



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES ESCUELA DE CIENCIA POLITICA, GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

“IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO A RAÍZ DEL  
CONFINAMIENTO POR COVID-19, EN LOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DEL  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES 2020-2021”

Alumnas: Escribano Arias Claudia Mixi  
Iceta Aguilera Natalia Elena  
Profesor(a) Guía: Barrientos Romero Paz

Tesina para optar al Grado Académico de Licenciados en Gobierno y Gestión  
Pública

Santiago, 2021

## Agradecimientos

Primero que todo queremos agradecer a nuestras familias, quienes han sido los pilares fundamentales en nuestra formación profesional. Del mismo modo a quienes hoy en día ya no están con nosotros, por siempre acompañarnos y cuidarnos desde otro lugar.

También quisiéramos agradecer a Paz Barrientos, quien nos guió durante todo este proceso. Gracias por su exigencia, rigurosidad, ayuda y confianza en nosotras, ya que sin su constante apoyo esto no hubiese sido posible

## índice

Introducción.....	1
Capítulo 1.....	3
1.1 Antecedentes .....	3
1.2 Problema de Investigación. ....	4
Pregunta de investigación.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos. ....	10
Justificación de la investigación.....	11
Capítulo 2 Marco teórico: .....	13
2.1 Definiciones Teletrabajo.....	13
<b>2.2 Aspectos psicosociales del teletrabajo</b> .....	14
2.3 Conflicto trabajo familia.....	15
2.4 Conciliación vida familiar - personal - laboral .....	16
2.5 Ventajas del teletrabajo para trabajadores.....	17
Salud y Costos: .....	17
Autonomía del funcionario realizando teletrabajo:.....	18
Tiempos: .....	18
Diseño: .....	19
2.6 Desventajas.....	19
Interacción social.....	19
Equipos de trabajo.....	20
Competencias.....	20
2.7 Dificultades para su implementación .....	20

2.8 Seguridad y Salud en el Trabajo y Teletrabajo .....	22
2.9 Comunicación y transparencia.....	22
2.10 Experiencia en teletrabajo entidad pública antes de pandemia .....	23
INAPI.....	23
Implementación del teletrabajo 2022 en la administración pública Ley 21.391.....	25
Capítulo 3 Metodología.....	27
3.1 Tipo de Investigación.....	28
3.2 Participantes.....	30
3.3 Instrumento.....	31
3.4 Procedimiento.....	32
Capítulo 4 Resultados.....	33
4.1 Caracterización de los trabajadores que desarrollaron teletrabajo en el periodo 2020 – 2021.....	33
4.2 Percepciones de la experiencia del teletrabajo.....	40
4.3 Representar los efectos laborales durante el desarrollo del teletrabajo en el periodo 2020-2021.....	46
4.4 Resultados final de encuesta .....	52
Capítulo 5 Conclusiones y Discusión .....	54
Referencias.....	57
Anexos .....	61

# Introducción

En este trabajo de grado buscamos recopilar datos en relación con la implementación del teletrabajo a raíz del confinamiento por Covid-19, con la finalidad de comprender de qué manera se pudieron ver afectados funcionarios(as) del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Para esto aremos un recorrido histórico del Ministerio, con la finalidad de comprender el lugar físico que vamos a investigar, luego nos hacemos un planteamiento del problema de nuestra investigación donde producto del confinamiento el Minrel se vio en la obligación de enviar a sus funcionarios(as) a realizar su trabajo desde sus hogares.

No menos importante, creemos que aún falta camino por recorrer en cuanto a la implementación del teletrabajo como una medida de apoyo en el Estatuto Administrativo, que cuente con las bases legales y respaldos de índole laboral para la seguridad de los funcionarios y de la misma institución. En esta investigación pretendemos responder la pregunta. ¿Qué impacto tuvo la implementación del teletrabajo para funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores? Para responder a la pregunta de investigación se hizo el planteamiento de una serie de objetivos siendo el general: "Describir el impacto que tuvo la implementación del teletrabajo en el desarrollo del trabajo realizado en pandemia por funcionarios del Ministerio de relaciones Exteriores". Llegando a nuestros Objetivos específicos, los cuales son: "Caracterizar a los trabajadores que han desarrollado teletrabajo durante el periodo 2020-2021", "Describir las percepciones de funcionarios ante la experiencia del teletrabajo en el periodo 2020-2021" y por último "Describir los efectos laborales durante el desarrollo del teletrabajo en el periodo 2020-2021. si bien es cierto, al implementarse de manera brusca el teletrabajo trajo consigo algunos efectos positivos y negativos, los cuales abordaremos más adelante.

Con los objetivos de esta investigación, se pretendió abordar el teletrabajo como una medida de trabajo que funcione efectivamente para los funcionarios(as) y también

para la institución, y que de esta manera se pueda utilizar como una nueva estrategia laboral. De esta forma la investigación conlleva a ver el teletrabajo como una alternativa innovadora, que se diferencia del trabajo tradicional porque no se desarrolla necesariamente desde un espacio físico determinado y porque requiere de la incorporación significativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics). Es decir, el teletrabajo implica que se puede trabajar desde la casa o desde cualquier otro espacio siempre y cuando se cuente con las herramientas necesarias, ya sea el uso de internet, una computadora, y las ganas de seguir realizando su trabajo.

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

A continuación, explicaremos de que se trata la institución que abordaremos para llevar a cabo nuestra investigación. *El Ministerio de Relaciones Exteriores también conocido como Cancillería de Chile se fundó en el año 1871 y asumió Adolfo Ibáñez como primer titular del ramo* (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2011).

La Misión de esta Cancillería busca contribuir a la formulación de política exterior de Chile, esto a través de la estructura organizacional y la interacción de actores públicos y privados, para velar por los intereses del país y sus connacionales en su relacionamiento con el mundo.

Este Ministerio tiene como objetivos preservar la integridad territorial y la independencia política de la República de Chile conforme al derecho internacional, a través de la participación en el sistema multilateral (órganos, organismos, conferencias, programas, agencias, etc.).

Asimismo, aprovechar proactivamente todas las ventajas y beneficios que, en materia de asistencia, construcción de capacidades y educación, ofrece el sistema multilateral. *Promover y defender el reconocimiento de los derechos ciudadanos de los chilenos y chilenas en el exterior y desarrollar una política migratoria basada en el respeto del derecho internacional de los derechos humanos y de las personas migrantes, brindando asistencia y protección consular a los connacionales y extranjeros que requieran de los servicios consulares en Chile y en el exterior; así como el fortalecimiento de la vinculación y asociatividad de las comunidades de chilenos y chilenas en el exterior.*

*Modernizar la estructura y los mecanismos de gestión de la Cancillería, para permitirle cumplir cabalmente los objetivos de la política exterior y responder a los desafíos del mundo globalizado. (Ministerio de Relaciones Exteriores)*

Para nuestra investigación nos contactamos con el departamento de gestión de personas DIPER, y logramos conseguir el dato de la dotación de funcionarios(os) que trabajan en Chile, y el número de funcionarios(os) que realizaron teletrabajo en el periodo pandemia, el cual detallaremos a continuación:

Funcionarios	Cantidad
Trabajo Presencial o turnos	565
Teletrabajo	222
Total	787

## 1.2 Problema de Investigación.

El problema principal de nuestra investigación surge a raíz de la Pandemia Global que nos afecta desde el 2019, lo cual desencadenó que el Ministerio de relaciones exteriores, se viera en la obligación de enviar a funcionarios de distintas direcciones a realizar sus funciones desde sus hogares; lo cual resultaría insólito mirándolo desde una perspectiva Pre-Pandemia, ya que anteriormente el Teletrabajo nunca fue una herramienta normalmente utilizada en este Ministerio.

Según Roxana Aránguiz Profesora de Derecho del Trabajo, Pontificia Universidad Católica de Chile; *“Los funcionarios públicos, por regla general, no se encuentran amparados por el Código del Trabajo, por lo que los avances en la regulación laboral chilena y el reconocimiento y regulación de esta nueva forma de trabajo no les resulta aplicable. Por su parte, la normativa especial que rige las relaciones entre el Estado y su personal prácticamente no se ha actualizado, plasmándose en una legislación obsoleta, limitada e insuficiente en muchos aspectos, que por supuesto no contempla*

*posibilidades distintas a aquellas existentes al momento de su dictación" (Aranguiz Cofré, 2020)*

Por otra parte, a comienzos del año 2020 el Ministerio de Relaciones Exteriores hizo llegar la Circular pública N°61, la cual imparte instrucciones respecto al teletrabajo y lineamientos sobre quienes realizan sus funciones desde el hogar en periodo de pandemia esto haciendo llegar algún certificado médico o similar el cual acredite que están imposibilitados de hacer sus funciones de manera presencial, *todas las funcionarias(os) públicos mayores de 70 años, podrán desarrollar sus labores desde sus hogar, las madres o padres que tengan hijo en sala cuna y jardines infantiles y que no cuenten con red de apoyo, funcionarias embarazadas, Funcionarias(os) con enfermedades crónicas, cualquier funcionario que haya estado en contacto con personas con diagnostico positivo confirmado,* (Exteriores, 2020)

Sin embargo, anterior a la pandemia el Instituto Nacional de Propiedad Intelectual (INAPI) en el año 2017 comenzó una iniciativa hacia el teletrabajo la que buscaba que un 10% de sus funcionarios pudiera utilizar esta herramienta de trabajo, convirtiéndose así en los pioneros del Estado en instalar esta modalidad de trabajo. *Inicialmente, de los 179 funcionarios que tenía INAPI, 17 podían realizar sus funciones desde sus hogares. Según explican en INAPI, para decidir quiénes pueden optar a esta modalidad, primero se establecen cargos que sean "teletrabajables" sobre la base a si las funciones de éste pueden realizarse a distancia. Para eso se considera, por ejemplo, documentos digitalizados, sistemas informáticos de trabajo y registro de la producción de cada persona. Quedan excluidos aquellos cargos que por su naturaleza no pueden realizarse a distancia, como la atención de usuarios en las oficinas de la institución.* (Yáñez, 2019)

Por otra parte, la administración pública anteriormente se basaba en el gestión de documentos físicos, siendo el papel el documento fidedigno con el cual se acredita que sea oficial, contando con firmas y timbres de autoridades y directivos, sin embargo es importante destacar lo que se señala en el Instructivo Presidencial sobre transformación digital en el órganos de la administración del Estado, en uno

de sus puntos específicamente en el de Política de cero papel, exponen: *Con el objeto de modernizar y aumentar la eficiencia en la gestión de los servicios públicos, estos deberían eliminar de forma gradual el uso del papel, para lo cual deberán adoptar medidas para optimizar su gestión documental y de expedientes.* (República, 2019)

La idea principal de este estudio es mostrar que el teletrabajo es una modalidad innovadora y que además podría tener múltiples beneficios en la nueva gestión pública para los funcionarios y funcionarias del sector. *en el año 2019 se lanzó la Agenda de Modernización del Estado, en términos generales existe un amplio consenso en torno a la necesidad de avanzar en reformas que mejoren el funcionamiento y la estructura del Estado. Sin embargo, por su naturaleza, muchas reformas requieren tiempos que van más allá de los ciclos políticos y de la duración de los gobiernos. Más aún, generalmente no surten efecto en forma inmediata, por lo que sus resultados no pueden ser totalmente capitalizados por los gobiernos que las impulsan* (Hacienda & Presidencia., 2019), *para poder tener un proceso de modernización continuo y efectivo es necesario contar con una estructura institucional que defina responsables claros del proceso, instancias de coordinación definidas y un plan de trabajo concreto y transparente.* (Hacienda & Presidencia., 2019)

Es por esto por lo que es tan necesario considerar el impacto que tuvo la implementación del teletrabajo en la Administración pública, para mujeres y hombres que utilizaron esta modalidad de trabajo.

Por otra parte, también es importante mencionar algunas de las ventajas que trae consigo el teletrabajo, *existen ventajas innegables del teletrabajo, como el ahorro de tiempo en los desplazamientos, una mayor satisfacción laboral y una mejor conciliación entre la vida laboral y personal o familiar, pudiendo reducir los niveles de estrés si se cuenta con una buena capacidad de autogestión y organización.* (Chile U. d., 2020)

Sin embargo, el teletrabajo también trae consigo desventajas, *el teletrabajo puede tener ciertas desventajas para los trabajadores, en cuanto la dificultad para separación del trabajo de la vida personal, el aislamiento social del trabajador, o dificultades para un desarrollo de carrera.* (Sence, Centro UC, Otic Sofofa, 2021)

Sin embargo, los avances tecnológicos, las exigencias y las distintas necesidades de la sociedad, nos lleva a hacernos un replanteamiento de la forma en la que vivimos y en la que trabajamos, es ahí donde surge el teletrabajo como una alternativa que nos ofrece una forma de adaptarse a las distintas necesidades, una explicación de las nuevas tecnologías respecto al teletrabajo: *“oficina en el hogar”, ya que el hecho de poder tener tecnología como computadoras e internet en la casa abrió la oportunidad de trabajar fuera de la empresa. Luego se pasó al concepto de “oficina móvil”, ya que los teléfonos celulares, laptops y tabletas permitieron que el teletrabajo no tenga que ser exclusivamente desde el hogar, sino desde cualquier lugar donde haya una conexión a internet o a una red de datos. La última etapa de esta evolución es la “oficina virtual”, que expande el concepto anterior con la aparición de los teléfonos inteligentes y la capacidad de tener información en la nube. Hoy en día, todo lo que necesitamos para teletrabajar entra en la palma de la mano.* (Ripani L. , 2020)

Considerando que esta medida de trabajo se incorporó oficialmente a gran escala en la Gestión Pública, debido a la pandemia producida por el virus Covid-19, sin una planificación previa y en profundidad, *“La percepción más recurrente de las y los trabajadores sobre la implementación del teletrabajo en Chile fue la improvisación. Las y los trabajadores se sintieron sometidos a una experimentación”.* (Muñoz T. , 2020) existe la necesidad de desarrollar un modelo de trabajo para los funcionarios que les permita desempeñar mejor sus funciones desde casa, para quienes quieran continuar en esta modalidad por su propia voluntad tras el fin de la pandemia y considerando también la salud y bienestar de los funcionarios de la organización. *“La capacidad de adaptación, reinención y organización se ha puesto a prueba con esta pandemia, y cada persona ha logrado establecer una rutina y ritmo que le hace sentido. Sin embargo, aún hay aspectos que, si se plantean en los equipos, pueden*

*evitar el agotamiento excesivo, el trabajo a deshoras y promover así el bienestar emocional de los trabajadores.” (Ibañez, 2020)*

Otro punto importante dentro de nuestra investigación y a raíz del instructivo presidencial N°1 de enero 2019, sobre transformación digital del Estado y la política de cero papel y cero filas, con esta medida se comenzó a implementar la plataforma DocDigital, la cual permite el envío y el ingreso de oficios, cartas y circulares entre varias instituciones públicas, sin embargo no toda la documentación es ingresada o despachada de forma digital ya que muchos documentos siguen ingresando de forma física a través de las oficinas de partes de cada institución. *“DocDigital es la nueva plataforma oficial de comunicaciones oficiales del Estado, la cual permitirá tramitar en línea, documentos con firma electrónica avanzada para ser distribuidos hacia otras instituciones públicas.*

También es importante destacar que esta modalidad también trabajo consigo una cantidad inimaginable de problemas para las personas trabajadoras que tuvieron que llevar sus labores a sus hogares. Esto debido a que muchas y muchos de estos trabajos no cuentan con una red de apoyo para el cuidado de sus hijos, como sabemos con la llegada del Covid-19 se cerraron todos los colegios, salas cunas y jardines infantiles. Por ende, el cuidado de los hijos quedó al cien por ciento a responsabilidad de los padres y madres. Entonces tenemos que pensar que además de teletrabajar y que deben cumplir también con sus labores de trabajo, deben cumplir con las labores diarias que conlleva estar en sus hogares. Es importante destacar que también existe una diferencia entre las mujeres madres que realizan teletrabajo y los hombres padres que realizan la misma función, pero ¿por qué es importante? Porque a lo largo de los años las labores del hogar han estado a cargo de las mujeres y a esto ahora tenemos que sumar que deben realizar su trabajo también desde el hogar. *Ahora bien, aunque trabajar desde casa facilite potencialmente a los padres combinar el trabajo remunerado con las tareas de cuidado, lo cierto es que no es ésta la finalidad del teletrabajo y, en consecuencia, no puede resolver el problema de la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal, pues al no tener esta correlación el mismo impacto en hombres y en mujeres -siendo*

*las mujeres que teletrabajan las que asumen mayoritariamente la labor de cuidado familiar y trabajo doméstico, existe el riesgo de que se intensifique la desigualdad de género en el marco del trabajo en remoto. (Bernardino, 2021)*

## Pregunta de investigación.

¿Qué impacto tuvo la implementación del teletrabajo en funcionarios y funcionarias del Ministerio de Relaciones Exteriores durante el tiempo de pandemia?

## Objetivo general.

1. Describir el impacto que tuvo la implementación del teletrabajo en el desarrollo del trabajo realizado en pandemia por funcionarios y funcionarias del Ministerio de relaciones Exteriores.

## Objetivos específicos.

1. Caracterizar a los trabajadores que han desarrollado teletrabajo durante el periodo 2020-2021
2. Describir las percepciones de funcionarios ante la experiencia del teletrabajo en el periodo 2020-2021
3. Describir los efectos laborales durante el desarrollo del teletrabajo en el periodo 2020-2021.

# Justificación de la investigación

A lo largo de la historia, hemos sido testigos de cómo el trabajo se debe hacer de forma presencial, pues se considera que esta es la forma más efectiva de alcanzar las metas, no obstante, con este nuevo panorama de pandemia nos tuvimos que someter a una nueva forma de trabajar desde nuestros hogares, y lo que necesitamos saber de qué forma fue el impacto de este nuevo panorama en lo laboral, familiar y a nivel salud.

El avance de la tecnología y de la modernización del estado han llegado para quedarse ya que brindan las herramientas necesarias para que los funcionarios se sienta satisfechos realizando su trabajo desde casa realizando sus funciones de manera optimas, ya que, gracias a esta modernización, la gestión pública se vio en la necesidad de digitalizar todo documento de ingreso y de salida por la ley de transformación digital cero papel, lo que fue un gran aporte al momento de realizar nuestras funciones desde el hogar.

En este ámbito el teletrabajo nos ha entregado la posibilidad de ejecutar nuestras labores, desde nuestros hogares, optimizando nuestros tiempos, logrando compatibilizar el cuidado de los menores, sin despreocupar las metas laborales a cumplir, enfocándose en todo tipo de funcionario que pueda cumplir sus funciones, también es una ventaja para las organizaciones porque se reducen costos, se genera una mayor productividad y todos los procesos van a ser eficientes, apostándole así a una ventaja competitiva en colaboración de una plataforma o sistema, es por eso la importancia de las TICS en esta oportunidad ha sido fundamental para mantener sus trabajo y sin que se perjudique su puesto de trabajo y el desarrollo de nuestro país avanzara su curso .

En promedio por viaje una persona se gasta 1hr y 30 minutos, de acuerdo con lo anterior cada persona viaja diariamente 3 horas que sumándolas da un total de 15

horas semanales, 60 horas mensuales, y 720 horas anuales, equivalentes a 30 días. Por tal razón, es hora de cambiar las cosas optimizando tiempos y generando mayor productividad a través de Teletrabajo. (Chavarro, 2017)

# Capítulo 2 Marco teórico:

## 2.1 Definiciones Teletrabajo

“Trabajo a distancia: Es 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”. (Trabajo & Social)

“Teletrabajo: 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”. (Trabajo & Social)

“Derecho de desconexión: Tratándose de trabajadores a distancia que distribuyan libremente su horario o de teletrabajadores excluidos de la limitación de jornada de trabajo, el empleador este derecho garantiza el tiempo en el cual ellos no estarán obligados a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de, al menos, doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas. Igualmente, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores”. (Trabajo & Social)

## **2.2 Aspectos psicosociales del teletrabajo**

“Existen aristas más complejas implicadas en el ejercicio laboral, una de ellas es el aspecto ligado a la calidad de vida. En dichos de Hofstede (1980) en Chile, profesional y laboralmente, es un país en donde el trabajo tiene una fuerte preferencia hacia los beneficios masculinos y en vista de lo exhibido, es inevitable resaltar la diferencia de género existente en el ámbito laboral” (Didier & Luna, 2017)

Ocurre que dichas situaciones (aislamiento) pueden producir un desequilibrio en el ser humano y dar lugar a conductas alteradas y altos niveles de estrés. Este desequilibrio puede presentarse a nivel socio – afectivo y a nivel cognitivo.

A nivel socio – afectivo: en los trabajos rutinarios, la ausencia de otras personas puede implicar aburrimiento o un descenso en la vigilancia y también puede verse alterada la percepción del tiempo.

A nivel cognitivo: la carencia de información, formación o de medios para tomar decisiones, obligan a recurrir a la propia experiencia de trabajo. Esta dificultad para tomar decisiones puede llevar, fácilmente, al error, a la inacción o a la incertidumbre.

En este punto es necesario recordar la importancia de las relaciones sociales en el trabajo. (Laboral, 2020)

## 2.3 Conflicto trabajo familia

“Dentro del conflicto que se deriva de la superposición de las demandas del trabajo productivo con el trabajo reproductivo, el cual aún experimentan en mayor grado las mujeres, se han podido destacar algunos tipos. Dentro de estos se encuentra el conflicto basado en el tiempo, este conflicto en particular se genera cuando hay roles incompatibles que disputan el tiempo de un individuo, destacándose la gran cantidad de horas trabajadas y la inflexibilidad horaria dentro de una organización”. (Keith & Schafer, 1980) “De acuerdo con esto, es importante mantener un equilibrio entre ambos aspectos, considerando que la familia y el trabajo han sido destacados como dos aspectos que requieren integración en una sociedad moderna que transcurre separada entre la vida laboral y familiar, donde existe una tensión que se genera a partir del distanciamiento entre la lógica del aprovechamiento del trabajo remunerado y la lógica de la gratuidad del trabajo en casa, subordinando la utilidad económica a la calidad de las relaciones que se establecen con los pares. De esta forma la tensión entre la familia y el trabajo se produce en vista del “distinto valor que adquiere el tiempo destinado a uno y otro ámbito” (Muñoz, Saracostti, Caro, & Kinkead, 2016)

“Para enfrentar estas problemáticas se han propuesto diversas estrategias como, por ejemplo, dar mayor flexibilidad en los horarios de trabajo, promover la conciliación y la implementación del teletrabajo, solo por nombrar algunos. La flexibilidad horaria es una de las alternativas más utilizadas en las empresas y organizaciones, ya sea de manera formal e informal y sin lugar a duda, contribuye a descomprimir las agendas, en especial de las mujeres. Sin embargo, esta flexibilidad por lo general carga con un sesgo de género dado que son las mujeres quienes la utilizan en mayor frecuencia en respuesta a compromisos familiares. Por esta razón, la reflexión necesaria para avanzar hacia la igualdad efectiva nos lleva precisamente hacia la conciliación con corresponsabilidad”. (social, 2019)

## 2.4 Conciliación vida familiar - personal - laboral

“La estructura de la firmeza laboral en varios países está evolucionando, ya que son cada vez menos los porcentajes de los trabajadores que son parte de una familia típica, en donde el hombre es el principal proveedor del hogar. En los casos en que se necesitan dos ingresos económicos, también podrían solicitar acuerdos de trabajo para mejorar la flexibilidad y poder realizar las exigencias familiares cuando los dos padres trabajan”. (Almer & Kaplan, 2002). “Es por esto que los estudios que se han llevado a cabo en mutua relación con la interacción trabajo-familia, se centran originalmente en el conflicto entre ambos aspectos, puesto que los seres humanos realizan una gran cantidad de funciones y tareas para cumplir con sus labores profesionales y personales dentro y fuera de su lugar de trabajo, lo que conlleva muchas veces a un conflicto inter-rol y sentimientos de estrés, produciendo un desgaste en la calidad de vida de las personas y un deterioro en la producción de su oficio” (Barnett, 1998).

“Sin embargo, es la organización quien debe cuidar y proteger el bienestar de los empleados, para lograr un óptimo contexto laboral que permita el equilibrio entre ambas partes. En este sentido, las políticas de equilibrio entre familia y trabajo deben ser comprendidas como una tarea que concierne la corresponsabilidad social entre las organizaciones, las familias y el Estado” (Debeljuh & Jáuregui, 2004) “Para las autoras, Es imprescindible generar una ecuación a modo de solución entre la prevalencia de la figura de la familia como un espacio de seguridad y serenidad y el trabajo como un lugar más productivo”. (Cielo, Grau, Kinkead, Muñoz, & Saracostti, 2016) “Dentro de las distintas políticas aplicadas al interior de las instituciones que promueven el equilibrio entre el ámbito laboral y familiar, se encuentran aquellas

orientadas a la flexibilidad horaria, al cuidado de personas dependientes, a los beneficios como pensiones, seguros médicos y a la formación y desarrollo personal de los trabajadores". (Ponce, 2007).

"La crisis mundial provocada por la pandemia del virus COVID-19 ha tenido muchas repercusiones en Chile, siendo una de ellas el haber forzado la promulgación de la Ley N° 21.220, la cual consagra el trabajo a distancia y, en especial, el teletrabajo. La situación de emergencia también implicó la promulgación de otras normas sobre el particular, de parte del Estado. En este artículo observaremos cómo se ha regulado el teletrabajo en sus diversas facetas." (Ministerio del trabajo y previsión social, 2020).  
"Al igual que ocurre con el teletrabajo, el concepto de conciliación, entendido como la necesidad de armonizar la vida laboral, familiar y personal, todavía no ha estado consensuado ni desde instancias académicas, ni políticas, ni sociales". (Mozo, 2008)

## 2.5 Ventajas del teletrabajo para trabajadores

### Salud y Costos:

"Evita los traslados al lugar de trabajo: de esta forma, se ahorra tiempo y costos de transporte; esto impacta positivamente en la economía del trabajador al no tener que utilizar dinero para trasladarse. Elimina el hacinamiento en los transportes públicos o el estrés de conducir el propio vehículo en calles o autopistas repletas de automóviles. Como ventajas adicionales puede permitirnos sostener hábitos saludables y mejorar la calidad de vida al facilitar, por ejemplo, comida casera y más sana". (Blutman & Vaca, 2020)

## **Autonomía del funcionario realizando teletrabajo:**

“Trabajar desde casa puede ser el sueño de muchos colaboradores que día a día recorren grandes distancias hacia y desde sus lugares de trabajo. La autonomía es reconocida como una faceta del teletrabajo que permite más control sobre las condiciones de trabajo y puede ser una importante consideración en la motivación de compatibilizar los tiempos de casa, familia y trabajo, y la flexibilidad que permite, es una muy alta prioridad para los funcionarios”. (Chile S. , 2020)

“Esta una de las más valoradas a la hora de pensar en trabajar fuera de la oficina. La organización propia de las tareas a realizar durante el día permite asignar más tiempo a otras actividades relacionadas con la vida personal y social. Este sistema ayuda también a eliminar los tiempos muertos en los que un colaborador se encuentra en el lugar de trabajo, pero sin realizar sus labores” (Chile S. , 2020)

## **Tiempos:**

“Optimiza el tiempo al evitar los traslados (factor determinante en la zona de AMBA), lo cual permite contar con más tiempo a nuestro favor. La autorregulación de ese mismo tiempo resulta beneficiosa, centralmente si pensamos en trabajar por resultados. Es posible realizar el trabajo con ropa cómoda y hasta con música si nos place. Puede sonar prosaico pero la mayoría de los que entrevistamos lo señaló como un valor”. (Chile S. , 2020)

## Diseño:

“Reduce el espacio de ocupación en oficinas o instalaciones de las organizaciones. Se va a requerir de menos espacios en las oficinas al necesitar menos metros cuadrados. Esto beneficia también a quienes por el tipo de tareas que realizan deben concurrir a los espacios de trabajo, pues redundará en una mejora sustancial del hábitat. Es decir, la administración pública tendrá un menor costo por gastos varios y los que sí concurren tendrán un espacio de desenvolvimiento más confortable al reducir la cantidad de empleados”.

## 2.6 Desventajas

### Interacción social

“Se pierde el vínculo físico con el entorno laboral. Se reduce la comunicación cotidiana y el contacto con compañeros de trabajo que, en muchas situaciones, ayuda a sostener la actividad. Muchas veces los procesos de trabajo no son claros y las tareas se tornan confusas. ¿Qué hacer?, ¿cómo hacer?, ¿a quién preguntar?, ¿cómo gestionar y tramitar las actividades laborales en soledad? Se pierde el tiempo compartido con compañeros de trabajo. Se reduce el vínculo con otras áreas. La comunicación informal que se hace en los espacios comunes, almuerzos, encuentros, reuniones internas, y que genera conexión entre los empleados, se estaría perdiendo con el trabajo remoto.” (Chile S. , 2020)

## Equipos de trabajo

“Es un riesgo para la conformación de equipos y la sinergia entre los mismos. Se reduce la comunicación cotidiana y el contacto con compañeros de trabajo que ayudan a sostener la actividad. Se producen efectos sobre la cultura organizacional y la transmisión de valores organizacionales a los miembros de la organización”. (Chile S. , 2020)

## Competencias

“Requiere capacitación previa o experiencia en el puesto. Se debe contar con determinadas competencias y formación es muy complejo realizar a distancia una tarea que no se conoce lo suficiente o no se ha experimentado previamente de manera presencial. Es indispensable el conocimiento, y manejo de las herramientas informáticas y adecuarse al funcionamiento de los sistemas tecnológicos utilizados por el organismo y a la incorporación de nuevos programas a los que el trabajador deberá adaptarse y realizar procesos de aprendizaje continuos que le demandarán más tiempo que el previsto para el desempeño de su labor de manera presencial”. (Chile S. , 2020)

## 2.7 Dificultades para su implementación

“Dentro de las dificultades para la implementación de la flexibilidad laboral, resulta muchas veces ser la actitud y la flexibilidad de los altos mandos que no les acomoda esta modalidad. Los directores crean otro obstáculo importante para la flexibilidad en la mayoría de las organizaciones. La mayoría no establece una conexión entre la flexibilidad y los resultados esperados, sino que ve estos programas como “blandos”. Por lo general, no han tenido ninguna experiencia directa con la flexibilidad laboral, ni ven la conexión que los programas tienen para mejorar la gestión y tener más opciones de que se desarrollen sus funcionarios”. (Sladek & Hollander, 2009). La

comunicación sobre arreglos de trabajo flexibles a veces se ejecuta de manera deficiente. Para que ésta sea efectiva, los funcionarios deben tener claridad sobre el rol, la responsabilidad y los programas que ofrecen. De igual forma necesitan entender que esta modalidad es una flexibilidad en colaboración entre el funcionario y el empleador, y deben tener la seguridad de que los cargos con más altos rangos sean solidarios (Sladek & Hollander, 2009, págs. 17-22)

El teletrabajo en Chile no estaba regulado. Sin embargo, este proceso se inició en muy poco tiempo. El 20 de noviembre de 2018 la Honorable Cámara de Diputados lo aprobó o redactó en general y, hasta el momento, no ha sido discutido. Hasta el brote social del 18 de octubre de 2019 y posteriormente el problema de salud por Coronavirus.

Más o menos a este ritmo rápido, de qué se trata, ¿el teletrabajo está realmente controlado en Chile? Según la nueva ley 21.220, "Esta ley preserva las condiciones laborales de los empleados existentes. Entre las condiciones a considerar están: relación laboral, descanso, refrigerio, seguridad, unión, jornada laboral, entre otras. Por esta razón, la nueva ley de Teletrabajo en Chile se aplicará a los términos de un contrato entre un empleado y un empleador". (Chile B. C., 2021, pág. Ley 21220)

"Es fundamental también, mantener buenos canales de comunicación, teniendo claro que teletrabajar no significa migrar al correo electrónico y que siguen vigentes herramientas tales como llamadas telefónicas, mensajes de texto o reuniones virtuales, utilizando las herramientas tecnológicas institucionales disponibles, para conectarse con los/las funcionarios/as y hacer seguimiento a sus labores. De igual manera, es muy importante tener sistema de métricas, que ayude a los equipos de trabajo a priorizar y a tener una adecuada gestión y supervisión de los retos de la institución. En definitiva, cada organización debe implementar nuevas reglas que van a regir esta nueva forma de trabajo" (Teletrabajo, 2019)

## 2.8 Seguridad y Salud en el Trabajo y Teletrabajo

El Seguro de la Ley 16.744 de accidentes de trabajo, trayecto y enfermedades profesionales, también cubre accidentes de teletrabajo o trabajo a distancia. El "Informe Anual 2020 de Seguridad y Salud en el Trabajo" también da cuenta de 1.613 denuncias de accidentes de trabajo en modalidad a distancia, siendo principalmente las mujeres las afectadas (72%) sobre los hombres (28%) "Es importante señalar, que tras un año de implementada la Ley de Teletrabajo para el sector privado, se ha avanzado mucho en regulación para la calificación de accidentes y enfermedades profesionales en este contexto, lo que permite tener mayor certeza de la directa relación de la enfermedad o accidente con el trabajo desempeñado ahora dentro de la casa (Social, 2021).

## 2.9 Comunicación y transparencia

Mantener abiertos los canales de comunicación entre las distintas áreas de la Institución, la jefatura directa y los teletrabajadores y teletrabajadoras es vital, no solo para acceder a la información o para evaluar su productividad, sino que es necesaria para impulsar la propia productividad. Un buen flujo comunicativo permitirá apoyar al equipo, ofrecerles ayuda para adaptarse a su nueva realidad laboral, responder a sus dudas y cuidar la cohesión de todo el equipo, etc. En definitiva, se trata de crear una "presencia virtual". Todas las áreas de la institución deben reconocer la presencia virtual de un teletrabajador o teletrabajadora. (Teletrabajo, 2019)

## 2.10 Experiencia en teletrabajo entidad pública antes de pandemia

### 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” (CHILE, 2017)

“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”. (CHILE, 2017)

“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, 2020)

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, 2020)

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, 2020)

## **Implementación del teletrabajo 2022 en la administración pública Ley 21.391.**

“El proyecto de ley impulsado desde el Senado, en el cual las senadoras Marcela Sabat (RN), Carolina Goic (DC), Adriana Muñoz (PPD), Ena Von Baer (UDI) y Carmen Gloria Aravena (IND), modificaría el Código del Trabajo donde se le agregaría un artículo en el que se incorpora la obligación del empleador a ofrecer a sus trabajadores la opción del teletrabajo para el cuidado personal de sus hijos e hijas menores de 12 años y/o a personas con discapacidad, sin la disminución de sus remuneraciones. También se agrega que, tanto la madre como el padre, tienen el cuidado del menor y la persona discapacitada, cualquiera de ellos, a elección de la madre, podrá hacer uso de esta prerrogativa. Asimismo, el proyecto indica que si el presidente de la República declara estado de excepción constitucional de catástrofe y se adoptan medidas que impliquen el cierre de establecimientos de educación básica o impidan la asistencia, se aplicará la ley de teletrabajo”. (Braga, 2021)



## Capítulo 3 Metodología

Para efectos de esta investigación, el enfoque desarrollado fue de carácter cuantitativo considerando las necesidades del presente estudio, se busca comprender y entender de qué manera afecto el teletrabajo a funcionarias(os) del Ministerio de Relaciones Exteriores en Chile y con ello lograr los objetivos que en marcan este estudio. En ese sentido, es importante destacar que “La investigación cuantitativa, conocida también como metodología cuantitativa, es un modelo de investigación basado en el paradigma positivista, cuyo propósito es hallar leyes generales que expliquen la naturaleza de su objeto de estudio a partir de la observación, la comprobación y la experiencia. Esto es, a partir del análisis de resultados experimentales que arrojan representaciones numéricas o estadísticas verificables”. (Significados, s.f.)

### 3.1 Tipo de Investigación

La Investigación Exploratoria se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas expectativas. (Hernandez, Fernandez, & Baptista , Alcance de la investigacion, 2014)

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o seguir afirmaciones. (Hernandez, Fernandez, & Baptista , Alcance de la investigacion, 2014)

“Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren”. Este tipo de estudio usualmente describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos. "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que s e a sometido a análisis" (Hernandez, Fernandez, & Baptista, Metodologia de la investigacion, 1997)

Este estudio mide o evalúa diferentes aspectos, tamaños o elementos del fenómeno a investigar. Aquí se elige una serie de conceptos o variables y se mide cada uno de ellos de manera independiente para así poder describir lo que se está investigando. Estos estudios pueden otorgar la posibilidad de realizar predicciones, aunque éstas sean rudimentarias. El principal interés de este estudio es medir con la mayor precisión posible. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, Metodologia de la investigacion, 1997)

En las investigaciones que son (exploratoria, descriptiva, analítica y comparativa) no se formulan hipótesis porque allí no se trabaja con relaciones de causa y efecto, y ya se vio en las definiciones antes mencionadas que, en su concepción original, las hipótesis implican relaciones de causa efecto, por lo tanto, sólo se pueden formular en las investigaciones donde están implicadas este tipo de relaciones. En la investigación exploratoria el investigador todavía no tiene un evento identificado, en la descriptiva sólo tiene interés por saber cómo se manifiesta una determinada característica o condición, o un conjunto de características. En la analítica su interés es ver si su evento de estudio se corresponde con un criterio de análisis para generar una interpretación (esa correspondencia no es una relación causal, sino una concordancia). Por último, en la comparativa su objetivo es detectar semejanzas y diferencias entre dos contextos o dos poblaciones con respecto a uno o más eventos. (Hurtado, 2014)

## 3.2 Participantes

La selección de la muestra fue del tipo no probabilístico e intencional. Por medio de una encuesta realizada a los funcionarios Ministerio de Relaciones Exteriores, la cual fue respondida por un total de 124 funcionarios(as) que en el periodo 2020-2021 desempeñan sus funciones en esta modalidad de teletrabajo o teletrabajo parcial ya que algunos realizaron turnos teniendo que ir presencialmente al lugar de trabajo, El rango de edad estuvo entre los 18 y 65 años, señalando que su calidad de contrato es Planta, Honorario, Suplencia y, que realizaron teletrabajo entre el año 2020 y 2021.

El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar. Este muestreo es más útil para estudios exploratorios como la encuesta piloto (una encuesta que se implementa en una muestra más pequeña, en comparación con el tamaño de muestra predeterminado). Este se utiliza donde no es posible extraer un muestreo de probabilidad aleatorio debido a consideraciones de tiempo o costo. (pro, s.f.)

El muestreo es un método menos estricto, este método de muestreo depende en gran medida de la experiencia de los investigadores. El muestreo no probabilístico comúnmente se lleva a cabo mediante métodos de observación, y se utiliza ampliamente en la investigación cuantitativa.

Para poder masificar esta encuesta, contamos con el apoyo de la Asociación Nacional de funcionarios Ministerio de Relaciones Exteriores (AEMRE), en donde través de sus correos masivos, compartieron nuestra encuesta solicitando apoyo a funcionarios y funcionarias para responder la encuesta.

Sin embargo debemos comentar que el muestreo de nuestra investigación fue de tipo no probabilística, ya que la muestra no puede ser generalizable y por esto es exploratoria y descriptiva ya que con 124 funcionarios que respondieron la encuesta no se pueden garantizar parámetros de confianza ni de error, ya que la confianza de la muestra es muy baja, es una muestra intencionada y sesgada ya que no se logra una muestra que sea representativa de los funcionarios(as) del Ministerio, por otra parte es importante mencionar que en este tipo de investigación que realizamos no se generaron hipótesis.

### 3.3 Instrumento

El instrumento que utilizamos fue una encuesta realizada a funcionarios(as) del Ministerio de Relaciones exteriores, en donde realizamos preguntas cerradas, con respuesta múltiples y preguntas de evaluación y ponderativas, esto nos permitió obtener información de los sujetos del estudio, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

“La información se obtuvo por medio de una encuesta Es propia de la investigación cuantitativa, llamada también entrevista dirigida, controlada, o guiada; es aquella que se ciñe a un plan preestablecido, a un diseño y se realiza de acuerdo con una guía o formulario previamente preparado con preguntas, El instrumento fija los reactivos y el orden en que se harán. Este tipo de entrevista es el más aconsejable porque permite procesar mejor los datos e informaciones proporcionados”. (Ñaupas, Palacios, Valdivia, & Romero, 2018)

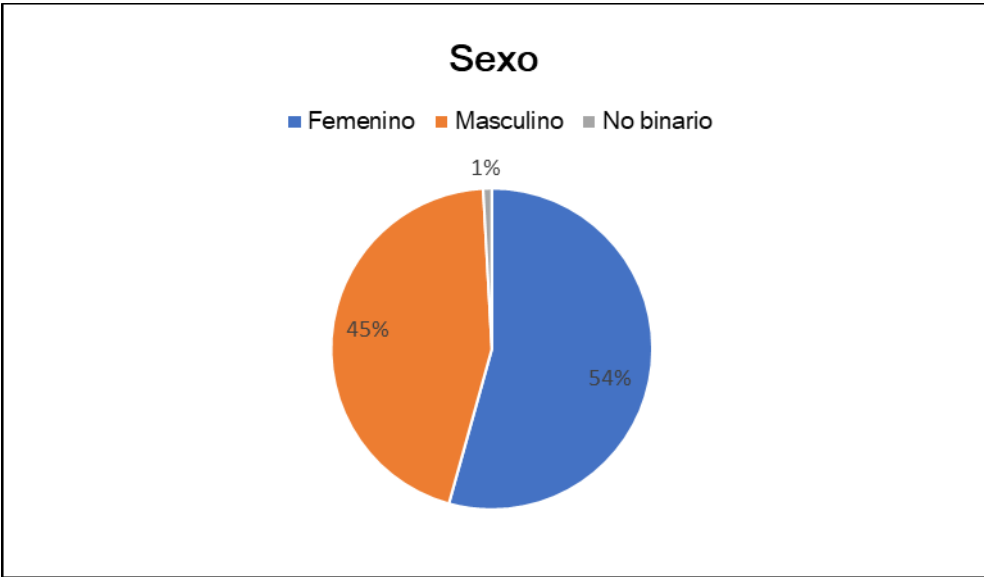
### 3.4 Procedimiento

Para lograr hacer contacto con los encuestados y hacerlos participar en este estudio, se realizaron las gestiones necesarias para poder hacer envío de la encuesta de manera online, esto a través del correo electrónico institucional. Cabe destacar que la vías de contacto fueron de carácter formal, pues el propósito de esta investigación fue entregar información a los participantes sobre los objetivos del estudio a realizar, el procedimiento y confidencialidad de este. Además de exponer la importancia de su participación, destacando que es de carácter voluntario, es decir, los participantes no reciben ningún tipo de beneficio por su colaboración, siendo a su disposición un tiempo máximo de 10 días para poder responder dicha encuesta, tiene el tiempo necesario para poder cooperar y entregarnos la información respecto a su experiencia con esta nueva modalidad de trabajo en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

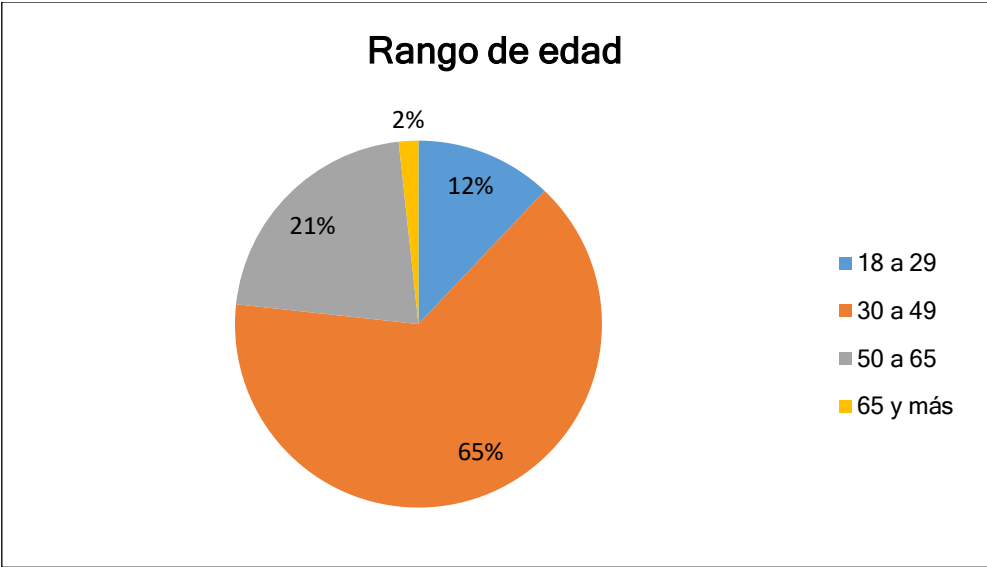
# Capítulo 4 Resultados

Ha continuación mostraremos un análisis de los gráficos obtenidos de la encuesta realizada a funcionarios y funcionarias del Ministerio de relaciones exteriores, con el fin de poder dilucidar el impacto que tuvo el teletrabajo a raíz del confinamiento por Covid-19 en los encuestados, en donde de un total de 787 funcionarios que trabajan en este Ministerio, de los cuales 222 realizan teletrabajo sólo un total de 124 respondieron dicha encuesta.

## 4.1 Caracterización de los trabajadores que desarrollaron teletrabajo en el periodo 2020 – 2021

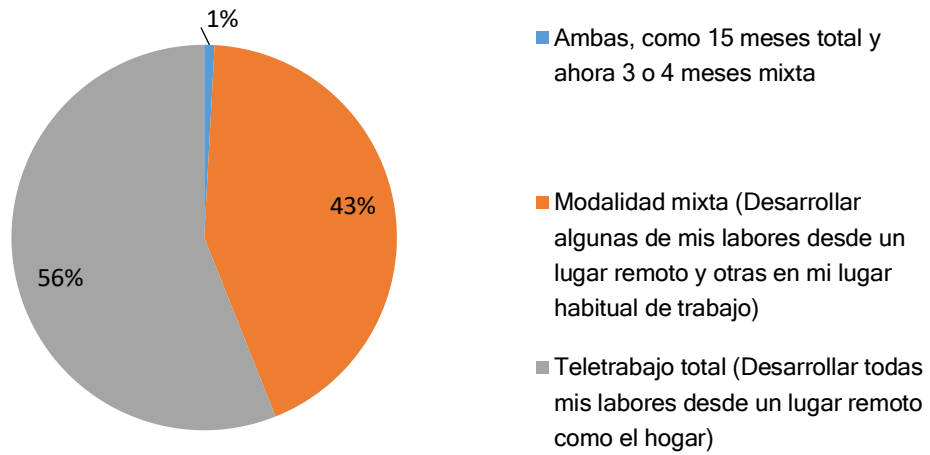


Respecto del gráfico anterior, se aprecia que del total de los funcionarios encuestados del Ministerio de Relaciones Exteriores un 45% son hombres, 54% son Mujeres y un 1% respondió ser No binario.

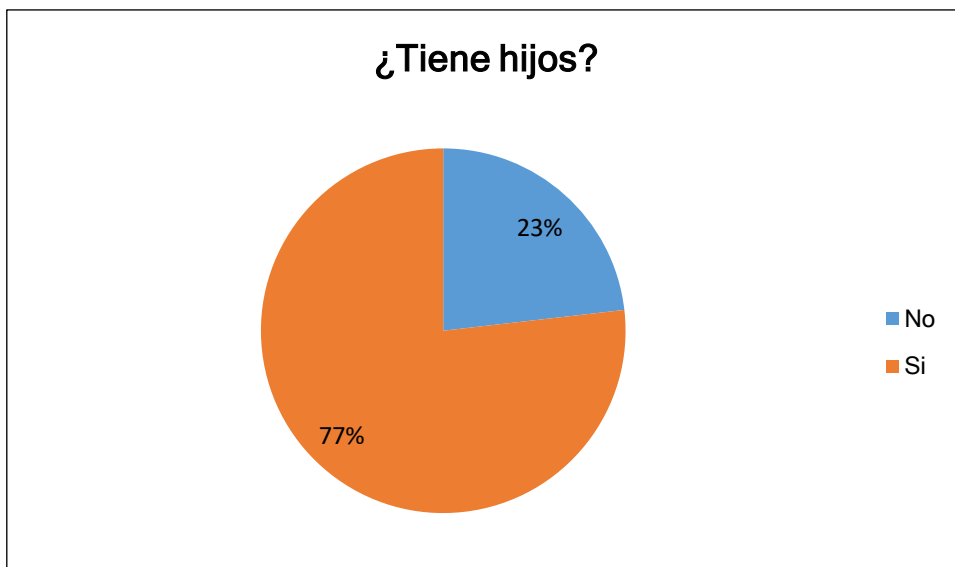


Respecto del gráfico anterior, del total de los encuestados, podemos apreciar que un 65% son funcionarios y funcionarias de 30 a 49 Años, el 21% se encuentra en el rango de 50 a 65 años, el 12% está en el rango de 18 a 29 Años y sólo el 2% está en el rango de 65 o más años.

### ¿En qué modalidad desarrolló su trabajo en el periodo de confinamiento?



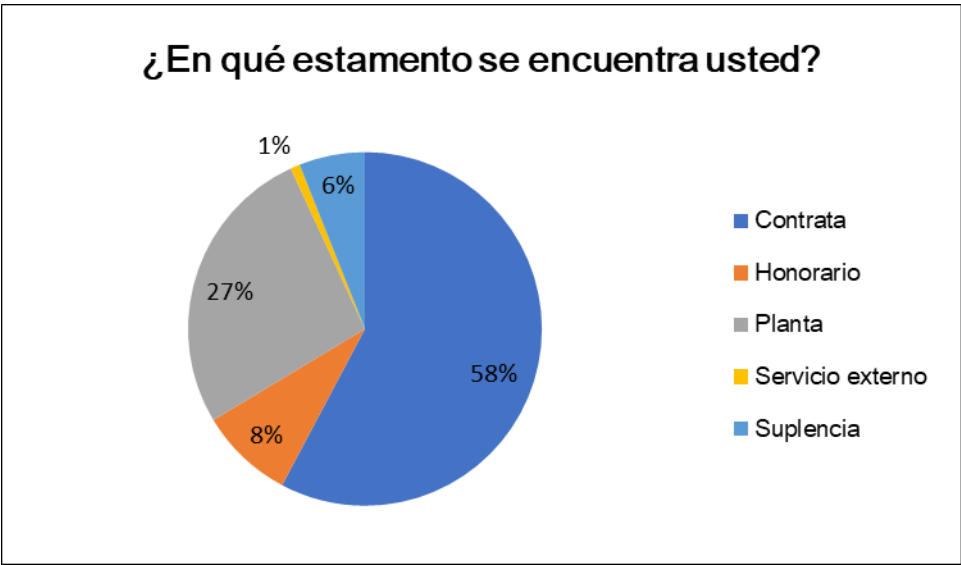
Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados un 56% realizó teletrabajo total, mientras que 43% realizó teletrabajo en modalidad Mixta.



Respecto del gráfico anterior, podemos apreciar que, del total de funcionarios y funcionarias encuestados, un 77% respondió que sí tienen hijos, mientras que el 23% respondieron que no tienen hijos.

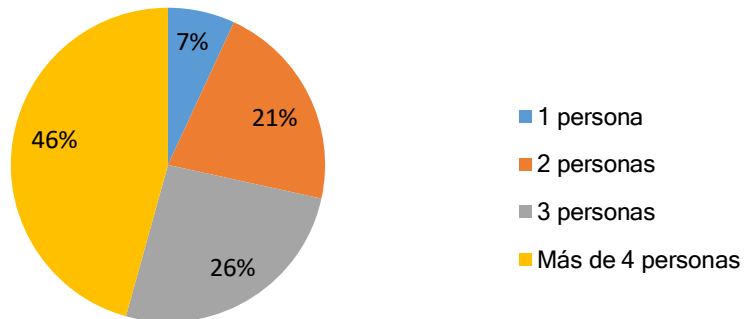
Edades	0 Hijos	1 Hijos	2 Hijos	3 Hijos	Más de 4 Hijos.	total
0 a 4 años	96	24	4	0	0	124
5 a 12 años	79	33	12	0	0	124
13 a 18 años	98	24	1	1	0	124
Más de 18 años	88	11	14	6	5	124

Respecto del cuadro anterior, solo un 21% respondió tener al menos entre 1 y 2 hijos de entre 0 y 4 años, sin embargo, el 79% manifestó no tener ningún hijo en este tramo de edad. El 35% respondió tener al menos entre 1 y 3 hijos de entre 5 y 12 años, mientras que el 65% de los encuestados manifestó no tener hijos en esas edades. Solo 19% respondió tener al menos 1 y 3 hijos de entre 13 y 18 años, mientras que el 81% manifestó no tener ningún hijo en este tramo de edad. un 26% del total de los encuestados respondió tener al menos 1 y más de 4 hijos mayores de 18 años, mientras que el 74% manifestó no tener hijos mayores de 18 años.



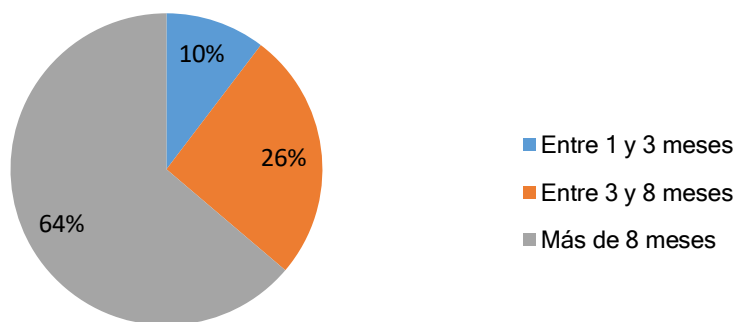
Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados, un 58% respondió estar contratado bajo el estamento Contrata, el 27% corresponde a planta, mientras que sólo un 6% y 8% se encuentran contratados en modalidad Suplencia y Honorarios.

### Incluyéndose ¿ Cuantas personas viven en su hogar?



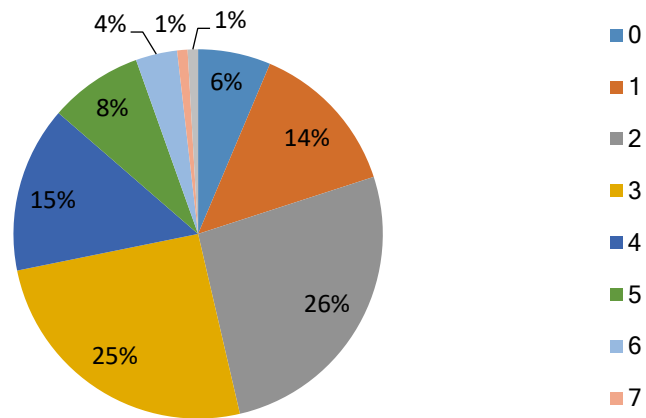
Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados un 46% vive con más de cuatro personas en el hogar, el 26% con tres personas, 21% vive con dos personas y el 7% vive sólo con una personas, finalmente podemos inferir que un 93% vive con al menos 1 persona o más en el hogar.

### En total, ¿Cuánto tiempo estuvo en teletrabajo?



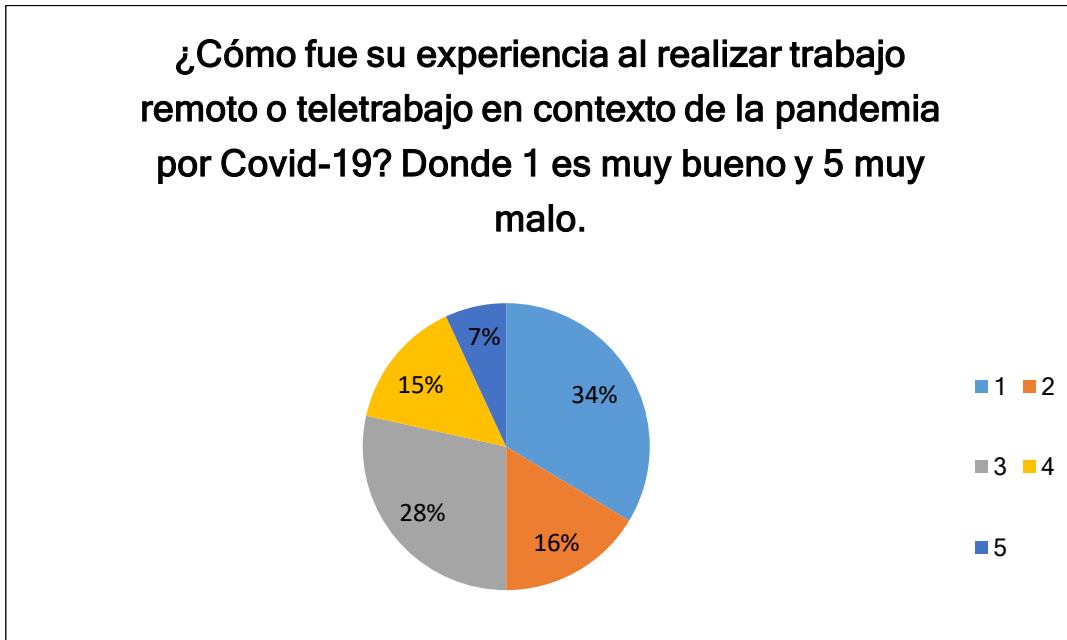
Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados un 64% estuvo más de 8 meses realizando teletrabajo, 26% entre 3 y 8 meses mientras que sólo el 10% realizó teletrabajo entre 1 y 3 meses.

**Durante su jornada de teletrabajo ¿Cuántas personas se encuentran en el hogar? (incluya cónyuge, hijas/os, adultos mayores y familiares)**



Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados el 26% respondió que dos personas se encuentran en el hogar durante la jornada de teletrabajo, mientras que el 25% respondió que tres personas se encuentran en el hogar, en relación con la información entregada, podemos decir que el 88% de los funcionarios y funcionarias se encuentran con a lo menos una persona mientras realiza teletrabajo en el hogar.

## 4.2 Percepciones de la experiencia del teletrabajo



Respecto del gráfico anterior, donde 1 corresponde a muy bueno y 5 a muy malo, podemos decir que de los funcionarios y funcionarias encuestados un 34% considera que su experiencia fue muy buena al realizar teletrabajo, un 7% sintió que su experiencia con el teletrabajo fue muy mala, mientras que un 59% considera que su experiencia está en el rango de 2 a 4 entre muy bueno y muy malo.

En relación con su experiencia con el teletrabajo entorno familia.	De acuerdo	Desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy desacuerdo	No sabe / no contesta	Total
¿Cuál es su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones? [Pude compartir más con las personas con las cuales convivo]	37	10	62	10	5	124
¿Cuál es su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones? [Pude estar más presente en el crecimiento de mis hijos]	32	10	57	3	23	124
¿Cuál es su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones? [Obtuve más equilibrio entre la vida laboral y la vida personal/familiar]	31	27	47	13	6	124

Respecto del grafico anterior a la relación con la experiencia en el teletrabajo de los funcionarios encuestados, un 51% se encuentra muy de acuerdo con la afirmación “Pude compartir más con las personas con las cuales convivo”, el 32% respondió estar De acuerdo con la afirmación, mientras que el 17% respondió estar en desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación. Por otra parte, un 43% respondió estar muy de acuerdo con la afirmación “Pude estar más presente en el crecimiento de mis hijos”, el 27% respondió estar De acuerdo con la afirmación. Existe un 40% respondió estar muy de acuerdo con la afirmación “Obtuve más equilibrio entre la vida laboral y la vida personal/familiar”, un 27% respondió estar De acuerdo con la afirmación, mientras que un 31% respondió estar desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación.

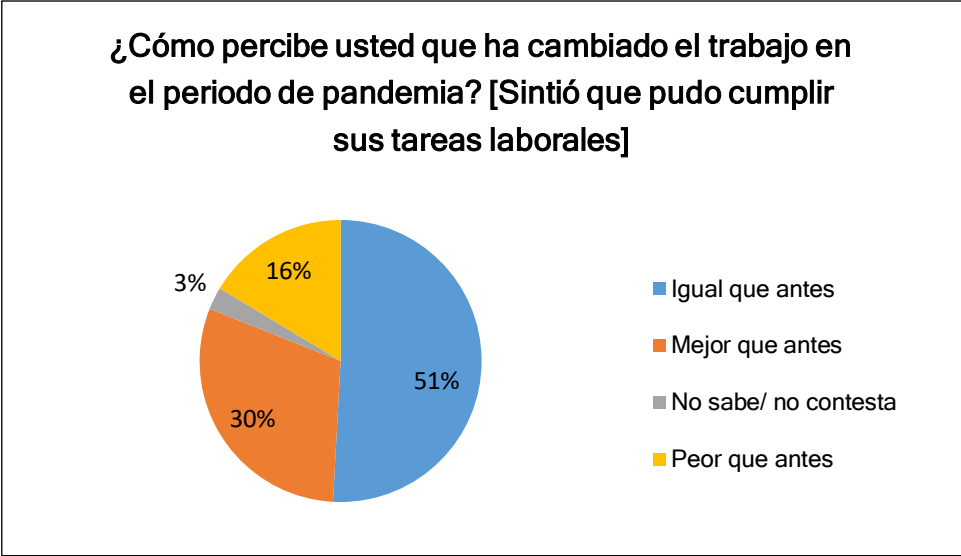
En relación con su experiencia con el teletrabajo.	De acuerdo	Desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy desacuerdo	No sabe / no contesta	Total
¿Qué dificultades pudo percibir en esta modalidad de trabajo? [Tuve dificultad para definir el horario laboral]	44	34	29	16	1	124
¿Qué dificultades pudo percibir en esta modalidad de trabajo? [Tuve dificultad para conciliar los tiempos de trabajo y labores del hogar.]	49	29	30	15	1	124
¿Qué dificultades pudo percibir en esta modalidad de trabajo? [Tuve problemas de conectividad a internet para poder trabajar, desarrollar mi trabajo] [Obtuve más equilibrio entre la vida laboral y la vida personal/familiar]	38	30	27	27	2	124
¿Qué dificultades pudo percibir en esta modalidad de trabajo? [Tuve problemas de conectividad a internet para poder trabajar y desarrollar mi trabajo]	33	33	24	33	1	124
¿Qué dificultades pudo percibir en esta modalidad de trabajo? [Tuve ausencia de estructura apropiada para poder trabajar (Escritorio, Silla, etc.)]	35	30	37	21	1	124
¿Qué dificultades pudo percibir en esta modalidad de trabajo? [Existió dificultad en comunicación y coordinación entre funcionarios de la unidad de trabajo]	24	55	15	29	1	124
¿Qué dificultades pudo percibir en esta modalidad de trabajo?	49	20	48	6	2	124

[Existió comunicación y coordinación con la jefatura/s.]						
¿Qué dificultades pudo percibir en esta modalidad de trabajo? [Tuve ausencia de un computador de uso exclusivo para realizar el trabajo remoto o teletrabajo.]	27	38	19	39	1	124

Respecto a la relación con la experiencia en el teletrabajo de los funcionarios encuestados, "Tuve dificultad para definir el horario laboral" un 35% respondió estar de acuerdo con la afirmación, el 23% respondió estar muy de acuerdo con la afirmación, mientras que el 41% respondió estar en desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación. "Tuve dificultad para conciliar los tiempos de trabajo y labores del hogar" un 39% respondió estar de acuerdo con la afirmación, un 24% respondió estar muy de acuerdo, mientras que el 36% respondió estar en desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación. "Tuve dificultad para encontrar un lugar tranquilo y cómodo en el hogar para poder trabajar", un 31% respondió estar de acuerdo con la afirmación, un 22% respondió estar muy de acuerdo, mientras que el 46% respondió estar en desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación. Se puede inferir que el 52% de los encuestados tuvieron dificultad para poder encontrar un lugar tranquilo donde poder realizar su trabajo. "Tuve problemas de conectividad a Internet para poder desarrollar mi trabajo", 45% respondió estar de acuerdo y muy de acuerdo un 54% respondió estar en desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación. "Tuve ausencia de estructura apropiada para poder trabajar, escritorio, silla, etc.", un 59% respondió estar de acuerdo y muy de acuerdo con la afirmación, mientras que el 40% respondieron estar en desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación.

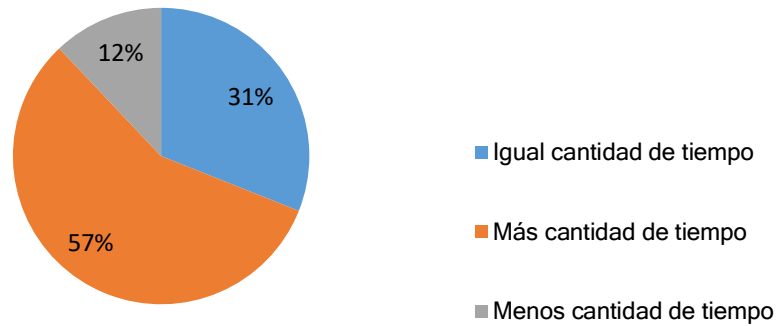
"Existió dificultad en comunicación y coordinación entre funcionarios de la unidad de trabajo" un 71% respondió estar en desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación, mientras que el 28% respondió estar de acuerdo y muy de acuerdo con la afirmación. "Existió comunicación y coordinación con la jefatura/s" un 78% respondió estar de acuerdo y muy de acuerdo con la afirmación, mientras que el 20% respondió estar

en desacuerdo y muy en desacuerdo con la afirmación. Se puede inferir que la mayoría de los encuestados tuvo comunicación y coordinación con su jefatura. "Tuve ausencia de un computador de uso exclusivo para realizar teletrabajo" un 63% respondió estar en desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación, mientras que un 36% respondió estar de acuerdo y muy de acuerdo con el tener ausencia de un computador de uso exclusivo para el teletrabajo.



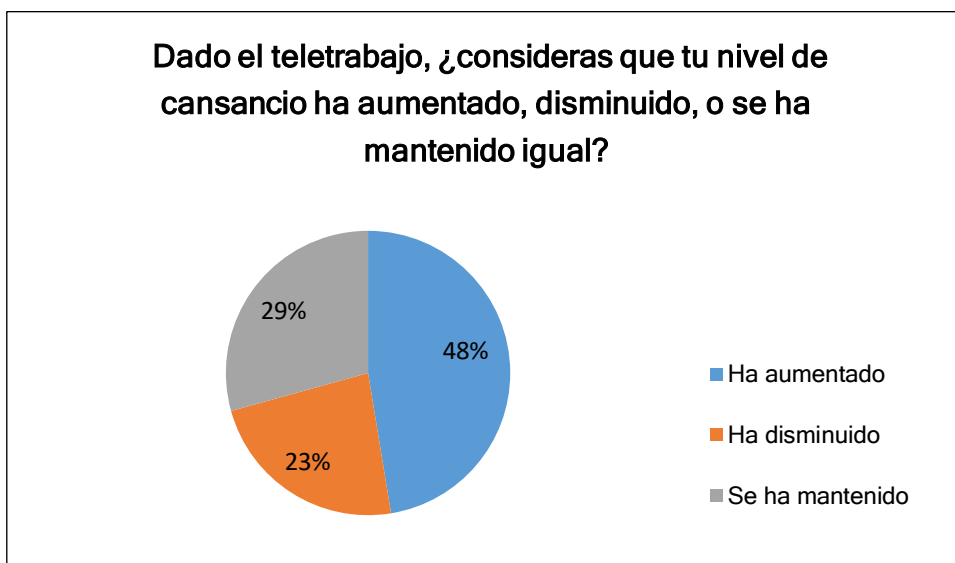
Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados, un 51% sintió que pudo cumplir sus tareas laborales Igual que antes, mientras que un 30% respondió sentir que realizó sus tareas laborales mejor que antes y un 16% peor que antes.

**Ante la experiencia del teletrabajo, ¿has trabajado más, igual o menos cantidad de tiempo que antes?**

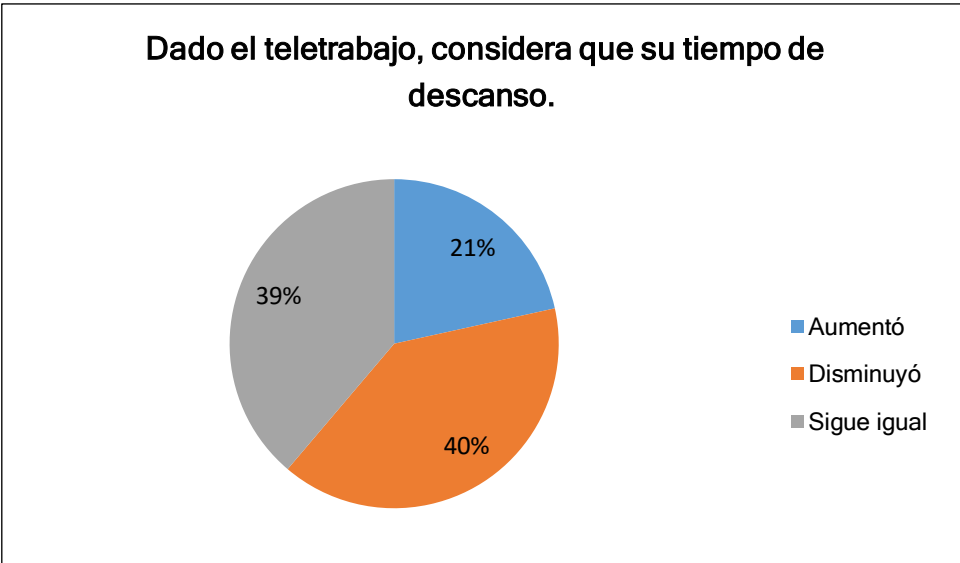


Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados, un 57% respondió haber trabajado más cantidad de tiempo, un 31% respondió haber trabajado la misma cantidad de tiempo, mientras que el 12% respondió haber trabajado menos cantidad de tiempo.

### 4.3 Representar los efectos laborales durante el desarrollo del teletrabajo en el periodo 2020-2021



Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados, un 48% respondió que su nivel de cansancio ha aumentado, el 29% respondió que su nivel de cansancio se ha mantenido igual, mientras que el 23% respondió que su nivel de cansancio ha disminuido.

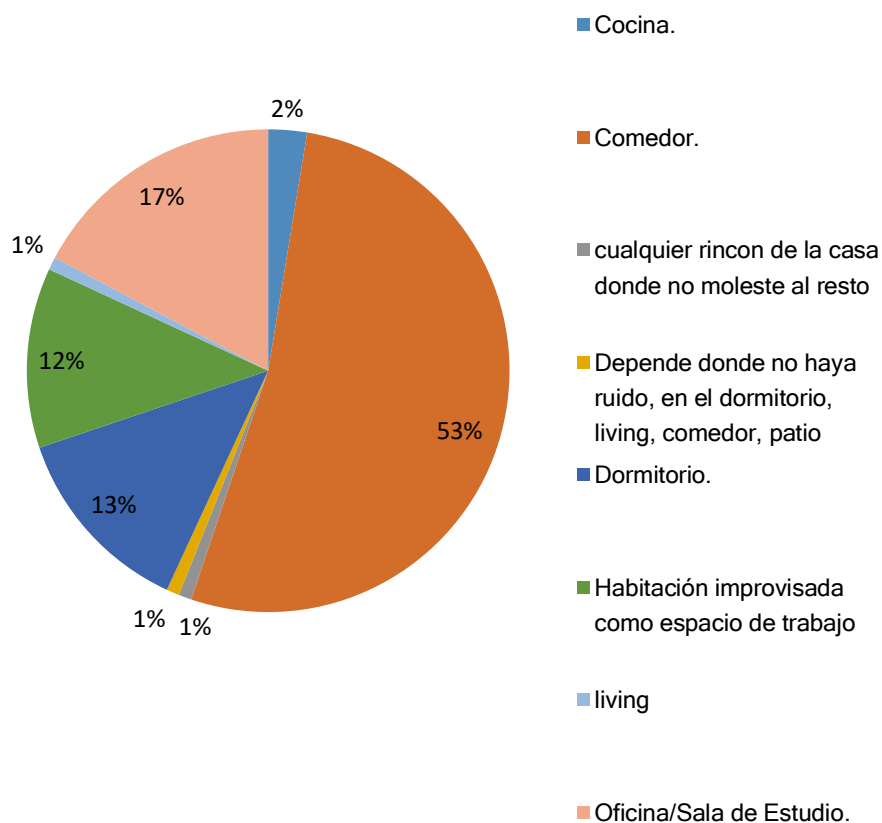


Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados, se puede apreciar que el 21% considera que su tiempo de descanso aumentó, mientras que el 40% considera que su tiempo de descanso disminuye y el 39% considera que su tiempo de descanso sigue igual.



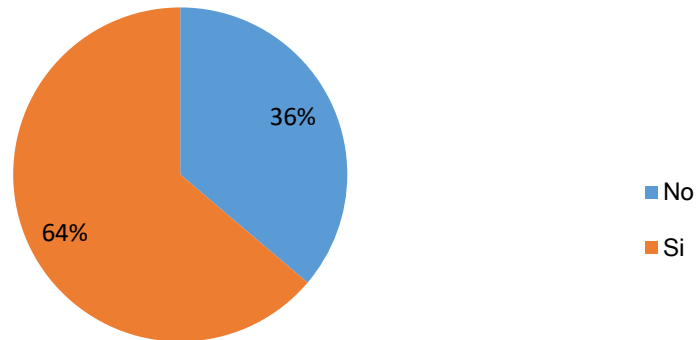
Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados, los aspectos de su vida han sido afectados de forma negativa por un 43% las relaciones interpersonales, mientras que el 30% les afectó el hábito alimenticio y relajarse, considera que su ciclo del sueño está afectado un 27%.

### ¿En qué lugar o espacio físico realizas teletrabajo la mayor parte del tiempo?



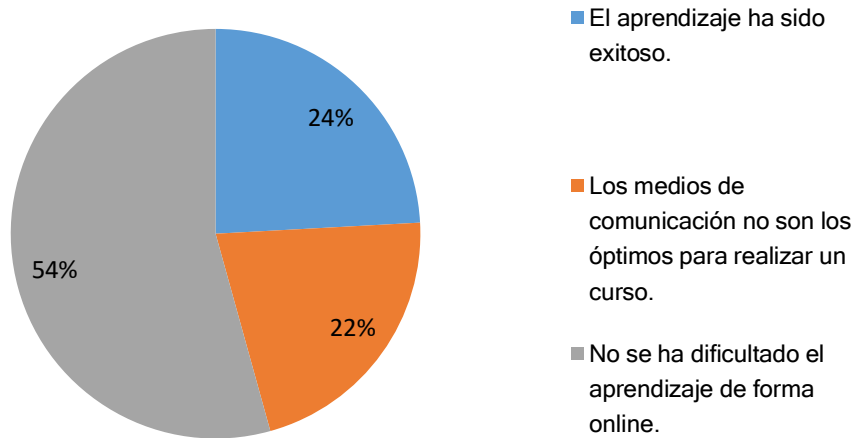
Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados, un 53% respondió que realiza su trabajo en el "Comedor", un 13% en el "dormitorio, un 12% en una "habitación improvisada como espacio de trabajo" y un 17% respondió realizar su trabajo en "Oficina/Sala de Estudio", Mientras que un 5% respondió realizar su trabajo en "cocina, living u otro lugar"

**¿Desde que se inició la crisis sanitaria COVID 19, su servicio le ha entregado capacitación o curso para seguir obteniendo conocimiento ayudando a su desarrollo y desempeño laboral.**



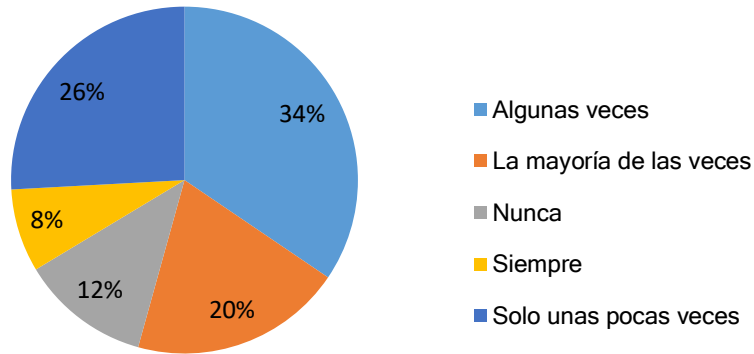
Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestadas, un 64% respondió que el Servicio sí "les entregó capacitación o curso para seguir obteniendo conocimiento o ayudando a su desarrollo y desempeño laboral" esto desde que se inició la crisis sanitaria por Covid-19, Mientras que el 36% respondió que el servicio no les entregó capacitación ni curso para su desarrollo y desempeño laboral.

### ¿Cómo se han desarrollado las capacitaciones en tiempo de pandemia de forma online?



Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados, un 54% respondió que "No se ha dificultado el aprendizaje de forma online, un 24% considera que "el aprendizaje ha sido exitoso", mientras que el 22% considera que "los medios de comunicación no son los óptimos para realizar un curso".

**En relación a su jornada de trabajo, Considerando un día normal, (régimen de teletrabajo) ¿Qué tan a menudo trabaja fuera de su jornada normal? (por ejemplo en las noches o la madrugada)**



Respecto del gráfico anterior, de los funcionarios y funcionarias encuestados, un 34% respondió haber trabajado fuera de su jornada laboral "algunas veces", un 20% respondió haber trabajado fuera su jornada "la mayoría de las veces", un 26% respondió que "sólo unas pocas veces" trabajó fuera de su jornada, un 8% respondió haber trabajado fuera de la jornada "siempre", mientras que un 12% "nunca" realizó su trabajo fuera de la jornada laboral.

## 4.4 Resultados final de encuesta

Una revisión general de las respuestas de los funcionarios encuestados permitió identificar seis categorías asociadas a la implementación del teletrabajo y sus efectos en quienes adoptan esta modalidad de trabajo; condiciones en la implementación, relaciones interpersonales en el trabajo, efectos en el desarrollo, el desempeño optimo, relación familiar y efectos en la calidad de vida.

Esta encuesta fue respondida en su mayoría por mujeres del Ministerio de Relaciones Exteriores. El 20% es padre, 45% son madres con hijos menores de edad y el 35% madres con hijos mayores de edad, en su totalidad un 80% de las y los padres de familia han desarrollado sus funciones de forma digital en este periodo de pandemia, de forma progresiva a modalidad mixta la cual permitía compatibilizar el cuidado de los menores y cumplir sus funciones laborales en casa y de forma presencial.

La mayoría de funcionarios(as) al realizar esta modalidad de trabajo pudieron compatibilizar sus horarios con la vida familiar/laboral, sin perjuicio que la flexibilidad es la clave del teletrabajo, los encuestados nos dan a conocer su experiencia laboral señalando que está ha sido satisfactoria ya que han podido participar de la crianza y educación de sus hijos, a diferencia de lo que pasa cuando se hace el trabajo de manera presencial donde se puede hacer un poco más difícil participar en la formación. Estar en el hogar cumpliendo las necesidades que demanda y tampoco poder obtener un lugar apto para poder estar en óptimas condiciones para cumplir sus funciones desde casa, sin dejar atrás el problema de la conectividad los nuevos canales de comunicación y la tecnología que a veces complico a muchos al momento de realizar alguna reunión. Esto no fue un impedimento para que pudieran coordinar con equipo y jefatura sus planes de organización, ya que todos de alguna forma pudieron realizar su trabajo en equipo.

Los servicios entregaron el apoyo necesario para que cada funcionario pudiese rendir desde su hogar, apoyando con material de oficina hasta los computadores si era

necesario, se pudo apreciar que teniendo lo necesario se puede lograr con las metas esperadas de cada unidad, un 51% daba a conocer que trabaja tal cual lo hacía en la oficina y el 30% siente que trabaja mejor que antes que apareciera el teletrabajo. Lo que sí sienten los encuestados es que la carga laboral es más que antes, y debe ser a que la coordinación, los espacios y los tiempos se ven más acotados todos juntos en el hogar.

Referente a realizar sus funciones en el hogar podremos observar que las relaciones interpersonales se han visto afectadas, se debe considerar además que trabajar y ser padres es complejo, más aún si hay que compatibilizar el trabajo con orden en el hogar, compartir labores y el cuidado de los menores.

Las condiciones en el hogar se hacen un poco caóticas al momento de querer rendir en todo. Es por eso por lo que muchos decidían terminar sus funciones durante la madrugada ya que en el día no les podía rendir el tiempo por el hecho de los cuidados de sus hijos y poder apoyar su situación académica día a día.

## Capítulo 5 Conclusiones y Discusión

Finalmente nos volvemos a plantear la pregunta ¿Qué impacto tuvo la implementación del teletrabajo en funcionarios y funcionarias del Ministerio de Relaciones Exteriores durante el tiempo de pandemia?, y en concordancia con los resultados de la encuesta realizada en el Minrel, podemos decir que la implementación del teletrabajo tuvo un buen impacto en los trabajadores que desarrollaron sus funciones bajo esta modalidad, ya que respondieron haberse sentido con algo más de autonomía, señalaron también que existió una buena comunicación entre pares y jefaturas lo que es totalmente relevante para poder desarrollar esta forma de trabajo. Sin embargo, también respondieron haberse sentido más cansados de lo normal producto del trabajo realizado en las condiciones de pandemia, considerando que tuvieron que estar también al cuidado de sus hijos(as) y al pendiente de las labores del hogar.

De acuerdo con los hallazgos logrados, fue factible reconocer la realidad de los funcionarios con teletrabajo y la forma en cómo están llevando a cabo este tipo de modalidad. Al principio de la investigación se pudieron deducir algunos aspectos de la cotidianidad, como labores de casa, cuidado de hijos, pero no aspectos más profundos.

Por esto las preguntas de investigación fueron esenciales para saber cuáles eran las dificultades que les generaba el teletrabajo.

Descubrimos las ventajas que consideraron los trabajadores en la modalidad de teletrabajo, como lo es la flexibilidad. Ésta es útil cuando tienen que realizar otro tipo de cosas en su casa, como almorzar en familia, ir a buscar a sus hijos al colegio o ir al médico en su hora de colación. Otra de las ventajas fue tener un sueño más extendido, debido a que no tienen que transitar horas para movilizar a su lugar de trabajo. El teletrabajo otorga un tiempo adicional para descansar un momento

más y levantarse un poco más tarde pudiendo conciliar mejor el sueño y la calidad de vida, sin perjudicar el horario a cumplir.

Por otro lado, lo que se notó muy debilitado en las desventajas del teletrabajo es la falta del contacto con otras personas, ya que influye negativamente en la construcción de las relaciones personales, que no solo considera el ámbito laboral pues también puede impactar negativamente en la calidad de vida del trabajador, esto ya que las malas relaciones dentro de la organización influyen en la disminución de la satisfacción laboral y por ende en su vida personal.

Es importante señalar que fue sumamente complicado realizar un catastro total de este Ministerio no se obtuvieron la cantidad necesaria de funcionarios y funcionarias que respondieran dando sólo un total de 124 respuesta, teniendo el Ministerio un universo de 787 funcionarios (as), la idea es fortalecer las ventajas del teletrabajo y reducir sus efectos negativos tendrían un impacto en las dinámicas organizacionales, puesto que a pesar de que las propuestas tienen una orientación técnica, su implementación, al abarcar a todos los miembros de la organización, conllevará a beneficios tanto para a aquellas personas que adoptan el teletrabajo como para todo el resto de los trabajadores.

Las propuestas relacionadas con las relaciones interpersonales tendrán efectos importantes sobre los equipos de trabajo, aumentando la confianza y relación de sus miembros y permitiendo a su vez, un impacto positivo sobre el trabajo en equipo y su eficacia y así también contribuyendo a construir una organización más competitiva.

sin embargo con nuestro trabajo de grado pretendemos volver a realizar dicha encuesta con la finalidad de poder llegar a más funcionarios y que el resultado sea aún más sustancial, con el fin de que esta nueva modalidad de trabajo se pueda implementar y exista una regulación y para ello se solicitará ayuda de la asociación de funcionarios del Minrel (AEMRE), considerando que esta forma de trabajar nos

permitiría estar a la vanguardia dentro de la administración pública, siendo una de las pocas organizaciones que haga del teletrabajo una modalidad oficial de realizar las funciones fuera de la oficina.

## Referencias

- Almer, E. D., & Kaplan, S. E. (2002). Los efectos de los arreglos laborales flexibles sobre los factores estresantes, el agotamiento y los resultados laborales conductuales en la contabilidad pública. *Investigación del comportamiento en contabilidad (Vol. 14)*, 1-34.
- Aranguiz Cofré, R. (2020). *TELETRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO CHILENO: UNA APUESTA NECESARIA*. Santiago: Revista Jurídica del Trabajo.
- Balieiro, C. (12 de Enero de 2021). *El liderazgo a través de las pantallas y los desafíos 2021 del teletrabajo*. Obtenido de <https://estadodiario.com/al-aire/el-liderazgo-a-traves-de-las-pantallas-y-los-desafios-que-abre-las-puertas-del-2021-el-teletrabajo/>
- Barnett, R. (1998). *Toward a Review and Reconceptualization of the work/family literature*. Chicago: Genetic, Social and General Psychology .
- Bernardino, M. D. (10 de Mayo de 2021). *El teletrabajo ¿Una herramienta eficiente de conciliación de la vida laboral, familiar y personal?* Obtenido de <https://www.transformaw.com/blog/el-teletrabajo-una-herramienta-eficiente-de-conciliacion-de-la-vida-laboral-familiar-y-personal/>
- Blutman, G., & Vaca, J. (2020). *Reflexiones surtidas del trabajo remoto*. Obtenido de [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap\\_42.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap_42.pdf)
- Braga, E. M. (8 de Julio de 2021). *Teletrabajo para los cuidadores: Comisión de Trabajo de la Cámara de Diputadas y Diputados aprobó proyecto que establece modalidad remota en caso de Estado de Excepción*. Obtenido de <https://www.elmostrador.cl/braga/2021/07/08/teletrabajo-para-los-cuidadores-comision-de-trabajo-de-la-camara-de-diputadas-y-diputados-aprobo-proyecto-que-establece-modalidad-remota-en-caso-de-estado-de-excepcion/>
- Cademartori, J., Cáceres, D., & Vásquez, A. (2010). *Tiempo de Trabajo en Chile: un modelo*. Antofagasta: Universidad Católica del Norte.
- Chavarro, F. (2017). *Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Chile, B. C. (2021). *www.Bcn.cl*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741>
- CHILE, B. D. (07 de DICIEMBRE de 2017). *BIBLOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE* . Obtenido de BIBLOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE : <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1096846>
- Chile, S. (8 de abril de 2020). *Sodexo*. Obtenido de ventajas y desventajas: <https://blog.sodexo.cl/ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo>
- Chile, U. d. (24 de Marzo de 2020). *En contexto de prevención del COVID-19: el impacto del teletrabajo*. Obtenido de <https://www.uchile.cl/noticias/162086/en-contexto-de-prevencion-del-covid-19-el-impacto-del-teletrabajo>

- Cielo, P. C., Grau, M. O., Kinkead, A. P., Muñoz, C., & Saracosti, M. (2016). *Familia y Trabajo: Tensiones y posibilidades Una aproximación a la visión de los niños y niñas chilenos*. Temuco: Universidad de La Frontera.
- Damiani, L. (1997). *Epistemología y ciencia en la modernidad*. Caracas: UCV Ediciones.
- Debeljuh, P., & Jáuregui, K. (16 de junio de 2004). *Trabajo y familia: hacia una cultura familiar amigable en el contexto latinoamericano*. Obtenido de <https://jefas.esan.edu.pe/index.php/jefas/article/view/157>
- Didier, N., & Luna, J. (2017). ¿Dónde Estamos? La Cultura Laboral Chilena desde Hofstede. *Revista Colombiana de Psicología*, 295-311.
- DIGITAL, D. (11 de noviembre de 2019). *Doc digital*. Obtenido de Transformacion digital Ley 21.180: <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/ley-de-transformacion-digital/>
- Exteriores, M. d. (16 de Marzo de 2020). *Circular Pública N°61*.
- Hacienda, M. d., & Presidencia., M. S. (25 de Julio de 2019). *Agenda de modernización del Estado*. Obtenido de <https://modernizacion.gob.cl/>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Alcance de la investigacion. Mexico: Espacio formacion multimodal.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigacion*. Juarez: Miembro de la camara nacional de la industria editorial.
- Hurtado, J. (2014). *El Proyecto de Investigacion*. Caracas : Sypal.
- Ibañez, U. A. (23 de Julio de 2020). *Teletrabajo en Chile: ¿cómo se logró implementar?* Obtenido de <https://noticias.uai.cl/teletrabajo-en-chile-como-se-logro-implementar/>
- INAPI. (01 de Abril de 2020). *INFORME DIAGNOSTICO SISTEMA TELETRABAJO*. Obtenido de Unidad de teletrabajo y control de gestion . Division de administracion y finanzas. Instituto Nacional de propiedad industrial: [https://www.inapi.cl/docs/default-source/2021/centro-de-documentacion/estudios/teletrabajo/informe\\_teletrabajo\\_inapi\\_oit\\_2021.pdf?sfvrsn=1cd6873d\\_2](https://www.inapi.cl/docs/default-source/2021/centro-de-documentacion/estudios/teletrabajo/informe_teletrabajo_inapi_oit_2021.pdf?sfvrsn=1cd6873d_2)
- Keith, P., & Schafer, R. (1980). Role strain and depression in two job families. *Family Relations*, 483-488.
- Laboral, I. d. (2020). *Prevención de riesgos Psicosociales en el teletrabajo*. Obtenido de <https://www.isl.gob.cl/wp-content/uploads/Prevenci%C3%B3n-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (29 de Mayo de 2011). Obtenido de [https://www.minrel.gob.cl/minrel\\_old/site/artic/20110529/pags/20110529150845.html](https://www.minrel.gob.cl/minrel_old/site/artic/20110529/pags/20110529150845.html)
- Ministerio del trabajo y previsión social. (26 de Marzo de 2020). *biblioteca del congreso nacional de chile*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741>
- MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. (26 de Marzo de 2020). *MODIFICA EL CÓDIGO DEL TRABAJO EN MATERIA DE TRABAJO A DISTANCIA*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741>
- Molina, G. T., & Mousalli-Kayat, G. (2016). *Bases de la investigacion científica*. Merida: Creative Commons.

- Mozo, A. M. (Junio de 2008). *CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y*. Obtenido de <https://www.inmujeres.gob.es/areasTematicas/estudios/estudioslinea2009/docs/775Concvidalaboral.pdf>
- Muñoz, C., Saracostti, M., Caro, P., & Kinkead, A. (2016). *Familia y trabajo: Tensiones y posibilidades. Una aproximación a la visión de los niños y niñas chilenos*. Temuco, Chile: Ediciones Universidad de la Frontera.
- Muñoz, T. (2020). *La percepción de los y las trabajadoras del Teletrabajo en Chile 2020*. Obtenido de <https://interferencia.cl/sites/default/files/estudio.pdf>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa*. Mexico: Ediciones de la u.
- OECD, E. E. (Febrero de 2018). *OECD*. Obtenido de OECD: <https://www.oecd.org/economy/surveys/Chile-2018-OECD-economic-sruvey-Spanish.pdf>
- Ponce, J. (2007). La conciliación entre la vida personal y la profesional: un reto para las empresas y sus empleados. *Revista Empresa y Humanismo*, 181-208.
- pro, Q. (s.f.). *Question*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- República, P. d. (24 de Enero de 2019). *Instructivo Presidencial sobre transformación digital en el órganos de la administración del Estado*. Obtenido de <https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Instructivo-N%C2%BA001-Transformacion-Digital-2019.pdf>
- Ripani, a. (s.f.).
- Ripani, L. (24 de Marzo de 2020). *Coronavirus: un experimento de teletrabajo a escala mundial*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>
- Sence, Centro UC, Otic Sofofa. (Enero de 2021). *FACTIBILIDAD Y DETERMINANTES DEL TELETRABAJO A NIVEL DE OCUPACIONES EN CHILE Y EN LA REGIÓN METROPOLITANA*. Obtenido de [https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2021/01/Informe\\_Teletrabajo-1.pdf](https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2021/01/Informe_Teletrabajo-1.pdf)
- Sladek, C., & Hollander, E. (2009). *Where Is Everyone? The Rise of Workplace Flexibility*. Brookfield : Benefits Quarterly.
- social, S. d. (Diciembre de 2019). *Guía Recomendaciones y Aprendizajes para Implementar el Teletrabajo en una Institución Pública* . Obtenido de [https://www.suseso.cl/606/articles-608406\\_recurso\\_13.pdf](https://www.suseso.cl/606/articles-608406_recurso_13.pdf)
- Social, S. d. (28 de Abril de 2021). *Efecto pandemia: Disminuyen accidentes del trabajo, de trayecto y fatalidades en el mundo del trabajo*. Obtenido de <https://www.suseso.cl/605/w3-article-632757.html>
- Sodexo. (1 de Marzo de 2020). *Índice de calidad de vida 2019: el 55% de los trabajadores esta satisfecho con su calidad de vida*. Obtenido de Diario Financiero: <https://www.df.cl/noticias/brandcorner/sodexo/indice-de-calidad-de-vida-2019-el-55-de-los-trabajadores-esta/2019-09-04/171904.html>
- Teletrabajo, G. R. (2019). *superintendencia de seguridad social*. Obtenido de [https://www.suseso.cl/606/articles-608406\\_recurso\\_13.pdf](https://www.suseso.cl/606/articles-608406_recurso_13.pdf)

Trabajo, M. d., & Social, S. d. (s.f.). *Manual sobre las CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO en el TELETRABAJO Y TRABAJO A DISTANCIA*.  
Obtenido de <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/download/manual-sobre-las-condiciones-de-SST-en-teletrabajo-y-trabajo-a-distancia.pdf>

Weinert, A. (1985). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Heder.

Yáñez, C. (26 de Diciembre de 2019). Inapi, el organismo público en que más se trabaja desde la casa: uno de cada tres funcionarios hace teletrabajo. *El Mercurio*.

# Anexos

# Encuesta

Somos estudiantes de la carrera de Administración Pública, y en el marco de la implementación de nuevos mecanismos y herramientas, como lo ha sido el teletrabajo, en las diferentes gestiones del Estado, producto de la contingencia sanitaria provocada por el COVID-19, nos encontramos realizando una investigación que busca comprender de qué manera afectó esta modalidad a los funcionarios y las funcionarias del Ministerio de Relaciones Exteriores.

A continuación, podrán encontrar diversas preguntas breves, las cuales son totalmente anónimas, y que nos permitirán analizar de manera cuantitativa estos efectos. Por lo anterior, es necesario contar con su completa transparencia al momento de responder. Lo invitamos a contestar las siguientes preguntas.

---

**\*Obligatorio**

1. 1. ¿Durante el periodo 2020-2021 usted ha realizado teletrabajo? \*

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

Caracterización de los funcionarios y funcionarias del Ministerio de Relaciones Exteriores que realizaron teletrabajo en el periodo 2020-2021

2. 2. Sexo \*

*Marca solo un óvalo.*

Femenino

Masculino

Otro: \_\_\_\_\_

3. 3. ¿Cuál es su edad? \*

\_\_\_\_\_

4. 4. ¿Tiene hijos? \*

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

5. 5. Si la respuesta anterior fue sí, ¿Cuántos hijos tiene en los siguientes tramos de edad? \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Ninguno	1 hijo/a	2 hijos	3 hijos	mas de 4 hijos
0 a 4 Años.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 a 12 Años.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 a 18 Años.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mayores de 18 años.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. 6. Incluyéndose ¿ Cuantas personas viven en su hogar? \*

*Marca solo un óvalo.*

1 persona

2 personas

3 personas

Más de 4 personas

7. 7. En total, ¿Cuánto tiempo estuvo en teletrabajo? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Entre 1 y 3 meses
- Entre 3 y 8 meses
- Más de 8 meses
- Otro: \_\_\_\_\_

8. 8. ¿En qué modalidad desarrolló su trabajo en el periodo de confinamiento? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Teletrabajo total (Desarrollar todas mis labores desde un lugar remoto como el hogar)
- Modalidad mixta (Desarrollar algunas de mis labores desde un lugar remoto y otras en mi lugar habitual de trabajo)
- Otro: \_\_\_\_\_

9. 9. Durante su jornada de teletrabajo ¿Cuántas personas se encuentran en el hogar? (incluya cónyuge, hijas/os, adultos mayores y familiares) \*

\_\_\_\_\_

10. 10. ¿En qué estamento se encuentra usted? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Planta
- Contrata
- Honorario
- Suplencia
- Otro: \_\_\_\_\_

Percepciones de la experiencia del teletrabajo.

11. 11. ¿Cómo fue su experiencia al realizar trabajo remoto o teletrabajo en contexto de la pandemia por Covid-19? \*

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Muy bueno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy malo

12. 12. En relación a su experiencia con el teletrabajo, ¿Cuál es su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones? \*

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Muy desacuerdo	No sabe/ no contesta
Pude compartir más con las personas con las cuales convivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuve más autonomía para gestionar mis tiempos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pude estar más presente en el crecimiento de mis hijos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Obtuve más equilibrio entre la vida laboral y la vida personal/familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. 13 . En relación a su experiencia con el teletrabajo, ¿Qué dificultades pudo percibir en esta modalidad de trabajo? \*

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Desacuerdo	Muy desacuerdo	No sabe/ no contesta
Tuve dificultad para definir el horario laboral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuve dificultad para conciliar los tiempos de trabajo y labores del hogar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuve dificultad para encontrar un lugar tranquilo y cómodo en el hogar para poder trabajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuve problemas de conectividad a internet para poder desarrollar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuve ausencia de estructura apropiada para poder trabajar (Escritorio, Silla, etc).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existió dificultad en comunicación y coordinación entre funcionarios de la unidad de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existió comunicación y coordinación con la jefatura/s.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tuve ausencia de un computador de uso exclusivo para realizar el trabajo remoto o teletrabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. 14. ¿Cómo percibe usted que ha cambiado el trabajo en el periodo de pandemia? \*

Cumplimiento de tareas

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Mejor que antes	Igual que antes	Peor que antes	No sabe/ no contesta
Sintió que pudo cumplir sus tareas laborales:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. 15. Ante la experiencia del teletrabajo, ¿has trabajado más, igual o menos cantidad de tiempo que antes? \*

Cantidad de tiempo de trabajo

*Marca solo un óvalo.*

- Más cantidad de tiempo
- Igual cantidad de tiempo
- Menos cantidad de tiempo
- No sabe/ no contesta

Determinar los efectos laborales durante el desarrollo del teletrabajo.

16. 16. Dado el teletrabajo, ¿consideras que tu nivel de cansancio ha aumentado, disminuido, o se ha mantenido igual? \*

Cansancio

*Marca solo un óvalo.*

- Ha aumentado
- Se ha mantenido
- Ha disminuido

17. 17. Dado el teletrabajo, considera que su tiempo de descanso \*

*Marca solo un óvalo.*

- Aumentó
- Sigue igual
- Disminuyó

18. 18. ¿Qué aspectos de la vida se han visto negativamente afectados? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Capacidad para relajarse y desconectarse mentalmente de temas laborales
- Hábitos alimenticios
- Ciclos de sueño
- Relaciones interpersonales y/o familiares

19. 19. ¿En qué lugar o espacio físico realizas teletrabajo la mayor parte del tiempo? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Dormitorio.
- Cocina.
- Oficina/Sala de Estudio.
- Comedor.
- Habitación improvisada como espacio de trabajo
- Otro: \_\_\_\_\_

20. 20. ¿Desde que se inició la crisis sanitaria COVID 19, su servicio le ha entregado capacitación o curso para seguir obteniendo conocimiento ayudando a su desarrollo y desempeño laboral. \*

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

21. 21. ¿Cómo se han desarrollado las capacitaciones en tiempo de pandemia de forma online? \*

*Marca solo un óvalo.*

El aprendizaje ha sido exitoso.

No se ha dificultado el aprendizaje de forma online.

Los medios de comunicación no son los óptimos para realizar un curso.

22. 22. En relación a su jornada de trabajo, Considerando un día normal, (régimen de teletrabajo) ¿Qué tan a menudo trabaja fuera de su jornada normal? (por ejemplo, en las noches o en la madrugada) \*

*Marca solo un óvalo.*

Nunca

Solo unas pocas veces

Algunas veces

La mayoría de las veces

Siempre

Agradecemos su participación en esta encuesta, y por darnos a conocer su experiencia en cuanto al desarrollo de sus labores mediante teletrabajo; sin duda, la pandemia de COVID-19, y sus diferentes consecuencias, han sido un desafío para otorgar continuidad a las labores de los funcionarios y las funcionarias de este Ministerio.



---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios



**M.RR.EE. (SUBSEC) CIRC. PUB. N° 61 /**

**OBJ.:** Imparte instrucciones y medidas de prevención sobre COVID-19.

**REF:** Instructivo Presidencial N°003 del 16 de marzo de 2020.

Santiago, 16 de marzo de 2020

**CIRCULAR**

1.- La Subsecretaría de Relaciones Exteriores, en atención a lo instruido por su excelencia el Presidente de la República y a lo informado por la autoridad sanitaria respecto de la entrada en Etapa IV de la propagación del Coronavirus (COVID-19), ha decidido tomar las siguientes medidas preventivas de aplicación inmediata para todos sus funcionarios, funcionarias, asesores y asesoras.

- 1) Medidas especiales para adoptar horarios flexibles.** Les corresponderá a las jefaturas directas, coordinar el trabajo que las funcionarias(os) desarrollen desde sus hogares, bajo las siguientes condiciones, las cuales deberán ser **acreditadas con el correspondiente certificado médico o similar**:
- a) Todas las funcionarias(os) públicos mayores de 70 años, podrán desarrollar sus labores desde su hogar.
  - b) Las madres o padres que tengan hijos en sala cuna y jardines infantiles, y que no cuenten con red de apoyo y/o adultos responsables que no sean del grupo de riesgo, para su cuidado en el hogar.
  - c) Funcionarias embarazadas.
  - d) Funcionarias(os) con enfermedades crónicas o que por su condición de salud sean especialmente susceptibles de contagio debido a patología tales como cáncer, lupus, diabetes, pacientes reumatológicos, enfermedades cardíacas o pulmonares, inmunodeprimidos, etc.
  - e) Cualquier funcionario(a) que haya estado en contacto con personas con diagnóstico confirmado, deberá mantenerse en su hogar y coordinar con su jefe directo el trabajo a distancia.
  - f) De acuerdo a las circulares N°345 de 2019 y N°2 de 2020, se ha dispuesto extender la jornada laboral "semiflexible de verano", entre las 08:00 y las 10:00 hrs., por 30 días a contar de esta fecha.
  - g) Cualquier otra circunstancia excepcional que sea comunicada a Jefatura Directa y evaluada en su mérito.

## 2) Medidas Generales

- a) Suspensión de viajes al extranjero y dentro del territorio nacional, a no ser que sean de carácter imprescindible, situación que deberá ser calificada por la autoridad del Servicio.
- b) Suspensión de actividades de Capacitación presencial. Lo anterior también aplica a las clases regulares impartidas por ACADE, cuya modalidad se determinará de acuerdo a lo que establezca el Jefe de Servicio.
- c) Se realizarán solamente las ceremonias, eventos o actos públicos que sean estrictamente necesarios y con una participación máxima de 50 personas.
- d) Se priorizarán las reuniones no presenciales (videoconferencia) y se limitarán las presenciales a las imprescindibles.
- e) Se establecerá un turno de almuerzos en horarios diferidos, para evitar aglomeraciones y saturación de aire en dichos lugares. Dicho turno será informado a la brevedad.
- f) Todo funcionario que presente fiebre por sobre los 38 grados, tos, dificultades respiratorias u otros síntomas de coronavirus, deberán informarlo de inmediato a su jefatura directa y a DEPREV, y seguir el protocolo ya establecido y comunicado para estos efectos; la jefatura deberá otorgar las facilidades necesarias para que la funcionaria (o) sea derivada(o) a un recinto asistencial a controlar su estado de salud. Si la autoridad sanitaria regional determina que no corresponde a un caso sospechoso, la persona podrá retomar sus actividades habituales en el Ministerio. Si a contrario, se determina que, si es un caso sospechoso, la persona deberá quedar aislada hasta descartarse como caso de Covid-19. Si el mismo se comprobará como caso, deberá quedar en cuarentena de 14 días.
- g) De haber regresado un funcionario en los últimos 14 días corridos de un país de riesgo, tales como Irán, China, Corea, Japón, Francia, Alemania, España e Italia, deberán someterse a una cuarentena obligatoria de 14 días desde la fecha de ingreso. Aquellos funcionarios que ingresaron al país a contar del sábado deberán contar con su pasaporte sanitario vigente.
- h) Todos los Directores deberán velar por la correcta continuidad del servicio a su cargo, evaluando caso a caso la situación de los funcionarios.

2.- La presente circular quedará sujeta a nuevas disposiciones según lo instruido por las autoridades nacionales.



CAROLINA VALDIVIA TORRES  
Subsecretaria de Relaciones Exteriores

### DISTRIBUCION:

1. Plan "H"
2. DIPER (Gestión de Personas)
3. ARCHIGRAL