente se generarán recomendaciones para todas aquellas empresas o instituciones que implementarán teletrabajo en el futuro o lo están haciendo actualmente.

Objetivos: Esta investigación tiene por objetivos describir cómo se realiza teletrabajo en el país, considerando el punto de vista de empresas y trabajadores en las que esté

UNIVERSIDAD DE CHILE
 COMITÉ DE ÉTICA
 PARA INVESTIGACIONES
 EN SERES HUMANOS
 FACULTAD DE MEDICINA
 09 ABR 2019

Complicaciones: Ante el improbable caso de que Ud. presente complicaciones directamente dependientes de la administración de la entrevista, Ud. recibirá apoyo completo mediante la activación de mecanismos establecidos por la mutualidad respectiva, sin costo para Ud o su sistema previsional. Esto no incluye complicaciones de sus enfermedades y el curso natural de ellas.

Derechos del participante: Usted recibirá una copia íntegra y escrita de este documento firmado. Si usted requiere cualquier otra información sobre su participación en este estudio o bien conocer los resultados puede comunicarse con:

Investigador:
 Giovanni Olivares Péndola
Teléfono de contacto: 229786513 - 90153879

Autoridad de la Institución:
 Homero Puppo
Teléfono de contacto: 29786515

Otros Derechos del participante

En caso de duda sobre sus derechos debe comunicarse con el Presidente del "Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos", Dr. Manuel Oyarzún G., Teléfono: 2-978.9536, Email: comiteceish@med.uchile.cl, cuya oficina se encuentra ubicada a un costado de la Biblioteca Central de la Facultad de Medicina, Universidad de Chile en Av. Independencia 1027, Comuna de Independencia.

Conclusión:

Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto : "Estudio de las condiciones de trabajo, normativa vigente y aspectos científico técnicos relevantes del Teletrabajo en empresas chilenas afiliadas al Organismo Administrador de la Ley 16.744 para el desarrollo de modelo de implementación de Teletrabajo."

 Nombre del Participante
 Rut.

 Firma

 Fecha

 Nombre de Director
 de Institución o Delegado
 Art. 11 Ley 20120
 Rut.

 Firma

 Fecha

 Nombre del investigador
 Rut.

 Firma

 Fecha



09 ABR 2019

11.4 Anexo 4: Herramientas de evaluación – Cuestionario Teletrabajo y Entrevistas Semiestructuradas.

11.4.1 Cuestionario teletrabajo

Instrucciones para responder el cuestionario:

El cuestionario es auto administrado y deberá responder 5 ítems de preguntas cerradas, marcando con un click la respuesta que Ud. estime conveniente en base a su experiencia y a las alternativas posibles.

El cuestionario se encuentra diseñado para ser respondido en un tiempo máximo de 40 minutos, puede hacer pausas entre Items y preguntas, y retomar en base al tiempo que disponga por día. El plazo para responder este cuestionario es de 15 días hábiles desde que recibe la invitación a participar. Para iniciar el cuestionario debe comprender y firmar el consentimiento informado (formulario digital que se presenta a continuación).

Cuando responda el cuestionario debe realizarlo en base a la experiencia que Ud. ha tenido con la modalidad de teletrabajo presente en su empresa. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas, las respuestas son consideradas como información relevante y verídica de lo que sucede en este escenario de trabajo en empresas pertenecientes a la Asociación Chilena de Seguridad con modalidad de Teletrabajo

Todas las respuestas serán manejadas en completa confidencialidad, las cuales serán codificados y utilizados únicamente con fines académicos y de investigación.

Cualquier duda puede escribir a Giovanni Olivares Péndola golivaresp@uchile.cl con copia a victoria.villalobos@uchile.cl

Muchas gracias por su colaboración

ITEM 1 : ANTECEDENTES PERSONALES Y SOCIALES

Código	
Rango de Edad	<input type="checkbox"/> <24 años <input type="checkbox"/> 25-44 años <input type="checkbox"/> 45-64 años <input type="checkbox"/> >65 años

Género	FEMENINO ____ MASCULINO ____ OTRO: ____
Estado Civil	SOLTERA/O: ____ CASADA/O: ____ SEPARADA/O: ____ VIUDA/O: ____ ACUERDO UNIÓN CIVIL: ____
Número de hijos	____ Sin hijos ____ 1 hijo ____ 2 o más hijos
Nivel educacional	BÁSICA: MEDIA: TÉCNICO: UNIVERSIT: POST-G°:
Comuna en que reside	
Tipo previsión de salud	FONASA : ISAPRE: NINGUNA: OTROS:
Situación de Discapacidad	Persona sin situación de discapacidad Persona en situación de discapacidad leve a moderada Persona en situación de discapacidad severa
¿jefe/a de hogar? (Se refiere a quién es el proveedor principal)	
¿Cuántas personas viven en su hogar?	
¿Ejerce el rol de cuidador de alguna persona en su hogar?	Sí: mamá: papá: hija/o abuelo/a otros: No:

ITEM 2: ANTECEDENTES LABORALES

Su situación contractual con la empresa corresponde a:	____ Contrato indefinido ____ Contrato a plazo fijo ____ Honorarios
De acuerdo a su cargo, ¿tiene personas a su cargo?	____ Si ____ No
¿Pertenece a sindicato?	____ Si ____ No
Tiempo que lleva realizando teletrabajo (en meses)	_____ meses

Antes de su puesto actual, ¿Tiene experiencia previa en modalidad teletrabajo?	<input type="checkbox"/> Sí ¿Cuáles? _____ <input type="checkbox"/> No:
Tiempo trabajando en la empresa (meses)	_____ meses
De acuerdo a lo establecido con la empresa ¿cuántos días a la semana realiza teletrabajo?	<input type="checkbox"/> 1 vez por semana <input type="checkbox"/> entre 2 y 3 días por semana <input type="checkbox"/> más de 3 días por semana.
Estando en teletrabajo, ¿Cuantas horas del día se mantiene conectado?	_____ horas conectado al día.
Esas horas las realiza:	<input type="checkbox"/> De manera continúa <input type="checkbox"/> De manera discontinua
¿Cuál de las siguientes categorías describe su horario de trabajo?	<input type="checkbox"/> Estricto (horario establecido similar al horario de colegas que trabajan en la oficina) <input type="checkbox"/> Flexible (El horario destinado a el trabajo es establecido por usted, pero asiste a reuniones coordinadas a horarios específicos dentro de los horarios de trabajo de sus colegas sin teletrabajo)
La opción de realizar teletrabajo fue de carácter voluntario	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
El teletrabajo, home office o trabajo a distancia ocurre siempre desde su casa?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Si eligió no, ¿Cuál es su lugar predilecto para realizar su trabajo?	
Si eligió si, ¿Realiza su trabajo en un lugar aislado de la casa?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
La supervisión de su trabajo se realiza a través de:	Cumplimiento de objetivos Contactos constantes (mensajes, chat, llamada, etc) del supervisor. Control a través de administración remota
¿Cuál es la motivación principal por la que realiza esta modalidad de trabajo?	Individuales (Libertad en horario de trabajo, no es necesario seguir las normas de la oficina, etc) Familiares (Cuidados de los hijos, labores domésticas, etc)

	Laborales (Necesidad de la empresa)
¿Cuál de la siguientes tecnologías de la información utiliza para el desarrollo de su trabajo (en modalidad teletrabajo)?	<input type="checkbox"/> Equipos: <input type="checkbox"/> Computador (Notebook o de escritorio) <input type="checkbox"/> Teléfono (Móvil o fijo destinado para contexto de trabajo) <input type="checkbox"/> Impresora y elementos de escritorio (Hojas, lápiz, etc) <input type="checkbox"/> Conexión a internet <input type="checkbox"/> Licencia corporativa para programas necesarios para su trabajo (Office, Windows o IOs, etc) <input type="checkbox"/> Acceso remoto (VPN o aplicación que permita login remoto) <input type="checkbox"/> Software de seguridad <input type="checkbox"/> Software de telecomunicación (Skype para llamadas o Voip, por ejemplo) <input type="checkbox"/> Otras herramientas (licencias para softwares para realizar teleconferencias y compartir archivos, camaras web si no están incorporadas al computador)
¿Con qué elementos o mobiliario cuenta para realizar su trabajo?	<input type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Silla <input type="checkbox"/> Mouse <input type="checkbox"/> Teclado <input type="checkbox"/> Elevador de notebook (si utiliza computador portatil) <input type="checkbox"/> Pantalla
Los elementos descritos: TIC's y elementos físicos, ¿Son provistos por la empresa?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¿Existen protocolos claros de uso de los elementos de trabajo?	

ITEM 3: FACTORES ORGANIZACIONALES Y SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL.

EXIGENCIAS ORGANIZACIONALES	SI	NO	NA
¿Es autónomo el trabajo?			
¿Existe conflicto y/o ambigüedad de roles?			
¿Existe sobrecarga laboral (cuantitativa / cualitativa)?			
¿Existe ambigüedad de futuro laboral?			
¿Se realiza trabajo en turnos?			
¿Se realiza trabajo nocturno?			
SALUD SEGURIDAD OCUPACIONAL	SI	NO	NA
¿Conoce la política de Seguridad de Empresa asociado a Puesto de Teletrabajo?			
¿Conoce Plan de emergencia de la empresa asociado a Puesto de Teletrabajo?			
¿Conoce reglamento interno de la empresa asociado a Puesto de Teletrabajo?			
¿Conoce procedimiento asociado a Accidentes Graves y Fatales?			
¿Conoce las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo con Teletrabajo?			
¿Posee matriz de identificación de peligros y Evaluación de Puesto asociado a Puesto de Trabajo de Teletrabajo?			
¿Posee procedimiento de trabajo seguro asociado a Puesto de Trabajo de Teletrabajo?			
¿Posee elementos de protección personal para la ejecución de Trabajo en Puesto de Trabajo de Teletrabajo?			
¿Posee inducción para la ejecución de trabajo con Teletrabajo?			
¿Posee contrato firmado donde se especifica el trabajo mediante teletrabajo o anexo de contrato?			
¿Se define la jornada de dedicación a teletrabajo?			
¿La empresa pone a su disposición los elementos de trabajo necesarios tales como tecnologías de la información, comunicación y mobiliario?			
En su puesto de trabajo, ¿se ha aplicado la Norma Técnica para la Identificación y Evaluación de Trastornos Musculoesqueléticos relacionados al trabajo?			
En su puesto de trabajo, ¿Se ha aplicado el protocolo de factores de riesgo psicosociales?			
¿Ha sufrido accidentes del trabajo ejecutando tareas en puesto de trabajo con Teletrabajo?			
¿Ha sufrido enfermedad profesional ejecutando tareas en puesto de trabajo con teletrabajo?			

ITEM 4: FACTORES ERGONÓMICOS.

Las siguientes preguntas se relacionan con su puesto de trabajo que utiliza habitualmente para la ejecución de teletrabajo y los factores ergonómicos presentes en este.

Dominio	Variable	Respuesta	
		Si	No
General	¿Posee un lugar específico dentro de su hogar destinado a su trabajo?	1	2
	¿Su lugar destinado al trabajo se encuentra libre de obstáculos?	1	2
	¿El área de trabajo se encuentra ordenada y limpia?	1	2

¿Cuál es la postura adopta en forma más frecuente mientras realiza sus actividades laborales? Marque con una cruz.	Marque con una cruz la casilla correspondiente a su experiencia.
- Sentado	
- Acostado	
- De pie	
¿Realiza pausas durante su jornada laboral?	Marque con una cruz la casilla correspondiente a su experiencia.
menos de 5 minutos	
entre 5 y 10 minutos	
entre 10 y 20 minutos	
entre 20 y 30 minutos	
más de 30 minutos	

Dominio	Variable	Respuesta				
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Cuando usted ocupa la modalidad de teletrabajo, responda:						
Postura	Quando trabaja sentado ¿adopta una postura confortable para brazos, espalda y piernas?					
	¿Puede posicionar el teclado de manera confortable dejando los antebrazos en apoyo?					
	¿La cabeza se encuentra rotada o inclinada cuando mira la pantalla?					
	¿La silla que utiliza puede ser regulada para adoptar una postura con los pies, la espalda y los antebrazos apoyados?					
	Quando utiliza el mouse ¿su antebrazo se apoya completo en la mesa, no existiendo puntos de compresión, por ejemplo, borde de la mesa?					
	¿El lugar de trabajo permite colocar los objetos necesarios a su alcance para la realización del trabajo?					
Ruido	¿El ruido ambiental (vehículos, vecinos, etc.) le permite realizar su trabajo sin interferencias ni distracciones?					
	¿En el área en donde realiza su trabajo existen fuentes generadoras de ruido?					
	¿En el ambiente de su teletrabajo existe ruido por voces o conversaciones?					
Iluminación	¿El área de trabajo tiene iluminación natural?					

	¿La intensidad de la luz en el área de trabajo permite el trabajo, como lectura de documentos, sin ninguna dificultad?					
	¿La luz disponible en área de trabajo permite ver la pantalla de computador sin generar brillo o reflejos?					
Calor/frío	¿La temperatura del lugar de trabajo es confortable en todo momento?					
	¿La temperatura de donde trabaja puede ser regulada?					

ITEM 5: FACTORES PSICOSOCIALES. Las siguientes preguntas debe responderlas en función de cuando Ud. realiza su trabajo en la modalidad de teletrabajo:

		Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Casi siempre		Siempre	No respon de	No aplica
1	Su trabajo, ¿le exige un gran esfuerzo de concentración y / o atención?	1	2	3	4		5	99	7
2	¿Puede usted influir en la velocidad o rapidez con que debe trabajar?	1	2	3	4		5	99	7
3	¿Puede usted influir en la cantidad de trabajo que se le asigna o que tiene?	1	2	3	4		5	99	7
4	¿Puede elegir o cambiar el orden de sus tareas?	1	2	3	4		5	99	7
5	¿Puede elegir o cambiar el método o la forma en que realiza su trabajo?'	1	2	3	4		5	99	7
6	¿Puede decidir cuándo tomar un descanso?	1	2	3	4		5	99	7
7	¿Le da su trabajo la oportunidad de desarrollar sus capacidades?	1	2	3	4		5	99	7
8	¿Se siente motivado y comprometido en su trabajo?	1	2	3	4		5	99	7
9	¿Puede decidir sus horarios de trabajo?	1	2	3	4		5	99	7
10	¿Sabe a quién debe reportar su trabajo?	1	2	3	4		5	99	7
11	¿Mantiene algún tipo de comunicación con otras personas que realizan las mismas labores que usted?	1	2	3	4		5	99	7
12	¿Hay otras personas en su casa mientras usted trabaja?	1	2	3	4		5	99	7
13	¿Le corresponde realizar cotidianamente labores propias del hogar durante su tiempo de trabajo?	1	2	3	4		5	99	7

14	¿Se siente aislado?	1	2	3	4		5	99	7
15	¿Siente que tiene a quien recurrir cuando tiene alguna dificultad en el trabajo que debe realizar?	1	2	3	4		5	99	7

Las siguientes preguntas se relacionan con su percepción en relación a la ejecución de teletrabajo en la empresa.

		Nunca	Rara Vez	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre	No responde	No aplica
1	¿Se siente parte de la empresa para la que trabaja?	1	2	3	4	5	99	7
2	¿Preferiría trabajar en una modalidad tradicional? (en los locales u oficina de la empresa)?	1	2	3	4	5	99	7
3	¿Siente que el teletrabajo es un beneficio para balancear su vida laboral, personal y familiar?	1	2	3	4	5	99	7
4	¿Está preocupado(a) por si lo(la) despiden o no le renuevan el contrato?	1	2	3	4	5	99	7
5	¿Cuenta con posibilidades efectivas para tomar vacaciones?	1	2	3	4	5	99	7
6	¿Puede tomar licencias médicas sin dificultad?	1	2	3	4	5	99	7
7	¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	1	2	3	4	5	99	7
8	¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?	1	2	3	4	5	99	7
9	¿Siente que su trabajo es monótono?	1	2	3	4	5	99	7
10	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	1	2	3	4	5	99	7
11	En general, ¿considera Ud. que su trabajo le provoca desgaste emocional?	1	2	3	4	5	99	7
12	En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?	1	2	3	4	5	99	7

13	¿Disfruta usted con el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5	99	7
14	¿Le deja el trabajo suficiente tiempo libre para otras cosas que desea hacer?	1	2	3	4	5	99	7
15	¿Le impiden los problemas o preocupaciones del trabajo disfrutar de su tiempo libre?	1	2	3	4	5	99	7

Por último, responda estas preguntas respecto del grado de satisfacción con su trabajo. En general qué tan satisfecho está usted con:

		Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde
1	Las posibilidades de promoción o de mejorar en su trabajo	1	2	3	4	5	99
2	La calidad del equipamiento que dispone para realizar su trabajo (por ej. computador, mobiliario, etc.)	1	2	3	4	5	
3	Poder combinar el trabajo con las actividades del hogar	1	2	3	4	5	99
4	La autonomía con la que puede regular su tiempo de trabajo con respecto a sus actividades personales	1	2	3	4	5	99

11.4.2 Entrevista Semi estructurada Teletrabajo.

A continuación se presenta la pauta con los ejes principales de la entrevista semi estructurada, en base a 7 secciones que se realizará a un grupo de actores principales de empresas que tengan la modalidad de teletrabajo así como también a teletrabajadores elegidos al azar.

11.4.2.1 Entrevista a actores principales en empresas (Jefaturas, coordinadores y/o encargados de teletrabajo)

- **Sección 1: "Sobre Viabilidad de Teletrabajo en la empresa".**
Da cuenta sobre los equipos de trabajo, puesta en marcha, tiempo que se lleva implementado el modelo, modalidad seleccionada, etc.
- **Sección 2: "Criterios de selección y procedimientos de la empresa".**
Secciones o áreas implementadas. Participantes de la modalidad en la empresa. Sistemas de apoyo para los teletrabajadores. Necesidades de equipamiento y sistemas de control. Aspectos legales relacionados con temas de seguridad e higiene ocupacional.
- **Sección 3: "Perfil de teletrabajadores y puesto de trabajo"**
Características de los teletrabajadores. Características de la tarea a ejecutar. Acceso a modalidad de teletrabajo (voluntariedad del proceso). Áreas o secciones que son sujetas a este tipo de modalidad.
- **Sección 4: "Puesta en marcha Modalidad Teletrabajo en la empresa".**
Aspectos de la puesta en marcha. Capacitación de teletrabajadores. Temporalidad de la puesta en marcha. Derechos y responsabilidades relacionadas a la práctica del trabajo.
- **Sección 5: "Ventajas y desventajas Teletrabajo".**
Cuáles han sido los aspectos positivos y negativos a los que se han enfrentado como empresa en la puesta en marcha de teletrabajo.
- **Sección 6: "Implementación de teletrabajo".**
Da cuenta de los resultados de esta modalidad en la empresa, costos y ahorros, beneficios y problemas, así como también tiempo requerido para su implementación.
- **Sección 7: Comentario adicional.**

11.4.2.2 Entrevista a Teletrabajadores.

- **Sección 1: "Sobre usted", detalles demográficos.**

Da cuenta de información general del trabajador. Perfil profesional.

- **Sección 2: "Su rol como teletrabajador"**

Descripción de su tipo de rol en su trabajo y empresa.

- **Sección 3: "Acceso a la tecnología".**

Relato de cuánto tiempo se dedica a trabajar fuera del sitio. Con qué frecuencia trabaja de forma remota, es decir, qué tipo de tecnología y prácticas de trabajo utiliza. Cómo es la relación con las TICs.

- **Sección 4: "Prácticas de trabajo electrónico".**

- Da cuenta del trabajo centrado en las actividades realizadas cuando se trabaja en forma remota y su frecuencia.

- **Sección 5: "Medición de las prácticas de trabajo electrónico"**

Como en la práctica, la modalidad de teletrabajo influye en temas de productividad y cómo esta se mide.

- **Sección 6: "Vida en el trabajo electrónico".**

Relación entre el equilibrio entre la vida laboral y personal y el trabajo en línea. Revisaran los aspectos positivos y negativos.

- **Sección 7: Comentario adicional.**

11.5 Anexo 5: Resultados en extenso.

Antecedentes personales: Núcleo familiar

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1	11	7,7
2	33	23,1
3	39	27,3
4	37	25,9
5	16	11,2
6	5	3,5
7	2	1,4
Total	143	100,0

Características Teletrabajo: Tiempo en la empresa

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>De 0 a 6 meses</i>	7	4,9
<i>Más de 6 meses hasta 2 años</i>	21	14,7
<i>Más de 2 años hasta 5 años</i>	35	24,5
<i>Más de 5 años hasta 10 años</i>	35	24,5
<i>Más de 10 años</i>	45	31,5
Total	143	100,0

Características de Teletrabajo: tiempo en teletrabajo

	Frecuencia	Porcentaje
<i>De 0 a 6 meses</i>	54	37,8
<i>Más de 6 meses hasta 2 años</i>	79	55,2
<i>Más de 2 años hasta 5 años</i>	8	5,6
<i>Más de 5 años hasta 10 años</i>	1	,7
<i>Más de 10 años</i>	1	,7
Total	143	100,0

Antecedentes personales: comuna en que reside

	Frecuencia	Porcentaje
<i>Nororiente</i>	41	28,7
<i>Suroriente</i>	30	21
<i>Centro</i>	18	12,6
<i>Norte</i>	14	9,8
<i>Otra Comuna</i>	13	9,1
<i>Prov. Chacabuco</i>	11	7,7
<i>Surponiente</i>	8	5,6
<i>Sur</i>	4	2,8
<i>Prov. Melipilla</i>	2	1,4
<i>Norponiente</i>	1	0,7
<i>Prov. Talagante</i>	1	0,7
Total	143	100

Salud y seguridad ocupacional

	Sí n(%)	No n(%)	No aplica n(%)
<i>¿Conoce la política de Seguridad de Empresa asociado a Puesto de Teletrabajo?</i>	106 (74,1)	36 (25,2)	1 (0,7)
<i>¿Conoce Plan de emergencia de la empresa asociado a Puesto de Teletrabajo?</i>	74 (51,7)	66 (46,2)	3 (2,1)
<i>¿Conoce reglamento interno de la empresa asociado a Puesto de Teletrabajo?</i>	100 (69,9)	41(28,7)	2 (1,4)
<i>¿Conoce procedimiento asociado a Accidentes Graves y Fatales?</i>	94 (65,7)	49 (34,3)	0 (0)
<i>¿Conoce las condiciones de higiene y seguridad del puesto de trabajo con Teletrabajo?</i>	92 (64,3)	50 (35)	1 (0,7)
<i>¿Posee matriz de identificación de peligros y Evaluación de Puesto asociado a Puesto de Trabajo de Teletrabajo?</i>	48 (33,6)	87 (60,8)	8 (5,6)
<i>¿Posee procedimiento de trabajo seguro asociado a Puesto de Trabajo de Teletrabajo?</i>	70 (49)	66 (46)	7 (4,9)
<i>¿Posee elementos de protección personal para la ejecución de Trabajo en Puesto de Trabajo de Teletrabajo?</i>	42 (29,4)	66 (46,2)	35 (24,5)
<i>¿Posee inducción para la ejecución de trabajo con Teletrabajo?</i>	73 (51)	62 (43,4)	8 (5,6)
<i>¿Posee contrato firmado donde se especifica el trabajo mediante teletrabajo o anexo de contrato?</i>	129 (90,2)	13 (9,1)	1 (0,7)
<i>¿Se define la jornada de dedicación a teletrabajo?</i>	98 (68,5)	37 (25,9)	8 (5,6)
<i>¿La empresa pone a su disposición los elementos de trabajo necesarios tales como tecnologías de la información, comunicación y mobiliario?</i>	68 (47,6)	67 (46,9)	8 (5,6)

<i>En su puesto de trabajo, ¿se ha aplicado la Norma Técnica para la Identificación y Evaluación de Trastornos Musculoesqueléticos relacionados al trabajo?</i>	39 (27,3)	99 (69,2)	5 (3,5)
<i>En su puesto de trabajo, ¿Se ha aplicado el protocolo de factores de riesgo psicosociales?</i>	60 (42)	78 (54,5)	5 (3,5)
<i>¿Ha sufrido accidentes del trabajo ejecutando tareas en puesto de trabajo con Teletrabajo?</i>	5 (3,5)	136 (95,1)	2 (1,4)
<i>¿Ha sufrido enfermedad profesional ejecutando tareas en puesto de trabajo con teletrabajo?</i>	4 (2,8)	137 (95,8)	2 (1,4)

Factores Ergonómicos de carga física: Postura

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<i>Cuando trabaja sentado, ¿adopta una postura confortable para brazos, espalda y piernas?</i>	42	40	14	3,5	0
<i>¿Puede posicionar el teclado de manera confortable dejando los antebrazos en apoyo?</i>	51,7	29,4	11,2	5,6	2,1
<i>¿La cabeza se encuentra rotada o inclinada cuando mira la pantalla?</i>	22,4	32,9	18,2	16,1	10,5
<i>¿La silla que utiliza puede ser regulada para adoptar una postura con los pies, la espalda y los antebrazos apoyados?</i>	34,3	20,3	11,9	6,3	27,3

Factores Ergonómicos Ambientales

Temperatura	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<i>¿La temperatura del lugar de trabajo es confortable en todo momento?</i>	64,3	28	5,6	1,4	0,7
<i>¿La temperatura de donde trabaja puede ser regulada?</i>	59,4	18,9	9,1	3,5	9,1
Ruido					
<i>¿El ruido ambiental (vehículos, vecinos, etc.) le permite realizar su trabajo sin interferencias ni distracciones?</i>	76,9	13,3	4,2	3,5	2,1
<i>¿En el área en donde realiza su trabajo existen fuentes generadoras de ruido?</i>	2,8	4,2	16,8	37,8	38,5
<i>¿En el ambiente de su teletrabajo existe ruido por voces o conversaciones?</i>	2,1	3,5	20,3	39,9	34,3
Iluminación					
<i>¿El área de trabajo tiene iluminación natural?</i>	68,5	25,2	4,2	0	2,1
<i>¿La intensidad de la luz en el área de trabajo permite el trabajo, como lectura de documentos, sin ninguna dificultad?</i>	76,9	20,3	1,4	0,7	0,7

<i>¿La luz disponible en área de trabajo permite ver la pantalla de computador sin generar brillo o reflejos?</i>	70,6	25,9	2,1	1,4	0
---	------	------	-----	-----	---

Factores Psicosociales: Demandas Psicológicas

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca	No responde/No aplica
<i>Su trabajo, ¿le exige un gran esfuerzo de concentración y / o atención?</i>	37,8	36,4	19,6	4,2	2,1	0
<i>¿Siente que su trabajo es monótono?</i>	2,1	11,2	23,1	38,5	25,2	0
<i>¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?</i>	14	69,2	9,1	4,9	2,8	0
<i>En su trabajo, ¿tiene Ud. que guardar sus emociones y no expresarlas?</i>	2,8	20,3	21,7	30,8	21,7	2,8
<i>¿Le impiden los problemas o preocupaciones del trabajo disfrutar de su tiempo libre?</i>	1,4	8,4	23,1	36,4	30,1	0,7
<i>En general, ¿Considera Ud. Que su trabajo le provoca desgaste emocional?</i>	2,1	11,2	30,1	35,0	21,7	0

Factores Psicosociales: Control y Autonomía

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca	No responde/N o aplica
<i>¿Puede usted influir en la velocidad o rapidez con que debe trabajar?</i>	37,8	39,2	17,5	2,8	1,4	1,4
<i>¿Puede usted influir en la cantidad de trabajo que se le asigna o que tiene?</i>	17,5	19,6	32,2	16,8	11,2	2,8
<i>¿Puede elegir o cambiar el orden de sus tareas?</i>	33,6	42,7	18,9	2,8	1,4	0,7
<i>¿Puede elegir o cambiar el método o la forma en que realiza su trabajo?</i>	35,7	34,3	22,4	4,9	2,1	0,7
<i>¿Puede decidir cuándo tomar un descanso?</i>	51,7	36,4	11,2	0	0,7	0

<i>¿Puede decidir sus horarios de trabajo?</i>	28	25,9	18,9	16,1	9,1	2,1
<i>¿Cuenta con posibilidades efectivas para tomar vacaciones?</i>	29,4	61,5	6,3	2,1	0	0,7
<i>¿Puede tomar licencias médicas sin dificultad?</i>	25,9	51	9,1	2,8	2,8	8,4
<i>¿Le deja el trabajo suficiente tiempo libre para otras cosas que desea hacer?</i>	7,7	44,8	25,9	16,8	4,9	0

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde
<i>La autonomía con la que puede regular su tiempo de trabajo con respecto a sus actividades personales</i>	2 (1,4%)	10 (7,0%)	22 (15,4%)	70 (49,0%)	39 (27,3%)	0 (0,0%)

Factores Psicosociales: Apoyo Social

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca	No responde/No aplica
<i>¿Sabe a quién debe reportar su trabajo?</i>	86,7	8,4	2,1	0,7	0	2,1
<i>¿Mantiene algún tipo de comunicación con otras personas que realizan las mismas labores que usted?</i>	65,7	23,8	4,2	3,5	0,7	2,1
<i>¿Hay otras personas en su casa mientras usted trabaja?</i>	25,9	19,6	18,9	23,1	11,2	1,4
<i>¿Le corresponde realizar cotidianamente labores propias del hogar durante su tiempo de trabajo?</i>	4,9	7	30,1	28,7	28,7	0,7
<i>¿Se siente aislado?</i>	3,5	5,6	12,6	16,8	60,8	0,7
<i>¿Siente que tiene a quien recurrir cuando tiene alguna dificultad en el trabajo que debe realizar?</i>	60,8	21,7	8,4	5,6	2,1	1,4

<i>¿Se siente parte de la empresa para la que trabaja?</i>	31,5	60,1	7	0	0	1,4
<i>¿Está preocupado(a) por si lo (la) despiden o no le renuevan el contrato?</i>	3,5	13,3	21,7	23,8	35,7	2,1
<i>¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?</i>	35,7	58,7	2,1	0,7	2,1	0,7
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde
<i>Poder combinar el trabajo con las actividades del hogar</i>	3 (2,1%)	10 (7,0%)	27 (18,9%)	65 (45,5%)	38 (26,5%)	0 (0,0%)

Factores Psicosociales: Estructura de trabajo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca	No responde/N o aplica
<i>¿Preferiría trabajar en una modalidad tradicional? (en los locales u oficina de la empresa)</i>	1,4	2,1	22,4	24,5	43,4	6,3
<i>¿Siente que el teletrabajo es un beneficio para balancear su vida laboral, personal y familiar?</i>	35,7	59,4	3,5	0,7	0,7	0
<i>¿Tiene que hacer tareas que Ud. cree que deberían hacerse de otra manera?</i>	4,2	16,1	36,4	30,8	12,6	0
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde
<i>La calidad del equipamiento que dispone para realizar su trabajo (computador, mobiliario, etc.)</i>	4 (2,8%)	15 (10,5%)	11 (7,7%)	76 (53,1%)	37 (25,9%)	0 (0,0%)

Factores Psicosociales: Reconocimiento y Promoción

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca	No responde/No aplica
¿Le da su trabajo la oportunidad de desarrollar sus capacidades?	42	35,7	15,4	4,9	2,1	0
¿Se siente motivado y comprometido en su trabajo?	55,9	30,8	8,4	4,9	0	0
¿Disfruta usted con el trabajo que realiza?	19,6	66,4	8,4	4,9	0,7	0

	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	No responde
Las posibilidades de promoción o de mejorar en su trabajo	13 (9,1%)	23 (16,1%)	28 (19,6%)	62 (43,4%)	15 (10,5%)	2 (1,4%)

