



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE SOCIOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

**CONSTRUCCIÓN DE LA SUBJETIVIDAD DEL TELETRABAJO
EN LAS FUNCIONARIAS Y LOS FUNCIONARIOS DEL
MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA**

Estudiante: Silva Brito, Allyson
Profesora Guía: Leblanc Castillo, Cecilia

Seminario de Grado para optar al grado de Licenciada en Trabajo Social y Título
de Trabajadora Social

Santiago, 2022

En memoria de:

Fernando Guzmán Silva (1999 – 2022)

por tu esencia divertida,

por tu arte y música,

por la memoria familiar,

por tu alegre sonrisa que siempre me acompaña.

AGRADECIMIENTOS

Mis primeras palabras de agradecimientos son para Angélica France Aránguiz, Directora de la Escuela de Sociología y Trabajo Social de la Universidad, quien, con su comprensión, confianza y entereza pudo hacer viable esta posibilidad.

De manera especial, quiero agradecer a mi maestra, guía de esta investigación, Cecilia Leblanc Castillo, quien, con su experiencia, traspaso de conocimiento, comprensión y apoyo, inspiró en mi persona, la seguridad y armonía necesarias para avanzar en el desarrollo y término de esta investigación.

Manifiesto mi aprecio especial a Carolina Callpa Guzmán, Coordinadora del Área de Desarrollo de las Personas del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, quien, con su disposición, orientación y apoyo, contribuyó generosamente al desarrollo de esta investigación.

También quiero expresar mi gratitud a todas las jefaturas, compañeras y compañeros de equipo de trabajo y a mis amistades, quienes desde la cercanía y la distancia me acompañaron en este proceso, concediendo disposición y generando motivación para el término de esta tarea.

Agradezco a mis padres, Daisy Elisa y Luis Benjamín, por su amor, preocupación y por la contribución de sus conocimientos, experiencias y valores traspasados.

Para finalizar, quiero agradecer a cada funcionaria y funcionario, teletrabajadora y teletrabajador de este estudio, quienes, con sus testimonios, aportaron y enriquecieron esta investigación. Desde sus expresiones, este material pretende contribuir al conocimiento, análisis y reflexión. Un estudio dispuesto a quienes, desde un nuevo transitar, con nuevas expresiones e interpretaciones puedan expandir las comprensiones aquí plasmadas.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	16
3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1 Objetivo General.....	17
3.2 Objetivos Específicos.....	17
4 MARCO REFERENCIAL Y NORMATIVO	18
5 MARCO TEÓRICO	24
5.1 Trabajo	24
5.2 Teletrabajo: orígenes y concepciones.....	27
5.3 Modalidades del Teletrabajo	30
5.4 Teletrabajo y las TIC.....	32
5.5 Subjetividad	34
5.6 Subjetividad del teletrabajo	36
6 ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	43
6.1 Tipo de estudio	43
6.2 Enfoque de la investigación	43
6.3 Categoría del estudio.....	44
6.4 Universo	44
6.5 Muestra:.....	44
6.6 Técnicas de recolección de información	45
6.7 Estrategia de análisis de la información	46
7 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	48
7.1 Impacto del teletrabajo en la esfera personal y familiar.....	49
7.2 Impacto del teletrabajo en la esfera laboral.....	64
7.3 Impacto del teletrabajo en la esfera social	79
7.4 Desafíos a partir del teletrabajo en la esfera personal y laboral	81
8 CONCLUSIONES	87
8.1 Hallazgos de la Investigación.....	99
8.2 Aportes al Trabajo Social.....	102
9 BIBLIOGRAFÍA	106
10 ANEXOS.....	110

INTRODUCCIÓN

Cuando nuestro país enfrentaba uno de los momentos más complejos producto de una crisis sanitaria generada por la pandemia de coronavirus conocida como Covid-19, surgió de manera súbita la incorporación de la modalidad de trabajo conocida como trabajo remoto o teletrabajo. El sector público y privado del país estuvieron exigidos a adaptarse rápidamente a esta nueva realidad y normativa.

Dadas las circunstancias de confinamiento y las medidas sanitarias decretadas por la autoridad, su implementación fue de manera repentina y obligatoria, sin lograr disponer de tiempo, preparación y capacitación. Además, en muchos casos, significó una adecuación de los espacios en los hogares, incluyendo la compra de equipos que permitieran lograr el objetivo de teletrabajar.

En el sector público, el primer caso formal de teletrabajo se llevó cabo como proyecto piloto en el Instituto Nacional de Propiedad Intelectual – INAPI, en 2017, institución que ha acumulado cinco años de experiencia y aprendizajes en la materia. La mayoría de las instituciones públicas que se encuentran trabajando de modo remoto o en modalidad de teletrabajo, desde marzo 2020 a la fecha, es por asuntos relacionados a la pandemia: motivos de salud, cuidado de hijos o hijas en edad escolar y que se encuentren en clases telemáticas o sistema escolar híbrido y por el cuidado de personas con discapacidad.

En este contexto, esta investigación se inserta en un organismo gubernamental, pretendiendo ofrecer una mirada respecto a las realidades entrelazadas que se inscriben, conectan e interactúan en un mismo espacio temporal: el trabajo productivo-remunerado, realizado a través de vía remota o teletrabajo y el trabajo doméstico no remunerado, que lo conforman las actividades de vida personal, familiar y social.

A nivel institucional el teletrabajo no es un fenómeno aislado del personal que teletrabaja, involucra a la organización, las formas de comunicación, los estilos de liderazgos, la ciberseguridad, la gestión del desempeño, la percepción de equidad y la relación con quienes no son teletrabajadores, entre otros temas.

El teletrabajo se ha constituido en un fenómeno que integra factores claves de cambio: flexibilidad, tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y nuevas dinámicas de interacción. Pero, además, cuando es desempeñado desde casa, integra otro elemento crucial: el encuentro entre el ámbito personal y el laboral.

Es así como el teletrabajo establece nuevos parámetros espacio temporales y relacionales. La forma como confluyen en un mismo sitio la esfera pública y la privada, dos esferas fundamentales que el dominio de la industrialización había instaurado como totalmente independientes.

Este nuevo escenario trae consigo una serie de interrogantes que ameritan una comprensión desde las interacciones que establece el sujeto teletrabajador, en un contexto de espacialidad y temporalidad que cohabita con sus actividades de vida cotidiana.

Siendo el teletrabajo una modalidad del trabajo, entendido éste, como un eje vertebrador de socialización secundaria, de ampliación de experiencias, actividades sociales y aprendizaje, en el marco de la instauración del teletrabajo, como fenómeno social, configura diferentes procesos de construcción y resignificación de lo que es el trabajo. De este modo, esta investigación busca dar respuestas a interrogantes que serán abordadas desde la subjetividad de los sujetos de estudios, pretendiendo aportar a la construcción de los significados y nuevas formas de conocimiento y de interacciones sociales cuando se trabaja fuera de la centralidad de la institución.

El desarrollo de esta investigación se presenta, en un primer lugar, con los antecedentes generales, la estructura metodológica y un marco referencial-normativo que constituyen el planteamiento del problema. En un segundo lugar, encontramos el marco teórico que permite adentrarnos al tema del teletrabajo, sus orígenes, conceptualización y sus procesos de subjetivación. En una tercera parte, se presenta la estrategia metodológica que guía este estudio. En cuarto lugar, se presentan los análisis de la información, para terminar con las conclusiones, hallazgos y el aporte al Trabajo Social.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La historia reciente del mundo dio un giro radical el día en que se dio a conocer la existencia de la enfermedad COVID-19, causada por el virus coronavirus conocido como SARS-CoV-2 (OMS, 2020). En marzo de 2020, esta enfermedad infecciosa es declarada una emergencia internacional de salud pública y es caracterizada como una pandemia global.

Con el objetivo de controlar la extensión de la pandemia los gobiernos de la mayoría de los países han tomado, en distintos momentos y con diferentes grados de severidad, medidas que incluyeron restricciones en el movimiento de la población, cierre de fronteras, prohibición de eventos públicos, restricciones de las actividades económicas y de los servicios no esenciales, suspensión de las actividades educativas y laborales.

En un breve periodo de tiempo y con la finalidad de continuar parte de las actividades laborales, el teletrabajo o trabajo remoto irrumpió sin precedentes, iniciando un desarrollo sin una planificación adecuada de las condiciones tanto físicas, tecnológicas como organizacionales.

El teletrabajo se define como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador. (Eurofound y OIT, 2019)

En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC¹, fuera de las instalaciones del empleador. El teletrabajo debe ocurrir mediante un acuerdo voluntario entre el empleador y el trabajador y la trabajadora. Además, al acordar el lugar de trabajo (en el domicilio del trabajador o trabajadora o en otro lugar) hay otros aspectos que deben aclararse, a saber, las horas de trabajo o el calendario de trabajo, los instrumentos de comunicación que deben utilizarse, la labor que debe realizarse, los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada. (OIT, 2020)

¹ TIC: Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en los países de América Latina y el Caribe, revelan que con la irrupción de la pandemia por COVID-19 y, las medidas de confinamiento implementadas para contener la emergencia sanitaria, la modalidad de teletrabajo se incrementó significativamente. Entre el 20 y 30 por ciento de las personas asalariadas que estuvieron efectivamente trabajando, lo hicieron desde sus domicilios durante la vigencia de las medidas de confinamiento. En 2019, esa cifra era inferior al 3 por ciento y se estima que, en la región, alrededor de 23 millones de personas transitaron por el teletrabajo durante el segundo trimestre de 2020. (OIT, 2021)

En este contexto laboral producto de la pandemia, el Estado de Chile debió acelerar la tramitación del Proyecto de Ley de Trabajo a Distancia y Teletrabajo que había sido enviado al Congreso Nacional en el mes de agosto de 2018 (Cámara de Diputados, 2018), logrando su promulgación el 24 de marzo de 2020, mediante la Ley N° 21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia, estableciendo un marco normativo para el ejercicio del teletrabajo en el país.

La nueva ley promulgada en nuestro país establece en su artículo 152, quáter G: “Es trabajo a distancia aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos al de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa” y define el teletrabajo como: “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”. (Ley N° 21.220, 2020)

Esta normativa regula dos modalidades de contratación laboral que tienen en común que el trabajo es prestado fuera del espacio físico de la empresa: en el hogar del dependiente u otro lugar libremente elegido por él. El hecho de que el trabajador o la trabajadora, labore en su casa no excluye que las partes puedan acordar que se deba trabajar algunos días en las instalaciones del empleador.

Las cifras del Instituto Nacional de Estadística indican que el teletrabajo es una realidad que va en aumento, en marzo de 2021, un 22,4% de los trabajadores realizó alguna de esas

modalidades, creciendo en comparación con enero de ese año, cuando se llegó al 16,7%. Esta modalidad de trabajo se concentra en las trabajadoras y los trabajadores de los sectores de Información y Comunicaciones (81,8%), Enseñanza (75,9%), Suministro de Electricidad y Gas (51,5%) y Actividades Financieras y de Seguros (49,6%). (INE, 2021)

Desde una perspectiva global, que incluye a Chile, la administración pública se encuentra entre los sectores con mayor penetración del trabajo remoto debido a la crisis sanitaria (Eurofound, 2020; INE, 2020). Durante el primer semestre del año 2020, un 76% de los países de la OECD (17 de 25 de ellos), tuvieron más de la mitad de su fuerza laboral del gobierno central teletrabajando (OECD, 2021). A nivel nacional, dos tercios (66,4%) del total de las funcionarias y los funcionarios de 23 ministerios de la Administración Central del Estado –excluyendo al sector de salud– se vieron forzados a adoptar el trabajo a distancia a partir de marzo del año 2020. (Pizarro y otros, 2021)

El teletrabajo no es una iniciativa nueva, antecedentes señalan que en la década del 70 la idea tuvo su origen como respuesta a la escasez de combustible que se produjo en Estados Unidos en 1973, por el embargo de petróleo decretado por los exportadores árabes a los países que apoyaban a Israel en la guerra de Yom Kipur. En este contexto, el físico Jack Nilles, empezó a buscar la forma de optimizar el uso de recursos, como solución al problema de la escasez de combustible y siendo el transporte una de las fuentes más contaminantes, él propuso que había que buscar el modo en que el funcionario no fuera al trabajo, sino que éste fuera al trabajador, siendo beneficioso para facilitar la descongestión vehicular y los niveles de contaminación ambiental. Sostenía que “si uno de cada siete trabajadores no tuviera que desplazarse a su sitio de trabajo, Estados Unidos no tendría la necesidad de importar petróleo”. Nilles acuñó el concepto de “*telecommuting*” (Joric, 2020)

A partir de la crisis económica de los años 70, se crearon grandes expectativas alrededor del teletrabajo, pero la todavía estrecha difusión de las TIC no facilitaba el recurso masivo al teletrabajo, por lo que las estimaciones de rápido crecimiento no se cumplieron. En los años 80, el teletrabajo todavía se limitaba a ser un tema de discusión para algunos investigadores y responsables de políticas económicas, practicado muy escasamente. Los proyectos piloto no

lograban ser exitosos fundamentalmente por la resistencia empresarial hacia un cambio tan profundo de la organización del trabajo. Fue la década del 90 la que dio un gran impulso, a partir de la generalización de las TIC. (De la Cámara Arilla, 2000)

Pero no es hasta la revolución tecnológica, “era de la información” o “revolución digital”, posterior a la Segunda Guerra Mundial y vigente hasta nuestros días, que la tecnología asume las más diversas funciones, anteriormente de dominio humano. Estas tecnologías posibilitaron el desarrollo de decenas de dispositivos que componen el “mundo electrónico”.

El trabajo móvil basado en las TIC emergió a medida que dispositivos inalámbricos más pequeños y medianos como laptops y teléfonos móviles permitieron a los empleados trabajar no sólo desde casa, sino prácticamente desde cualquier ubicación donde tuvieran necesidad de hacerlo (Messenger y Gschwind, 2016 en Eurofound y OIT, 2019)

Al retroceder al periodo preindustrial, el trabajo estaba integrado a lo familiar, a lo doméstico, se desarrollaba en un espacio cercano a la vida familiar, no existía una separación entre la vida laboral y la vida personal. Las formas de producción respondían a patrones de vida eminentemente rural y el sistema se sustentaba en el trabajo humano y la fuerza animal. Era un trabajo esencialmente manual y artesanal con la utilización incipiente de la tierra en actividades de agricultura.

Durante esa época, las actividades cotidianas de la casa, cuidado de los niños, el campo y los animales, no se etiquetaban como actividades de trabajo o tiempo personal. Esta situación cambia a partir de la segunda mitad del siglo XVIII cuando se produce la Revolución Industrial que da inicio al proceso de sustitución del trabajo humano y fuerza animal, por el funcionamiento de las máquinas. Para que las fábricas pudiesen funcionar, era necesario que todos los empleados estuviesen presentes, por lo que había que fijar unos horarios de entrada y de salida, dando surgimiento a los horarios fijos. Así, se empezó a distinguir claramente el tiempo de trabajo en la fábrica y el tiempo de ocio. (Universidad de Chile, 2003)

A partir del año 2020, la llegada de un virus y posterior pandemia ha generado un gran impacto sanitario, económico y social en el mundo y en nuestro país, pero también ha modificado el estilo de vida y los hábitos de las personas.

Como una forma de continuar con las actividades laborales, el hogar se ha convertido en la oficina y en algunos casos en el aula de la escuela. La sala de estar, la mesa de la cocina y otros espacios improvisados se han transformado para el desarrollo de actividades que anteriormente pertenecían a un espacio externo. De este modo, el teletrabajo se constituye en un fenómeno que integra factores de cambio, como lo es la flexibilidad, las tecnologías de información y la comunicación, además de nuevas dinámicas de interacción.

Hoy en día resulta novedoso comparar la similitud de dos sociedades tan diferentes, pero con una cualidad en común, el trabajo desde el domicilio. La sociedad de la era preindustrial, con el trabajo manual, artesanal y de cultivo de la tierra y la sociedad actual con la presencia de un virus que ha condicionado a parte de la población a teletrabajar en el hogar, de una forma que recién estamos conociendo.

Al realizar una revisión bibliográfica a los estudios existentes en la temática del teletrabajo, la mayoría han sido de carácter exploratorio y centrados en el análisis de las ventajas y desventajas en su proceso de implantación, principalmente en las empresas. Para Gálvez y Tirado (2009), aparecen dos imágenes contradictorias del teletrabajo, por un lado, se presenta como una actividad que realizada desde el hogar puede proporcionar a las personas una plena y exitosa integración de su vida familiar, personal y social. Por otro lado, se perfila una imagen en que la proximidad física a las actividades laborales y del hogar, pueden constituir una amenaza.

Entre las ventajas que se asocian al trabajar desde casa, los estudios señalan que se encuentra una mayor flexibilización de la jornada de trabajo, una mejor conciliación entre la vida familiar y personal, un potencial de libertad y nuevas oportunidades. Se plantean esta modalidad laboral por razones que van desde el impacto en la productividad, hasta la mejora de procesos y aspectos sociales relacionados con la conciliación y la satisfacción laboral. También se coincide en mostrar el teletrabajo como una opción laboral ideal para las mujeres, por las ventajas que puede

comportar para la conciliación de la vida laboral y familiar. Sin embargo, desde algunas corrientes feministas (Green y Adam, 1998) se despliega un enorme escepticismo en relación con el aspecto emancipador del teletrabajo, éste no sólo refuerza la idea que la conciliación es un asunto exclusivamente femenino, sino que podría reforzar, en determinadas circunstancias, el papel tradicional otorgado a la mujer como responsable de las tareas del hogar. (Galvez & Tirado, 2009)

Thompson, Beau-vails y Allen (2006), advierten que no significa que automáticamente se pueda conciliar ocupación y familia. Señalan que el teletrabajo despliega el riesgo de un fuerte conflicto entre el trabajo y la familia, ya que se borran las fronteras entre el tiempo laboral y el tiempo familiar. La definición de los límites laborales y no laborales puede generar un desequilibrio en las tareas del hogar y las del teletrabajo, llegando a ser un detonante para la persona que lo ejerce con efectos negativos en su salud mental y física (en Galvez & Tirado, 2009). Asimismo, se debe considerar que en el espacio donde se desarrolla el teletrabajo, el hogar, se comparte con otros miembros y las actividades y horarios de alguno de ellos podría llevar a una desestructuración del grupo.

Las investigaciones destacan que la entrada del trabajo remunerado en los espacios y tiempos reservados, habitualmente a la vida privada familiar, tendría el efecto de alterar negativamente las pautas ya implantadas. Si en el empleo presencial el hecho de salir del hogar para acudir al trabajo ayuda a establecer límites claros entre el trabajo remunerado y el resto de los ámbitos de la vida cotidiana, el teletrabajo hace que estos límites se hagan permeables (Gálvez et al. 2020; Palumbo et al. 2020). Diversos estudios realizados (Farré et al. 2020; Gálvez et al. 2020) sostienen que estos cambios han supuesto una alteración de la vida cotidiana en su conjunto. En particular, han introducido una fuente de tensión en la compaginación entre trabajo remunerado y el trabajo de cuidados. Organizar la vida en la pandemia ha implicado en muchos casos, el cuestionamiento y el replanteamiento de las pautas relacionales previamente establecidas, y la necesidad de hacer elecciones –muchas veces conflictivas- sobre quienes cuidan y quienes trabajan, por consiguiente, cuándo y cómo lo hacen. (Actis y otros, 2021)

El informe “Beneficios y Consecuencias del Primer Año de Teletrabajo en Chile”, realizado por el Magíster de Comunicación Estratégica de la Pontificia Universidad Católica,

reveló que un 68,5% de las personas que teletrabaja cree que labora más horas producto de la modalidad a distancia. (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2021)

Para Neffa (2015), si la carga laboral no es bien gestionada por la persona que realiza teletrabajo, podría conllevar a riesgos psicosociales. Los factores de riesgo psicosociales son susceptibles de interactuar sobre el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores con impactos sobre la salud, psíquica, mental, social e incluso física de los trabajadores. Además, tienen relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía.

La tecnología es una aliada, pero existen desventajas en la ejecución del teletrabajo en muchos casos; entre ellas: demasiadas tareas, responsabilidades asignadas a cualquier hora, estrés, alteración de la percepción del tiempo, al ser una actividad de constante concentración mental en un mismo sitio, se podrían generar problemas de sedentarismo.

Por otro lado, no todos los hogares están preparados para soportar los requerimientos técnicos que exige el uso de las TIC, aquellos que no disponen de equipos tecnológicos, un lugar apropiado y conectividad. En este sentido, el teletrabajo propone desafíos, no sólo a sus usuarias y usuarios, sino que también a la organización. Los efectos productivos o de rendimiento laboral dependerán de factores como la agilidad de los sistemas de información y comunicación de la empresa o institución y de las maneras o canales de comunicación que utilicen las jefaturas del trabajador o la trabajadora, así como también, del monitoreo y seguimiento de las labores. Es aquí donde se podría observar, en términos de vínculo de control, la relación superior-colaborador. En tal sentido, el teletrabajo requiere de una planificación y el compromiso de los actores involucrados.

El estudio, “Medidas COVID Retorno Seguro y Expectativas”, elaborado por la Asociación Chilena de Seguridad, para el cual se encuestaron las entidades adheridas a la ACHS, principalmente las pequeñas, medianas empresas y grandes instituciones, revela que un 64% de las instituciones encuestadas, es decir, casi dos tercios, afirma que volvió a operar de manera presencial. Sin embargo, una de cada cuatro de ellas debió hacer cambios estructurales

permanentes en su forma de trabajar. Si bien la presencialidad es preferida por las empresas, el teletrabajo fue una alternativa para muchas compañías durante los períodos de cuarentena y probablemente deba permanecer, ya que, según el sondeo, un 45% de los consultados, permitirá que sus trabajadores accedan a esta modalidad, preferentemente de manera parcial, cuando se termine la pandemia. (ACHS, 2021)

Al parecer, el teletrabajo llegó para quedarse y es un fenómeno contemporáneo que, a partir del poder transformador de las tecnologías, intenta colocar al trabajador y trabajadora en un lugar distinto de su centro laboral, instándoles a pensar sobre la subjetividad que se construye en esos espacios.

Ante el contexto determinado por la pandemia del COVID-19, el teletrabajo en Chile emergió como una de las herramientas más idóneas, especialmente en el rubro financiero, comercio, educación y servicios, que, por sus características, han podido realizar ajustes para dar continuidad a sus tareas. A su vez, la aplicación de medidas de aislamiento, que incluyeron la suspensión de las clases presenciales en escuelas y universidades, la restricción de actividades económicas y de servicios no esenciales, han generado que su implementación haya sido de manera improvisada, inmediata y sin una planificación laboral y tecnológica, conllevando con ello el traslado al hogar de las actividades de tipo estudiantil, de ocio y de trabajo remunerado susceptible de ser realizado telemáticamente.

Las condiciones sociales, laborales y familiares impuestas por la crisis del COVID-19, junto al sobrevenido e improvisado teletrabajo, implantado en el espacio doméstico, coincidieron con una multiplicación de roles por las responsabilidades familiares y laborales, con la posibilidad de introducir ciertas tensiones en la vida cotidiana de las personas.

El teletrabajo, en tiempos de pandemia, ha generado desafíos en el cual se están construyendo saberes. Probablemente esta forma de trabajo deba permanecer en el tiempo, de manera que, al ser una modalidad laboral emergente requiere ser analizada con el tipo de sujetos y subjetividad que la constituye. Desde esta perspectiva, se hace necesario conocer las experiencias

de las personas que teletrabajan y el impacto que ha tenido la incorporación de esta modalidad en las distintas esferas que conforman sus vidas.

El teletrabajo puede ser entendido como algo construido y conformado a partir de las prácticas socioculturales. De este modo, para las teletrabajadoras y los teletrabajadores, “la construcción de la subjetividad puede estar conformada a partir del despliegue de fuerzas y saberes exteriores” (Deleuze, 1989 en Galvez, 2014, p. 195). En este sentido, el teletrabajo y las realidades particulares de cada sujeto teletrabajador pueden llegar a constituir un conjunto de significados, representaciones, motivaciones y luchas personales.

La transición del trabajo presencial, en la institución, al trabajo vía remota o teletrabajo, conlleva un cambio que, en el devenir y en la vinculación con esa realidad, las personas que la experimentan intentarán redefinirse y apropiarse de una nueva construcción en el ámbito laboral y personal.

2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

A partir de lo descrito, las preguntas de investigación que guiaron el presente estudio son las siguientes:

¿Cómo se construye la subjetividad del teletrabajo en las funcionarias y los funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que se han desempeñado en esa modalidad laboral, durante el periodo de pandemia de mayo de 2020 a diciembre de 2021?

¿Cómo impactó el teletrabajo en las esferas de vida personal y familiar de las funcionarias y los funcionarios?

¿Cómo impactó el teletrabajo en las esferas de vida laboral y social de las funcionarias y los funcionarios?

¿Qué desafíos les abrió el teletrabajo, a las funcionarias y a los funcionarios, en las esferas de vida personal y laboral?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Objetivo General

Comprender la construcción de la subjetividad del teletrabajo en las funcionarias y los funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que se han desempeñado en esa modalidad laboral, durante el periodo de pandemia de mayo de 2020 a diciembre de 2021.

3.2 Objetivos Específicos

Analizar la percepción que tienen las funcionarias y los funcionarios sobre el impacto del teletrabajo, durante la pandemia, en las esferas personal y familiar.

Analizar la percepción que tienen las funcionarias y los funcionarios sobre el impacto del teletrabajo, durante la pandemia, en las esferas laboral y social.

Analizar la percepción de las funcionarias y los funcionarios sobre los desafíos que les abre el teletrabajo en las esferas personal y laboral.

4. MARCO REFERENCIAL Y NORMATIVO

Desde marzo del año 2020, a inicios de la pandemia, uno de los principales focos de atención en nuestro país estuvo orientado a la prevención y control del coronavirus a través del distanciamiento social y el confinamiento. Siendo el COVID-19 una enfermedad de rápida propagación y altamente contagiosa, el aumento exponencial de los casos junto a la poca información que se tenía del virus condicionó al Estado a tomar una serie de medidas implementadas en un panorama de crisis.

En el ámbito de la productividad, economía y el trabajo, las medidas estuvieron enfocadas a nuevas formas que permitiesen establecer procesos administrativos y de intercambios comerciales. Así como también, mecanismos de regulación que permitiesen el trabajo a distancia y el teletrabajo. Un aspecto relevante fue atender la centralidad del trabajo, ampliando los horizontes laborales y acelerando la adopción de herramientas tecnológicas en diversos planos de la vida cotidiana.

Si bien, desde el año 2018 se encontraba -en el Congreso Nacional- la discusión de un proyecto de ley de trabajo a distancia y teletrabajo, la conclusión del trámite legislativo de la Ley N° 21.220, se vio presionada en marzo de 2020 por la irrupción de la pandemia. Antes de la entrada en vigencia de la Ley, no existía en Chile una regulación específica sobre esta modalidad laboral, excepto la norma del artículo 22, inciso segundo, del Código del Trabajo, referida a la exclusión de la jornada laboral para algunos trabajadores:

“Quedarán excluidos de la limitación de jornada de trabajo los trabajadores que presten servicios a distintos empleadores; los gerentes, administradores, apoderados con facultades de administración y todos aquellos que trabajen sin fiscalización superior inmediata; los contratados de acuerdo con este Código para prestar servicios en su propio hogar o en un lugar libremente elegido por ellos; los agentes comisionistas y de seguros, vendedores viajantes, cobradores y demás similares que no ejerzan sus funciones en el local del establecimiento”. (Dirección del Trabajo, 2005)

La Ley N° 21.220, en su artículo 152 quáter G) del Código del Trabajo hace una distinción entre teletrabajo y trabajo a distancia:

“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”.

“Es trabajo a distancia aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa”.

Dentro del ámbito de la regulación de la Ley 21.220, es importante destacar que sólo es aplicable a los trabajadores regidos por el Código del Trabajo, esto es, a los trabajadores del sector privado de la economía, quedando fuera los trabajadores del sector público.

En lo que dice relación con los trabajadores del sector público, el Código del Trabajo se aplica supletoriamente a los funcionarios o trabajadores públicos, en los aspectos o materias no regulados en sus estatutos administrativos. Al respecto, el órgano de control, encargado de ejercer como ente regulador y fiscalizador del trabajo en el servicio público es la Contraloría General de la República, la que, en el ejercicio de sus facultades interpretativas y ante la emergencia sanitaria desatada desde marzo de 2020, por la enfermedad del COVID-19, generó instrucciones y dictámenes sobre las medidas de gestión laboral que podían adoptar los órganos de la Administración del Estado.

Con el objetivo de resguardar tanto a las personas que se desempeñan en las dependencias públicas, como a quienes las visitan, en marzo del año 2020, la Contraloría General de la República dio a conocer el dictamen N° 3610 del 17 de marzo de 2020. Este pronunciamiento determinó que “es el jefe superior del servicio público el que debe disponer que los servidores que en ellos se desempeñan, cualquiera sea la naturaleza de su vínculo jurídico, cumplan sus funciones mediante trabajo remoto desde sus domicilios u otros lugares donde se encuentren, siempre que dichas

labores puedan ser desarrolladas por esa vía, según determine la superioridad respectiva” (Contraloría General de la República, 2020).

Esta investigación surge en un contexto laboral ocasionado por la irrupción de la pandemia provocada por el COVID-19 y tiene como sujetos de estudio a las funcionarias y los funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que hayan desempeñado funciones en la modalidad de teletrabajo, durante los años 2020 y 2021.

Los sujetos de estudio son funcionarias y funcionarios públicos, que se encuentran afectos a las normas estatutarias establecidas en el Estatuto Administrativo aprobado por la Ley N° 18.834, de 1989. Son personas que realizan funciones propias de las instituciones públicas, lo que les reserva el ejercicio de potestades administrativas.

En el ejercicio de sus cargos, las funcionarias y los funcionarios públicos, se encuentran afectos a un régimen jerarquizado y disciplinado, fundamentado en la Ley N° 18.575, de 1986, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

El Ministerio Secretaría General de la Presidencia fue creado el 21 de agosto de 1990, mediante la Ley N° 18.993. Entre sus principales funciones se destacan la de coordinar y asesorar directamente al Presidente o Presidenta de la República, al Ministro o Ministra del Interior y a cada uno de los Ministros y las Ministras, en materias políticas, jurídicas y administrativas y en lo que se refiere a las relaciones del Gobierno con el Congreso Nacional, como también con los Partidos Políticos y otras organizaciones sociales.

Como institución gubernamental el Ministerio está compuesto por el Gabinete del Ministro o Ministra, Gabinete del Subsecretario o Subsecretaria y por seis Divisiones: Jurídico-Legislativa, Relaciones Políticas e Institucionales, Estudios, Coordinación Interministerial, Gobierno Digital y Administración General. Además, cuenta con organismos relacionados como son el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y la Comisión Asesora Presidencial para la Integridad Pública y la Transparencia.

La dotación de personal del Ministerio, al 31 de diciembre de 2021, estaba compuesta por 447 personas, de las cuales, 32 pertenecían a la calidad jurídica de planta, 166 a contrata y 249 prestaban servicios a honorarios².

Durante el periodo de pandemia, el Ministerio estableció una serie de actos administrativos que incorporaban las siguientes medidas:

- Eximió del control de horario de jornada de trabajo al personal que se encontrase en los grupos de riesgo o que tuvieran ciertas condiciones particulares, pudiendo cumplir las labores fuera de las dependencias institucionales.
- Estableció una jornada flexible y horario diferido para los funcionarios y contratados a honorarios, al objeto de evitar los horarios punta en el transporte público y mantener menor cantidad de personal trabajando en un mismo lugar.
- Consideró un sistema de turnos de asistencia intercalada entre los funcionarios y servidores, independiente de su calidad jurídica.
- Determinó la modalidad de trabajo remoto para los funcionarios y servidores, cualquiera sea la naturaleza de su vínculo jurídico, para que cumplieran sus funciones mediante trabajo remoto, desde sus domicilios u otros lugares donde se encontrasen, con el objeto de reducir el funcionamiento presencial en la institución, estableciendo criterios de desempeño y asegurando el cumplimiento de la función pública.

En estos actos administrativos se dejó presente que las labores que desempeñaban las jefaturas de divisiones o unidades correspondían a servicios básicos, debiendo encontrarse disponibles para acudir a su lugar trabajo.

² Fuente: Área de Remuneraciones, MINSEGPRES.

Para efectos de un ordenamiento de las modalidades de trabajo al interior del Ministerio, la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas-UGDP, dependiente de la División de Administración General, distinguió tres tipos de modalidades (Cuadro N°1): presencial, turno y trabajo remoto o teletrabajo.

CUADRO N° 1	
UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS – MINSEGPRES	
Modalidad de Trabajo en contexto COVID-19	Observación
PRESENCIAL	<i>Personal que debe cumplir con jornada ordinaria de 44 horas semanales presenciales, y que no estén eximidos por alguna condición relacionada al COVID-19.</i>
TURNO	<i>Personal que se encuentra rotando con la asistencia presencial y el trabajo remoto por razones de respetar aforos y de esa forma evitar contagios por COVID-19.</i>
TRABAJO REMOTO	<i>Personal que se encuentra 100% en trabajo remoto por pertenecer a grupo de riesgo u otra condición.</i>
FUENTE: MINSEGPRES-UGDP, diciembre 2021	

Si bien, las administraciones públicas del Estado se encuentran impedidas de pactar libremente el régimen de teletrabajo, es del caso señalar que, el Dictamen N° E223042, de fecha 9 de junio de 2022 de la Contraloría General de la República, señala que los funcionarios y las funcionarias de la Administración del Estado, tienen derecho a acceder a la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia, en la medida que se encuentren en alguna de las hipótesis que regula el artículo 206 bis de la Ley N° 21.391 que establece la “Modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo para el cuidado de niños o niñas y personas con discapacidad, en los casos que indica”.

El artículo 206 bis fue incorporado al Título II, “De la protección a la maternidad, la paternidad y la vida familiar”, del Libro II del Código del Trabajo y dispone que, si la autoridad declarare estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública o una alerta sanitaria, con ocasión de una epidemia o pandemia a causa de una enfermedad contagiosa, el empleador deberá ofrecer al trabajador o trabajadora, la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, en la medida que la naturaleza de sus funciones lo permitiere, sin la reducción de remuneraciones.

La referida disposición legal resulta aplicable en las siguientes situaciones: 1) Que el trabajador o trabajadora tenga el cuidado personal de al menos un niño o niña en etapa preescolar. 2) Que el trabajador o trabajadora tenga el cuidado personal de al menos un niño o niña, menor de doce años, que se vea afectado por la adopción de medidas decretadas, que impliquen el cierre de establecimientos de educación básica o que impidan la asistencia a los mismos. 3) Que el trabajador o trabajadora tenga a su cuidado a una persona con discapacidad.

Respecto de lo anterior, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia ha tramitado la Resolución Exenta N°450 de fecha 11 de mayo de 2022, que permite al personal, que cumple con los requerimientos establecidos en el artículo 206 bis, de la Ley N° 21.391, acogerse a la modalidad de teletrabajo. En la actualidad, dicho acto administrativo continúa vigente.

5. MARCO TEÓRICO

Como todo intento por aproximarse a una definición conceptual del teletrabajo, se hace necesario en el cuerpo de esta investigación, incorporar una noción teórica que dé cuenta qué se entiende por trabajo, partiendo de la base que, el teletrabajo -como una forma emergente de trabajar- constituye un nuevo modelo de gestión de trabajo que gira en torno a la movilidad, la independencia y empoderamiento de las relaciones laborales.

5.1 Trabajo

Peiró, Prieto y Roe (1996), consideran el trabajo como una realidad psicosocial fruto de la interacción de las personas que lo realizan en el seno de un marco social y lo definen como “un conjunto de actividades que pueden ser o no retribuidas, de carácter productivo y creativo que, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios”. (Cifuentes, 2016, p. 54)

En el trabajo, “la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social”. (Luque, P. y otros, 2000, p. 148)

Los autores Peiró y Prieto agregan que:

“El trabajo es un constructo dinámico y su significado varía a lo largo de la historia. Incluso en el mismo periodo histórico se constatan diferencias entre naciones y grupos ocupacionales en función de la edad, del sexo de los individuos y de otras características”. (en Filippi , 2006, p. 55)

Por su parte Blanch (1996), enfoca el trabajo como la transformación de una cantidad de esfuerzo en producción de bienes para la satisfacción de las necesidades humanas. Explica que, como construcción social, la experiencia de trabajar varía en las diferentes culturas y periodos socio-históricos de la humanidad, de esta manera, es dinámica y configura realidades sociales. Lo

enmarca como “una actividad humana, individual o colectiva, de carácter social, complejo, dinámico, cambiante e irreductible a una simple respuesta instintiva al imperativo biológico de la supervivencia material” (Blanch, 1996, p. 34)

Un análisis del estudio de valores del trabajo, realizado por Tamayo y De Oliveira de Borges (2001), permitió a los autores concluir que “los valores del trabajo están determinados por la experiencia personal del trabajo y del ambiente en que este es ejecutado, en un contexto social y en interacción con los demás”. (en Filippi , 2006, p. 47)

Otra mirada del trabajo es la que define Ozamiz (2005), quien plantea que, desde la perspectiva de las nuevas sociedades informatizadas, el trabajo constituye una cuestión vital en la construcción de la identidad personal y que el cambio social vivido, hacia una sociedad informatizada, impacta profundamente en el significado del trabajo, en su entorno social y por ende en su salud mental. (en Filippi, 2006, p. 54)

Neffa (2003), define el trabajo como una actividad con perspectivas sociales y psicológicas:

“El trabajo es una actividad, realizada por una o varias personas, orientada hacia una finalidad, la prestación de un servicio o la producción de un bien, que tiene una realidad objetiva y exterior al sujeto que lo produjo, con una utilidad social: la satisfacción de una necesidad personal o de otras personas. El trabajo así entendido involucra a todo el ser humano que pone en acto sus capacidades y no solamente sus dimensiones fisiológicas y biológicas, dado que al mismo tiempo soporta una carga estática, con gestos y posturas despliega su fuerza física, moviliza dimensiones psíquicas y mentales. El trabajo puede dar lugar a la producción de bienes y servicios destinados al uso doméstico, en la esfera no mercantil, sin contrapartida de remuneración salarial”. (p. 261)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define el trabajo como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que

satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”. (www.ilo.org)

Además, señala que constituyen parte del trabajo los siguientes elementos:

Puesto de trabajo: Incluye la naturaleza de las tareas, la carga de trabajo, el medio ambiente de trabajo, el diseño de los indicadores y los controles, y la formación necesaria para desempeñar las tareas.

La persona: Incluye sus competencias, capacidades, personalidad, actitud y percepción de los riesgos. Las características individuales influyen en el comportamiento de manera compleja. Algunas características (como la personalidad) son fijas, mientras que otras (como las competencias y las actitudes) pueden cambiar o mejorarse.

La organización: Incluye los modelos de trabajo, la cultura del lugar de trabajo, los recursos, las comunicaciones y el liderazgo, entre otros. Estos factores a menudo se pasan por alto durante el diseño de los puestos de trabajo, pero inciden notablemente en el comportamiento individual o de grupo.

Las diferentes connotaciones del trabajo caracterizan su significado y valor desde una visión histórico-cultural que implica contextos de socialización y se define como una actividad humana de gran importancia en la esfera vital de las personas. El trabajo es situado como un hecho transformador que involucra la interacción entre las personas, las instituciones y el conjunto de acciones que conforman una dimensión económico-productiva y social-individual.

A partir de la noción de lo que se entiende por trabajo tradicional, se puede evidenciar que en nuestro país la presencia de una crisis sanitaria, producto de la enfermedad de COVID-19, ha permitido incorporar el teletrabajo como un cambio de paradigma laboral, donde el uso de internet ha dejado de ser una simple tecnología para pasar a ser una red que media las relaciones y las actividades cotidianas de quienes teletrabajan.

En este sentido, el teletrabajo demanda desafíos en su implementación; en lo relativo a su legislación y a las garantías que permitan unas condiciones de seguridad y de ambiente sano para el teletrabajador y teletrabajadora, se asocian otras preocupaciones, por ejemplo: el uso de las TIC, disponer de su acceso y de una formación para su utilización, en lo que respecta a la organización del tiempo; las limitaciones y las exigencias impuestas por la labor, podrían desencadenar extensas jornadas de trabajo. La ausencia o disminución de la comunicación y contacto directo del trabajador o trabajadora con sus jefaturas y el personal que forma parte de un equipo de trabajo podría generar problemas en las relaciones laborales, además de condiciones de aislamiento. Por otro lado, la complejidad que puede darse en las esferas de vida familiar y laboral del trabajador o trabajadora podría dejarles expuestos a riesgos psicosociales.

A lo anterior, se agrega, el derecho a la desconexión digital de los dispositivos tecnológicos, a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto al tiempo de descanso, intimidad personal y familiar del teletrabajador y teletrabajadora.

En síntesis, se puede inferir que para el desempeño de funciones mediante la modalidad de teletrabajo influyen factores organizativos, tecnológicos, de conocimiento, pero también factores que se relacionan con el sentido que le da el trabajador y la trabajadora a su rutina cotidiana, a las interacciones sociales y a la creación de representaciones conformadas con su ocupación, jornada laboral y posición dentro de la organización.

5.2 Teletrabajo: orígenes y concepciones

Hay dos elementos esenciales para explicar qué se entiende por teletrabajo. El primero se desprende de la interpretación etimológica de la palabra prefijo “tele” -que proviene del término griego “telos” (a distancia)- e indica que el teletrabajo es trabajo realizado lejos del centro físico de trabajo habitual, donde se ubica el empleador. El segundo elemento esencial, lo constituye el hecho de que por teletrabajo se entiende trabajo a distancia, pero además con un uso intensivo de las tecnologías informáticas y de comunicación. (De la Cámara Arilla, 2000, pág. 229)

Para referirnos a su origen, nos debemos remitir a los años setenta, específicamente en los Estados Unidos, en plena crisis del petróleo, el físico Jack Nilles comenzó a pensar formas de optimización de recursos no renovables. Su primera idea fue “llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo”, tras lo cual creó el concepto de “telecommuting”. Sin embargo, el desarrollo tecnológico no estaba lo suficientemente avanzado para que el teletrabajo hubiese sido una realidad masiva. (Auronix, s.f.)

La literatura muestra cómo se emplean distintos vocablos para referirse al teletrabajo (telework), telecommuting (teledesplazamiento), networking (trabajo en red), remote working (trabajo a distancia), flexible working (trabajo flexible), home working (trabajo en casa).

Jack Nilles fue pionero en el empleo de esta terminología, definiéndola como “cualquier forma de sustitución de desplazamientos, relacionados con la actividad laboral, por tecnologías de la información”. (Nilles, 1988 en Caamaño, 2010)

Tras la crisis del petróleo y ante la necesidad de cierta concientización ambiental, los promotores de llevar el trabajo al trabajador logran imponerlo como una solución para reducir los costos asociados al desplazamiento de los trabajadores. La propuesta se dirige hacia las “ventajas” de esa modalidad a la hora de reducir el congestionamiento del tránsito en las metrópolis y provocar así ventajas comparativas en la disminución de los índices de contaminación ambiental.

Con el tiempo, esa tendencia de trabajo deslocalizado se perfeccionó con el auxilio de telecomunicaciones cada vez más versátiles y la proliferación de teorías de *management* que tienden a considerar la información como recurso estratégico de la empresa. La estrecha relación que el teletrabajo mantiene con este conjunto de teorías empresariales, le ha permitido la vinculación con el nuevo modelo societal de la “Sociedad de la Información”, una concepción que tiene como ejes fundamentales: el conocimiento, la información y las comunicaciones posibilitadas por las TIC. (Lenguita & Miano, 2005)

Posterior a la década del setenta, el trabajo desarrollado en el domicilio ha alcanzado un sentido distinto, principalmente cuando la desconcentración pasó a ser una dinámica central de la

economía y la proximidad física de los factores productivos perdió importancia frente a las amplias posibilidades de comunicación que ofrecieron las nuevas tecnologías. La producción pasó a estructurarse en redes integradas por varios productores separados.

El empleo a domicilio se ha expandido precisamente en sectores productivos y actividades económicas que se pueden organizar y controlar a distancia, a través de la tecnología informática o telefónica, como es el trabajo intelectual, el de buena parte de las ocupaciones de profesionales y el de muchas ocupaciones administrativas de oficina.

En la actualidad, el trabajo a distancia o teletrabajo es entendido como un modo de empleo en el que el trabajador está localizado remotamente de una oficina central o de un centro de producción, con o sin contacto cara a cara con co-trabajadores, pero que permite la comunicación vía el uso de alta tecnología de sistemas de comunicación (Conner, Fletcher, Firth-Cozens y Collins, 1994, en Rapp, 2004)

Existen puntos comunes o transversales en la revisión del término de teletrabajo, para diferenciarlo de otras formas de trabajo con las que se le suele asociar, tales como “trabajo a domicilio” que tiene por objeto el intercambio de producto materiales cuantificables (Garmendia, 2008); “trabajo en casa” que no requiere necesariamente las tecnologías de la información; “trabajo flexible” que obedece a la descentralización de las tareas laborales, descentralización de la gestión que a su vez tiene diferentes formas: trabajo autónomo, a tiempo parcial y temporal (Castells, 1999) y el “e-trabajo”, según Buirra (2010), es usar las TIC para trabajar y combinar dichas acciones con otras que no requieren de ellas, por ejemplo atención al cliente presencialmente. (Cifuentes, 2016)

Para la Organización Internacional del Trabajo – OIT, el teletrabajo se define como “el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador”. (Eurofound y OIT, 2019)

En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador.

Para una correcta implementación del trabajo a distancia o teletrabajo es importante que la empresa u organización identifique previamente las funciones y tareas que se pueden hacer desde el domicilio de la persona trabajadora, evalúe la conectividad que tendrá (internet, teléfono móvil y otros), el espacio donde estará el puesto de trabajo, las herramientas de trabajo (mesa de trabajo, silla, lámpara y otros), cuáles son las condiciones de seguridad y salud, tanto de la persona trabajadora como las de su entorno y cuáles son los deberes y derechos de las partes. (Jünemann & Wiegand, 2021)

El teletrabajo debe ocurrir mediante un acuerdo voluntario entre el empleador y el trabajador. Se debe acordar el lugar de trabajo (en el domicilio del trabajador o en otro lugar) y se deben aclarar aspectos tales como, las horas de trabajo o el calendario de trabajo, los instrumentos de comunicación que deben utilizarse, la labor que debe realizarse, los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada. (OIT, 2020)

En la literatura del teletrabajo, a menudo se menciona que, sus potenciales beneficios son: tener más tiempo para estar y compartir en familia, en especial con los hijos e hijas, reducción de trayectos hogar-empresa-hogar, autonomía y flexibilidad, disminución del estrés, abrir puertas laborales a personas con discapacidad, impacto positivo para el medio ambiente por la disminución de los contaminantes por menos uso de vehículo, ahorro de energía y descentralización. Por el contrario, entre las desventajas que más se asocian a la modalidad laboral de teletrabajo, está la dificultad para separar el tiempo de trabajo y el tiempo familia y el aislamiento social.

5.3 Modalidades del Teletrabajo

La OIT distingue tres modalidades de teletrabajo: trabajo regular desde la casa, teletrabajo ocasional y teletrabajo de alta movilidad. Todas estas modalidades se realizan con el soporte de Tecnologías de Información y Comunicación - TIC. También hace diferencias con relación a la intensidad o la frecuencia del teletrabajo, lo que puede variar de acuerdo a los tipos de tareas,

políticas de la institución o los arreglos específicos con los teletrabajadores. La mayor parte de los programas de teletrabajo contemplan una aproximación híbrida, en donde los trabajadores combinan el tiempo de teletrabajo con el tiempo presencial en la oficina. (INAPI - OIT, 2021)

Las categorizaciones de teletrabajo incorporan como variables clave, el lugar específico desde donde se realiza el teletrabajo, la frecuencia con la que se trabaja fuera de las instalaciones del empleador y el nivel de movilidad de los teletrabajadores. (SENCE, 2021)

Respecto al lugar de trabajo, un estudio de la Organización Internacional del Trabajo plantea que el teletrabajo implica que el empleado realice sus tareas y deberes desde una ubicación alternativa al lugar de trabajo, predeterminado en consideración a la profesión y el estatus en el empleo. La ubicación alternativa donde se lleva a cabo el trabajo, no necesariamente corresponde al hogar y tampoco debe ser sólo un lugar, pueden ser lugares como espacios de coworking, un café, oficinas satélites, una biblioteca, e incluso un medio de transporte. (Rubio y otros, 2010-2015)

La frecuencia con la que se desempeña el teletrabajo, también se considera una variable relevante, y puede ir desde unas pocas horas a la semana, hasta un trabajo de tiempo completo (Allen y otros, 2015). La literatura suele distinguir entre el teletrabajador regular y el ocasional. La Organización Internacional del Trabajo (2020), plantea que, desde el punto de vista operativo, los límites pueden establecerse al distinguir entre trabajar fuera de las dependencias del empleador, principalmente, (entendido como generalmente o con mayor frecuencia), regularmente, (al menos una semana en las últimas cuatro semanas) y ocasionalmente, (al menos una vez en las últimas cuatro semanas). (OIT, 2020)

En relación con la movilidad de los teletrabajadores, éstos pueden llevar a cabo su trabajo desde una o varias ubicaciones alternativas. Se distingue entre los teletrabajadores que con frecuencia realizan trabajos en varios lugares diferentes, (trabajadores de alta movilidad) y aquellos que trabajan en un número más limitado de lugares con menos frecuencia, (trabajadores de baja movilidad). (Eurofound y OIT, 2019)

La Organización Internacional del Trabajo (2019) considerando las variables de uso de las TIC, lugar de trabajo, frecuencia y movilidad, ofrece una tipología de empleados que teletrabajan, distinguiendo entre: (a), teletrabajo en casa, a los empleados que trabajan desde su casa regularmente usando TIC; (b), de elevada movilidad, a los empleados que trabajan regularmente en varios lugares distintos, con un nivel elevado de movilidad y usando TIC; y (c), ocasionales, a los empleados que trabajan en uno o más lugares fuera de las dependencias del empleador, sólo de manera ocasional y con un grado de movilidad mucho menor que el grupo de elevada movilidad. (OIT, 2019)

A modo de conclusión, se puede entender que el teletrabajo se introduce en la sociedad como consecuencia directa del avance de las tecnologías y posibilita, a las personas que trabajan, acceder de manera flexible a su trabajo, durante toda o parte de la jornada laboral, desde localizaciones separadas de la empresa o institución y haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación.

5.4 Teletrabajo y las TIC

En el paso de una sociedad de producción primaria, (agricultura y extracción de materias primas) y secundaria, (industria y fabricación de bienes durables) a una sociedad con producción terciaria -caracterizada por la provisión de servicios y manejo de la información- que Hardt y Negri (2000) denominan postmodernización económica o informática, trajo como consecuencia un trabajo abstracto o inmaterial con empleos móviles y cuyo producto es el conocimiento, la información y la comunicación.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes. (Zegarra, 2020)

Bajo la premisa de la existencia de las TIC, se ha posibilitado una nueva forma de desarrollo de actividades laborales, donde las personas no tienen la necesidad de un traslado físico

para trabajar. A partir de su uso, la remotización de los servicios, relocalización de actividades y deslocalización del sitio del trabajo son dinámicas que se han instaurado.

La adquisición de tecnologías implica un proceso acumulativo de elaboración de modos de acción y de conocimientos que son el soporte para su utilización efectiva. Muchas veces las transformaciones de estos procesos se viven como naturales. El teletrabajo requiere que las personas estén capacitadas para utilizar las TIC, así como el manejo de programas de automatización, que estén conectadas y dispongan de dispositivos de comunicación (computadores, teléfonos móviles e inteligentes). Es probable que el teletrabajo pueda constituirse en un definidor de trayectorias laborales, de éxito o fracaso, generando efectos directos en la construcción de las subjetividades.

El teletrabajo, como modalidad mediada por las TIC, permite instalar multiplicidad de relaciones que antes eran impensables. Al respecto, Gorz (1999) plantea:

“El paradigma de la organización es reemplazado por el de la red de flujos interconectados, coordinados en sus nudos por colectivos auto-organizados, de los cuales ninguno constituye el centro. En lugar de un sistema central-mente, hetero-organizado (como lo era el modelo fordista), tenemos un sistema auto-organizado y descentrado, comparable a un sistema nervioso al que las redes interconectadas intentan imitar”. (en Cravero, 2011)

Foucault (1989) refuerza la idea anterior, al señalar que el dispositivo panóptico automatiza y desindividualiza el control y en consecuencia el poder. En la modalidad del teletrabajo el poder no sólo está desindividualizado, sino que además está “deshumanizado”, es decir, el control, la observación no implica solamente a otro sujeto, sino que es la tecnología la que posee también esa facultad. (Cifuentes, 2016)

Con el teletrabajo se instala una lógica de inclusión en una red. Se utilizan términos como “estar conectados” para mencionar un hecho puntual y tecnológico, pero también implícitamente, la posibilidad de vincularse a otros, donde el no compartir espacios y temporalidades, hace infinita

la posibilidad de interacciones, incluso en forma simultánea, siendo el control, no imposible desde lo técnico, pero si difícil en tanto la magnitud de relaciones que pueden establecerse.

5.5 Subjetividad

La subjetividad puede ser entendida como un proceso de producción de significados que pueden analizarse en el plano individual como social (Bourdieu, 1992). Sin embargo, los significados no sólo se generan de alguna manera por los individuos en interacción, sino que, dentro de ciertos límites espaciales y temporales, se vinculan con significados acumulados socialmente que los actores no escogieron (Habermas, 1988). Estos significados no son simplemente compartidos por consenso, sino que implican jerarquías sociales y de poder, es decir la posibilidad de la imposición (Foucault, 1976). (en De la Garza, 2001)

Foucault (1975), piensa al sujeto como un individuo que está completamente dotado de conciencia, como una entidad autónoma y estable y como la fuente independiente y auténtica de la acción y el sentido. Desde esta perspectiva, concibe al sujeto “como producto del discurso en dos diferentes sentidos: como sujetos que personifican las formas particulares de conocimiento que el discurso produce y como lugares para el sujeto (posiciones subjetivas). El sujeto es producido como un efecto a través y dentro del discurso, en el interior de formaciones discursivas específicas e históricamente situadas”. (en Aquino, 2013)

En la misma línea, Hall (1997) plantea que “todos los individuos en un periodo determinado llegan a ser sujetos de un discurso particular y, por lo tanto, portadores de su poder-conocimiento”. (en Aquino, 2013, p. 261)

El proyecto colectivo y emancipatorio de la subjetivación, Foucault lo transforma en un proceso individualizante y de sometimiento (*assujettissement*): “el sujeto se convierte en un efecto del poder y en el resultado de un conjunto de técnicas, ciencias y otros tipos de dispositivos que permiten la fabricación del individuo disciplinario”. Para este filósofo francés, la subjetividad es entendida como el resultado de los mecanismos de normalización en el individuo, es decir, de la

forma en que los dispositivos disciplinarios se articulan entre sí y producen un tipo de mentalidad congruente con las condiciones culturales existentes. (Foucault, 1975 en Aquino, 2013)

La concepción que tiene Bourdieu acerca de la subjetividad es el principio de la no conciencia, para este autor, la experiencia inmediata no proporciona un conocimiento privilegiado y directo del mundo. El sentido de las acciones, por más personal y transparente que sea, no pertenece al sujeto que las ejecuta, sino al sistema de relaciones en que están insertas. Desde esta perspectiva, las actitudes, opiniones, aspiraciones y, en general, el sentido que produce el sujeto, no se ven como un reflejo de su experiencia del mundo, ni de su autonomía, sino como algo mediado por estructuras que se internalizan; éstas últimas constituyen un *habitus*, es decir, un sistema de disposiciones que inclinan a los actores a actuar, pensar, sentir y dar sentido, siempre de una manera coherente con la estructura en la que se socializaron. (Bourdieu, 2007)

Otra contribución al tema de la subjetividad es la que realiza Alain Touraine, quien ha reflexionado sobre dos cuestiones relacionadas a la subjetividad: el sujeto y la subjetivación. Este autor sostiene que “afirmarse como sujeto significa tener la capacidad para reflexionar sobre sí mismo, para poder reconocerse en la vida que cada uno controla pero que al mismo tiempo nos es impuesta por nacimiento. Ser sujeto es también afirmarse como creador de sentido y de cambio, de relaciones sociales, de instituciones políticas”. (Touraine, 1997 en Aquino, 2013, p. 270)

Touraine considera que en las sociedades hipermodernas, el individuo se encuentra sometido a dos diferentes fuerzas centrífugas: el mercado y la comunidad, situación que conduce con frecuencia a su desgarramiento y a su conversión en un consumidor o en un creyente. Dicho desgarramiento, sin embargo, es lo que puede dar nacimiento al sujeto, entendido como la búsqueda emprendida por el individuo de las condiciones que le permitan ser actor de su propia historia. Una búsqueda motivada por el sufrimiento que provoca el desgarramiento y la pérdida de identidad e individuación en las sociedades hipermodernas. (Touraine y Khosrokhavar, 2000 en Aquino, 2013)

Con una propuesta diferente a lo planteado por Bourdieu, está Sherry Ortner, quien señala que “existe una noción de *habitus* que tiene que ver con la idea de subjetividad, pues el *habitus* es en cierta forma sentimientos”. (Ortner, 2006 en Aquino, 2013)

Ortner a partir de la concepción que tiene del sujeto, como un ser existencialmente complejo, que siente, piensa, reflexiona, que da y busca sentido, construye una definición de la subjetividad y define el término como: “el conjunto de modos de percepción, afecto, pensamiento, deseo, temor, etc., que animan a los sujetos actuantes”. Sin embargo, también alude a las formaciones culturales y sociales que modelan, organizan y generan determinadas estructuras de sentimientos. En el desarrollo de su propuesta, concibe a la subjetividad como base de la *agencia*, como un elemento necesario para comprender por qué las personas obran o tratan de obrar sobre el mundo, aun cuando son objeto de ese obrar. En este sentido, propone comprender la subjetividad siempre en sus relaciones con las cambiantes y sutiles formas de poder que saturan la vida cotidiana a través de las experiencias del tiempo y el espacio.

Los procesos de subjetivación dependen de la interacción de factores individuales que pueden ser observables o no, de espacios, objetos y personas, con las reglas establecidas por el contexto sociohistórico en que se desarrollan. Nardi (2006) plantea “que los dispositivos de subjetivación están presentes en la familia, la escuela, las características particulares de la cultura y subcultura, la religión, los códigos morales y, por supuesto, el trabajo. Respecto a este último, y teniendo en cuenta que las formas de relacionarse con las reglas constituyen modos de subjetivación, en el caso del trabajo se refleja en la manera como los trabajadores significan y se enfrentan a los regímenes presentes en su actividad laboral”. (Bustos, 2012)

5.6 Subjetividad del teletrabajo

El teletrabajo como una modalidad laboral emergente genera subjetividades que se constituyen en las trabajadoras y los trabajadores. Para Tietze (2005), esa subjetividad gira alrededor de una dimensión de precariedad e inestabilidad que conlleva la aparición de nuevos roles, valores, rutinas y códigos para definir la experiencia laboral. Desde esta perspectiva, Thatcher y Zhu (2006), acentúan que existe una ruptura que supone la subjetividad que se

construye en las prácticas de teletrabajo y que esta modalidad laboral supone una reconceptualización social, física y psicológica de lo laboral. En este sentido, para los autores, aparece una nueva identificación del teletrabajador con la organización que lo emplea, una nueva representación de la identidad laboral y una nueva relación con las y los compañeros de trabajo. (en Galvez A., 2014, p. 195)

Del enfoque anterior, es posible contextualizar esa identificación de la persona que teletrabaja, cuando pasa de las estructuras y regulaciones centralizadas en el establecimiento del empleador a su hogar, su casa, aquel espacio privado y cómplice de sus relaciones personales. En esa transición va dejando el control directo de las jefaturas y el entorno del trabajo, va cambiando su rutina diaria. En la interacción con el teletrabajo, se le abren nuevas posibilidades y formas de entender sus propios procesos de subjetivación.

En la práctica del teletrabajo hay ciertos riesgos que se le pueden relacionar. Uno de ellos, es el peligro que puede significar para mantener buenas relaciones interpersonales a nivel laboral. Se argumenta que la reducción de la interacción cara a cara, la menor frecuencia y riqueza de la comunicación puede significar un empobrecimiento de las relaciones del teletrabajador con sus colegas y supervisores. El hecho de confiar plenamente en la comunicación electrónica resta indicadores contextuales y la posibilidad de leer el lenguaje paraverbal, lo que complica el libre flujo de información entre personas (Sardeshmukh, Sharma, & Golden, 2012 en Bosch y otros, 2020).

Desde el punto de vista del teletrabajador, uno de los problemas que se perciben como importantes es el aislamiento al que se suele ver sometido. Frente al aislamiento, Bélanger (1999) señala:

“Afecta negativamente a diversas características del sistema interno, además de la dificultad psicológica que puede representar para el teletrabajador, erosiona el proceso interno porque los empleados pierden contacto con la cultura de la organizacional. Lo cual hace temer a los empresarios que los empleados pierdan su

identificación y compromiso con la empresa”. (Bélanger, 1999 en De la Cámara Arilla, 2000)

Por consiguiente, según la Canadian Telework Association (1997), los riesgos y consecuencias relacionados específicamente con el teletrabajo se pueden resumir en: percepción de soledad, percepción de estancamiento profesional, dificultades de compaginar trabajo y familia, escasa regulación legal e institucional, problemas relacionados con los nuevos tipos de interacciones laborales, desajuste entre las características idóneas para el desempeño de su trabajo y las características de las que él disponga. (Alonso Fabregat & Cifre Gallego, 2002)

El sentido de obligación que representa para el trabajador presencial la empresa o la institución, con la modalidad del teletrabajo puede representar una cierta libertad para un sujeto que puede controlar su vida, un sujeto que maneja los esquemas que le son impuestos, que crea diferentes maneras de trabajar y, por ende, posibilita maneras de transgredir y resistir. Un sujeto que, aunque esté trabajando, puede atender las tareas domésticas de su casa, interactuar con su familia, decidir cuándo comer, cuando dormir una siesta, elegir su indumentaria sin el riesgo a ser corregido, elegir cuando y qué querer ser, aunque siga produciendo para otro.

Pero esa libertad del teletrabajo puede resultar paradójica si inexorablemente se está obligado a trabajar y compartir el espacio con las responsabilidades familiares, de vida cotidiana y personales, donde una sobrecarga de actividades puede conducir al teletrabajador o teletrabajadora a una incapacidad de desconectarse de los asuntos personales, familiares, laborales o sociales. De esta manera, puede empezar a difuminarse la frontera entre lo interno y lo externo.

Rose (1998), expone que esa indiferenciación entre lo interno y lo externo supone una extensión del cuerpo más allá de la piel, que más que cuerpos tenemos: “una serie de posibles ensamblajes de máquinas de variadas dimensiones de humano, con otros elementos materiales, un ensamblaje de órganos, procesos, placeres, pasiones, actividades, comportamientos, conectados por finas líneas y redes impredecibles hacia otros elementos, segmentos y ensamblajes”. Un cuerpo que, transformado en un complejo orgánico, permite ser ensamblado junto a -comportamientos-artefactos-personas-espacios, así pues, la definición de sujeto estaría conformada no sólo por lo

que habita en un interior sino por la forma como éste sujeto se comporta, los artefactos que usa, las personas con las que se relaciona, los espacios que frecuenta y las significaciones que construye de esas experiencias. (Bustos, 2012)

En la misma línea anterior, Deleuze (1995), plantea que un sujeto híbrido como producto de las más recientes teorías postmodernas pasa a ser controlado, de una sociedad eminentemente disciplinaria a una donde el control es abierto y continuo. En ésta no se exige una acción directa sobre el cuerpo para domesticarlo y crear individuos, sino que requiere sólo modularlos desde superficies que permitan abstraer, capturar y conectar al individuo ahora dividido, con el objetivo de convertirlo en un flujo de información móvil y comparable. (Tirado, 2001 y 2006, en Bustos, 2012)

Para Pimentel y Gutiérrez (1999), el teletrabajo como fenómeno postmoderno y posibilitado por las tecnologías de información y comunicación (TIC), no deja de provocar un cierto “déjà vu” a una etapa preindustrial donde igualmente se concentraba el trabajo en el hogar. Ahora no impera la necesidad de concentrar a los trabajadores en espacios delimitados y vigilados. De esta forma, se vuelve innecesaria su presencia física en la empresa para su control; ésta ya no necesita, como en las sociedades disciplinarias, modelar un cuerpo para que sea productivo, sino que, y de manera más económica en fuerza, tiempo y dinero, lo modela electrónicamente. (en Bustos, 2012, p.189)

En este orden de ideas, el teletrabajo implica el encuentro de diferentes mundos, donde múltiples factores individuales, familiares, organizativos, contextuales y socioculturales llevan a adaptaciones y significaciones también particulares. Tal como lo exponen Nansen et al. (2010), no existe en el caso del teletrabajo un resultado estático que genere balance o equilibrio o, por otra parte, conflicto, sino que es un proceso abierto, de interacción y negociación, que “oscila entre polos de segregación/segmentación y sincronización/integración” (p.148). En esta medida, “comporta procesos continuos de resignificación, muchas veces ambiguos y paradójicos, de autonomía y esclavitud”. (Bustos, 2012)

El teletrabajo puede entrar en conflicto con el derecho a la privacidad del trabajador y la trabajadora, ya que implica la fusión entre el trabajo y la vida privada, el tiempo de trabajo y el tiempo de descanso, el lugar de trabajo y el lugar de convivencia familiar. En este sentido, el teletrabajo, supone una modificación a la forma como se desempeña el trabajo, pero aún y cuando sigue siendo eso, trabajo, continúa como “un dispositivo subjetivador que mantiene la producción de sujetos productivos” (Foucault, 1987).

En la revisión bibliográfica, es posible distinguir que se le atribuyen al teletrabajador, características personales importantes que incluyen conocimientos tecnológicos, autodisciplina, capacidad para trabajar solo, habilidades de comunicación, autoeficacia, el control del trabajo y la autogestión.

Respecto de lo anterior, Tietze y Musson (2002), plantean que, los teletrabajadores continúan reproduciendo prácticas de autodisciplina aprendidas desde el trabajo tradicional, pero también, se denota en ellos, verdaderos grados de autonomía y autodeterminación. Dichos procesos, siempre coexisten, de modo que los teletrabajadores, están permanentemente en situación de lucha y de acrobacia, en el sentido de conciliar todas sus tareas y roles a su alrededor. (en Bustos, 2012)

El teletrabajo da apertura a diferentes realidades y significados sobre lo que es cotidiano: la casa, el trabajo, la dimensión espacio temporal, la familia, las relaciones interpersonales, el ocio, los roles. (Bustos, 2012). Además, puede suponer una variación de los tres tiempos que regían el día a día del ser humano: ocho horas de trabajo, ocho de ocio y ocho de descanso. Esta nueva organización del trabajo diluye las fronteras entre tiempo libre y tiempo laboral y plantea desafíos relacionados con la gestión de los límites entre el tiempo de trabajo y las obligaciones personales.

Los trabajadores con responsabilidades de cuidado, como las madres y padres con hijos e hijas en edad escolar u otras personas a cargo, en la práctica del teletrabajo, pueden verse exigidos para encontrar tiempo adicional en su día a día, dando lugar a un horario de trabajo más prolongado.

En relación con lo anterior, el teletrabajo enfrenta a sus usuarios al desafío de conciliar sus actividades laborales, familiares y personales, al mismo tiempo los enfrenta a la necesidad de gestionar las amenazas y riesgos que tal integración supone. Es así como surgen los términos de la “nueva presencialidad” o la “doble presencia”, donde la atención está dada a la alteración que podrían significar las acciones o tareas que irrespeten los horarios de descanso del trabajador, por ejemplo, el envío de emails, llamadas a deshora o tareas solicitadas en horario posterior al término de la jornada, lo que a su vez generaría un trabajo extraordinario no remunerado.

La sensación de libertad antes mencionada también puede tener su reverso, ya que, la libertad también implica una responsabilidad: la de saber utilizarla correctamente, saber administrarla. En este sentido, el teletrabajo se puede convertir en una trampa. El hecho de no disponer de un horario laboral rígido y unos espacios bien compartimentados, dedicados a tareas específicas, sumado a la facilidad que proporcionan las TIC, de poder estar conectado con el trabajo siempre y en cualquier sitio, supone el riesgo de tener que estar disponible, para la organización que se trabaja, las 24 horas del día y los 7 días de la semana. (Pérez S., 2010)

Se puede disponer de una libertad para gestionar el tiempo y el espacio de trabajo, pero el resultado puede ser una sobrecarga de trabajo no sólo remunerado, sino también no remunerado: doméstico y familiar. El tiempo en esta nueva modalidad se reparte entre el trabajo organizacional del teletrabajador y las tareas que demandan las cargas familiares y del hogar. Con ello, el tiempo dedicado al mantenimiento y limpieza del hogar, el tiempo para cocinar, comprar insumos, usar electrodomésticos, entre otras tareas, puede reflejar una doble y triple multifuncionalidad que se puede ver especialmente encubierta en las mujeres y traer aparejado una sobrecarga cognitiva atencional, cansancio y numerosos malestares debido a la imposibilidad de desconectarse de la realidad cotidiana.

El reparto asimétrico de las tareas del hogar y de cuidados entre hombres y mujeres puede potenciar las desigualdades de la división social del trabajo por género, afectando de manera particular a las mujeres, debido a su mayor implicación en el rol de cuidados y en las labores domésticas. La dicotomía de roles de género en los espacios público/privado puede llegar a

condicionar negativamente la experiencia del teletrabajo en las mujeres al ser ellas las que asuman, de manera invisibilizada y muchas veces desvalorizada, un rol dispensador al interior del hogar.

6. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

6.1 Tipo de estudio

El estudio es de tipo descriptivo, no experimental, transeccional. Pretende describir y explicar, desde el relato subjetivo de las funcionarias y los funcionarios, la singularidad y el acontecimiento relacional de la modalidad de teletrabajo.

El carácter no experimental y transeccional se fundamenta en que busca observar el fenómeno tal y cual como se presenta en su contexto natural, en un tiempo único establecido.

La metodología es cualitativa porque “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura dinámica” (Martínez, 2006). En este sentido, en la construcción de la subjetividad del teletrabajo, el trabajador o trabajadora puede dar apertura a diferentes realidades y significados de lo que es cotidiano y a la fusión que implica el trabajo y la vida privada.

Para Taylor y Bogdan “la metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”. (Taylor & Bogdan, 1992, pág. 20)

6.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es desde la fenomenología, ya que sitúa el énfasis sobre lo individual y sobre la experiencia subjetiva:

“La fenomenología es la investigación sistemática de la subjetividad. Busca conocer los significados que los individuos dan a su experiencia, lo importante es aprender el proceso de la interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia. El fenomenólogo, intenta ver las cosas desde el punto de vista de

otras personas, describiendo, comprendiendo e interpretando”. (Rodríguez y otros, 1999, p. 42)

Los estudios desde la fenomenología “permiten contextualizar al sujeto social a partir de lo que ha vivido, en un tiempo dado y en un espacio vital que, de hecho, lo ha determinado. El sujeto social puede expresar su propia interpretación de las vivencias a partir de un acto reflexivo, permitiéndose visualizar los motivos-para y los motivos-porque, que les dan sentido a sus actos y, de esta manera, él mismo pueda comprender, desde su propia experiencia reflexiva, la intencionalidad de sus actos”. (Falla y otros, 2018)

6.3 Categoría del estudio

Teletrabajo en las esferas personal-familiar y laboral-social.

6.4 Universo

El universo está compuesto por los trabajadores y las trabajadoras del Ministerio Secretaría General de la Presidencial que desempeñaron sus labores por medio de trabajo remoto o teletrabajo, durante los meses de mayo de 2020 a diciembre de 2021. El promedio total corresponde a 198 personas, de las cuales, 103 son hombres y 95 mujeres.

6.5 Muestra:

La selección de la muestra es dirigida o intencionada y no probabilística, ya que supone un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. El objetivo de esta muestra es la calidad de la información y no la cantidad ni estandarización de esta.

Los criterios de inclusión de la muestra fueron los siguientes:

- Hombres y mujeres entre los 25 y 65 años.

- Hombres y mujeres en calidad contractual de contrata en el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, pertenecientes a los estamentos: administrativo, técnico y profesional.
- Hombres y mujeres que se hayan desempeñado en la modalidad de trabajo remoto o teletrabajo durante el periodo de tiempo que va desde mayo de 2020 hasta diciembre de 2021.
- Hombres y mujeres que aceptasen voluntariamente participar del estudio.

A partir de la información entregada por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en su Ord. (DAG) N° 1055 de fecha 20 de julio de 2022, en relación con el personal que se desempeñó en la modalidad de trabajo remoto o teletrabajo, durante los meses de mayo de 2020 a diciembre de 2021, se ha seleccionado una muestra intencionada de un total de 12 funcionarias y funcionarios, 6 hombres y 6 mujeres, con calidad jurídica contractual de contrata, correspondientes a los estamentos: profesional, técnico y administrativo (Cuadro N° 2).

Cuadro N° 2		
Selección de la Muestra		
Modalidad trabajo remoto o teletrabajo		
Periodo mayo 2020 a diciembre 2021		
Estamento	Hombres	Mujeres
Profesional	4	2
Técnico	1	3
Administrativo	1	1
TOTAL	6	6
Fuente: Ord. (DAG) N° 1055 de fecha 20.07.2022 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.		

6.6 Técnicas de recolección de información

Para efectos de la recolección de información se ha utilizado la técnica de entrevista semiestructurada que permitió acceder al relato hablado de las personas entrevistadas. De esta forma, los sujetos de estudio han podido expresar de la mejor manera sus experiencias en el desempeño del teletrabajo.

Con la entrevista semiestructurada se dispone de un guion con los temas a tratar en la entrevista. “El entrevistador puede decidir libremente sobre el orden de presentación de los diversos temas y el modo de formular preguntas. El guion del entrevistador puede ser más o menos detallado o puede ser una lista de temas a tratar”. (Corbetta, 2007, p. 353)

6.7 Estrategia de análisis de la información

El análisis de la información se ha realizado con el modelo cualitativo de categorías de estudio, para la cual se ha agrupado la información en tópicos, teniendo en consideración los referentes conceptuales y teóricos del marco teórico.

Las categorías se pueden definir “como los cajones o casillas en donde el contenido previamente codificado se ordena y clasifica de modo definitivo”. (Hernández, 1994 en Cáceres, 2003)

Se espera que “las categorías representen aproximaciones que permitan entender la información recogida” (Cáceres, 2003, p. 14), permitiendo con su análisis la finalidad de la investigación. Para cada categoría fue necesario trabajar la información descriptiva y explicativa, considerando el contenido del material de manera exhaustiva y semejante al tema de investigación, excluyendo contenidos que no guardasen relación con los objetivos de esta investigación.

En la metodología cualitativa “los vocablos o palabras se deben buscar y seleccionar según se trate de palabras claves, respecto a un tema o significado particular; o bien, de palabras generales según su disposición dentro del texto y su significado conjunto. Las frases en el párrafo no tienen valor por sí solas, sino a través del conjunto que constituyen un grupo de palabras reunidas gramaticalmente”. (Briones, 1988b; Duverger, 1972 en Cáceres, 2003)

El proceso de análisis ha sido trabajado con una base gramatical, propia de la comunicación verbal o escrita, por medio de vocablos o palabras y frases. Con la finalidad de resguardar la privacidad de las funcionarias y los funcionarios de este estudio, la forma de exponer los relatos

ha sido por medio de citas con la asignación de la letra E (de entrevista) y un número (N°) de orden correlativo, para cada persona entrevistada.

7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A continuación, se presentan los análisis de la información obtenida en esta investigación, donde se ha considerado especial atención a los testimonios, opiniones, interpretaciones y significados de las funcionarias y los funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, relacionados con la experiencia de trabajar por medio de la modalidad de teletrabajo, durante el periodo de pandemia acontecido en nuestro país en los años 2020 y 2021.

Este análisis pretende comprender la construcción de la subjetividad del teletrabajo, desde los sujetos de estudio, entendiendo para ello la subjetividad, como la concepción que tiene un sujeto como un ser existencialmente complejo que siente, piensa, reflexiona y que es capaz de entender e interpretar el mundo a partir de los distintos significados, creencias, pensamientos y acciones. Considerando que este sujeto está inserto en un sistema de relaciones donde su subjetividad está construida por formaciones culturales y sociales que forman parte de un contexto histórico y cultural determinado.

Cuando nuestro país enfrentaba uno de los momentos más complejos producto de una crisis sanitaria generada por una enfermedad infecciosa, con particulares vías y contextos de infección, el coronavirus conocido como Covid-19, surgió de manera súbita la incorporación de la modalidad de trabajo conocida como trabajo remoto o teletrabajo en el servicio público.

En un escenario de contagios a partir de las relaciones sociales y de la forma en como interactuamos los seres humanos, las medidas sanitarias y de control impuestas por la autoridad nacional no tardaron en decretarse, dando origen a un confinamiento, con la restricción de movilidad de los residentes, delimitado por el cierre de instituciones y servicios no imprescindibles.

Este contexto histórico y social de pandemia marcó un antes y un después en las vidas de las funcionarias y los funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que estuvieron o que aún continúan desarrollando su trabajo mediante la modalidad de trabajo remoto o teletrabajo. Las particularidades de cada experiencia son únicas y el relato de las entrevistas da

cuenta del impacto a nivel personal, familiar, laboral y social abordado desde la propia subjetividad de los trabajadores y trabajadoras.

7.1 Impacto del teletrabajo en la esfera personal y familiar

Entenderemos como el impacto del teletrabajo en las esferas personal y familiar, durante la pandemia, a la percepción que tienen las funcionarias y los funcionarios en torno a lo que significó para ellas y ellos trabajar en la modalidad de trabajo remoto o teletrabajo en condiciones de confinamiento, donde las personas y sus familias debieron permanecer en sus casas para no estar expuestos al contagio del virus del COVID-19.

El argumento por el cual se acogieron las funcionarias y los funcionarios a realizar teletrabajo es diferente para cada caso en particular, pero entre los motivos se encontraban: situación de salud, cuidado de menores de edad, cuidado de personas con discapacidad y aforo en las oficinas de la institución.

En cuanto a la forma en cómo se concretaba la solicitud para realizar teletrabajo, era por medio de un formulario para motivos de salud, cuidado de menores de edad y personas con discapacidad. Para el caso de mantener una reducida movilidad de funcionarios en las oficinas del Ministerio, al objeto de resguardar la salud de las personas y evitar la propagación del virus, la instrucción provenía en forma directa desde la jefatura, para lo cual, la Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas llevaba un registro del sistema de trabajo de cada funcionario y funcionaria, que, en el caso de aforo por oficinas, correspondía a un sistema de turnos organizados por equipos de trabajo.

La modalidad de teletrabajo en tiempos de pandemia es recordada y relatada por las funcionarias y los funcionarios como un acontecimiento que les generaba incertidumbre frente a la situación de riesgo, por la exposición al virus, y temor por lo que anunciaban y publicaban los medios de comunicación. El incremento de casos confirmados de la enfermedad, la cantidad de personas fallecidas y la congestión de las instalaciones hospitalarias por el elevado número de

pacientes que necesitaban atención médica, eran informes obligados en cada medio de comunicación.

Este contexto, es descrito por el entrevistado E.3:

“Quería puro estar viendo las noticias, saber qué pasaba en el país, era imposible mantenerme desconectado. Fue un tiempo de mucha incertidumbre y miedo porque uno se preocupaba por la familia, que no se fueran a contagiar y caer hospitalizados”. (E.3, hombre, 34 años)

La pandemia obligó a las personas a recluirse en sus espacios más íntimos, sus hogares, y en ese encierro estaban inevitablemente expuestos a noticias alarmantes, entregadas por los medios de comunicación, donde deliberadamente se buscaba información para poder conocer la enfermedad y la forma de evitarla.

Como una crisis múltiple y de diversos sentidos, la pandemia mantiene casi como oculta la tragedia que debieron enfrentar quienes perdieron a familiares y seres queridos producto del COVID-19. En este sentido, los funcionarios del Ministerio no estuvieron ajenos a estas pérdidas y duelos.

“Uno de los momentos más difíciles que pasé en pandemia, estando con teletrabajo fue la muerte de mi abuelo materno. Él tenía una enfermedad de base, era trasplantado de riñón, se contagió de COVID y esto gatilló que se agravara su situación y murió. Fue un impacto familiar porque no pudimos despedirlo como hubiésemos querido, había restricciones para velarlo y en el funeral. Recuerdo que me correspondió, en ese tiempo, acompañar mucho a mi mamá y a mi abuelita”. (E.8, hombre, 28 años)

“Hubo parientes nuestros que murieron o que quedaron con secuelas. Una hermana de mi papá falleció de COVID. Falleció en su casa, todos pensaban que estaba con demencia senil y fueron a verla, una tremenda patota y salieron todos

contagiados. La tía murió a los tres días y no pudimos ir a su velorio, eso fue doloroso. Fue mucha pena, como sentirse atada, fue el sufrimiento más grande que pasamos como familia”. (E.2, mujer, 62 años)

El despedir a un ser querido con las elaboraciones simbólicas que conlleva el culto mortuorio, adquiere una importancia especial para que las personas puedan resignificar y reelaborar sus relaciones con la persona difunta.

Una disposición sanitaria que apareció con fuerza durante el periodo de pandemia, con la finalidad de evitar la cadena de contagio por contacto, fue la imposibilidad que tenían los parientes de un familiar o ser querido fallecido por COVID-19 de poder despedirlo de conformidad a sus propias creencias, ritos o costumbres. En los relatos de los entrevistados E.8 y E.2, se expresa ese sufrimiento al verse imposibilitados de ser parte de un ritual funerario que reconoce y consuela.

Otro aspecto relevante para las funcionarias y los funcionarios del Ministerio fue el teletrabajar con la imposición de restricciones a las libertades individuales, puesto que una de las medidas de cuidado en pandemia se establecía por medio de las cuarentenas y el aislamiento social.

“Tal vez suene un poco exagerado, pero para mí la claustrofobia es lo que más me identifica con el teletrabajo y es lo que más me afecta directamente, porque te conectabas a las ocho de la mañana hasta las seis de la tarde y estabas metido siempre en el mismo espacio. Me sentí como si estuviera con arresto domiciliario, esa sensación tenía, por ejemplo, aquí en la oficina es la hora de almuerzo y tú si quieres te vas a dar una vuelta al centro o haces un trámite, en tu casa no. Me desconectaba para ir a almorzar, me ponía a ver tele y estaba todo el rato mirando la hora para volver a conectarme, era una incomodidad que me generó mucha ansiedad”. (E.12, hombre, 47 años)

En la implementación del teletrabajo influyen aspectos relevantes de la personalidad de cada teletrabajador o teletrabajadora que pueden ayudar a distinguir la modalidad laboral. En el caso del entrevistado E.12, es posible percibir que la modalidad de teletrabajo no es una forma de

desempeño que se encuentre en armonía con su personalidad. Al identificarla y asociarla como un trabajo en encierro, la interpreta y comprende desde las distintas rutinas previamente establecidas y transitadas por él en un trabajo tradicional. De esta manera, las estructuras arraigadas en su forma de socialización y probablemente las características propias de su personalidad, dejan entrever que su preferencia es el trabajo presencial en la institución.

Por otro lado, se puede percibir que la ansiedad manifestada por el funcionario E.12, puede estar relacionada a la no visibilidad del trabajador por parte de la institución y al imaginario social que la casa no constituye un espacio de trabajo. En tal sentido, desde una delimitación espacio-temporal, declara en su ejemplo la hora de colación o almuerzo como parte de la rutina de una jornada laboral presencial, donde los trabajadores se ausentan de sus puestos de trabajo para darse un tiempo de alimentación o recreación.

El hábito que destaca el entrevistado marca el inicio y término de un tiempo laboral que, en el teletrabajo, ejercido desde el hogar, puede provocar en el trabajador una sensación permanente de estar en un espacio y tiempo que no varían, más aún si no se dispone de un espacio dedicado y diferenciado.

El teletrabajo en un contexto de pandemia, constituyó para algunos entrevistados una modalidad que interfirió con sus vidas personales por el miedo y la incertidumbre que generaba algo tan intangible como lo era el virus del COVID-19. Este escenario, junto a la adopción de rutinas cotidianas improvisadas, gatillaba o incrementaba problemas de salud mental.

“Cuando partió la pandemia, estuve encerrada en mi casa, sola, sin familia y eso me afectó mucho porque me dio depresión. El encierro más estar sola. Me gusta estar tranquila pero no al extremo que estuve ese tiempo. Ni siquiera salía a comprar, si necesitaba pan, hasta el pan lo compraba por transferencia y me lo dejaban colgado en la reja. Fue mucho el miedo, el temor. Vivo con mi hija, pero ella es uniformada y estuvo más de tres meses acuartelada, entonces no nos veíamos, sólo nos comunicábamos por teléfono, video llamada cuando se podía.

Esta situación, más la preocupación de que podíamos contagiarnos del virus me afectó bastante. Me dio depresión”. (E.6, mujer, 50 años)

En la historia de los seres vivos y en la evolución humana el miedo y la incertidumbre son sentimientos que han estado siempre presentes, pero en el periodo de la pandemia del año 2020, el miedo guardaba relación con la angustia y aprensión. La incertidumbre guardaba relación con una falta de seguridad de enfrentarse a algo desconocido como lo era el virus, sin una experiencia previa, donde no se sabía muy bien cuándo ni cómo se había iniciado un contagio ni cuándo ni cómo iba a terminar.

El relato de la entrevistada E.6, da cuenta de la situación en que viven muchas personas, exista o no aislamiento por confinamiento. Ante una modalidad de teletrabajo esa soledad, que puede ser voluntaria o sobrevenida, puede significar un factor de riesgo al contribuir o aumentar esa sensación.

Las condiciones de vulnerabilidad mental previamente diagnosticadas también se vieron acentuadas en la modalidad de teletrabajo y en un contexto de pandemia.

“Siempre he sido bien independiente conmigo y con mi hija, si bien mi núcleo somos tres, siempre he sido mi hija y yo. La pandemia me afectó mucho esta independencia, ya no la tenía. Nosotros vivimos en una parcela y tenemos un lugar amplio para estar, pero, aun así, ya no quería seguir viendo los mismos árboles, ya no quería seguir viéndome en la misma sombra. Muchas veces buscaba la excusa falsa para salir y tenía conflictos con mi papá porque él es adulto mayor y se preocupaba que yo lo podía contagiar y se podía morir, pero como yo sufro de depresión endógena me era peor estar encerrada”. (E.7, mujer, 36 años).

Los trabajadores que se encontraban desempeñando funciones de teletrabajo o trabajo remoto, forman parte de la institución-Ministerio, si bien se encontraban a distancia, es un grupo humano que no se comporta como un ente aislado. En este sentido, cobra especial relevancia el rol de la institución, la importancia que debería haber tenido para conocer a sus trabajadores en su

aspecto más personal, saber con quienes viven o comparten su cotidianidad, si cuentan con redes de apoyo ante una emergencia, si requieren apoyo de tipo emocional.

En un estado de crisis sanitaria, a nivel país, pueden haberse incrementado las emociones derivadas del miedo, ansiedad y la incertidumbre en las funcionarias y los funcionarios del Ministerio y, en este aspecto, en concordancia con los relatos descritos, es posible inferir que, en un momento de crisis, instancias del Ministerio, destinadas a la calidad de vida y el bienestar de los funcionarios, estuvieron ausentes en el desarrollo de estrategias que permitieran establecer vínculos de comunicación y contención con las personas que trabajaron desde sus hogares.

Desde el punto de vista institucional, el teletrabajo representó un desafío no resuelto al centrar una relación basada solamente en el logro o efectividad de los resultados u objetivos laborales mediante la abstracción de los problemas cotidianos y situaciones emocionales que afectaban a las funcionarias y los funcionarios teletrabajadores.

La depresión que afectó a la entrevistada E.6, principalmente por la experiencia de aislamiento que atravesaba en pandemia, la llevó a replantearse aspectos de su vida, implicando para ello un reto extraordinario, un arreglo familiar.

“A mi hermana la pandemia la pilló en la casa de unos amigos y le dije que se viniera a mi casa, ahí llegó familia: mi hermana, mi cuñado, mi sobrino. Llegó ruido, hubo más movimiento. Estuvimos los dos años de pandemia viviendo juntas. Fue muy positivo para mí”. (E.6, mujer, 50 años).

El impacto del teletrabajo en la esfera personal y familiar de las funcionarias y los funcionarios del Ministerio estuvo estrechamente relacionado a todo lo que acontecía con la crisis sanitaria y a la conmoción de las consecuencias que podía provocar.

En este contexto, las personas entrevistadas debieron generar estrategias para poder conciliar las actividades laborales, domésticas, educativas y de cuidados, alojadas todas en el ámbito familiar. En espacios no preparados, reinventados, compartidos y disputados debieron organizarse

y coordinarse con los demás integrantes de su grupo familiar para poder establecer horarios y rutinas de trabajo.

“La pandemia afectó completamente mi vida, en un inicio. Fue un impacto a nivel personal porque mis medios pasaron a ser compartidos, primero mis espacios, yo me puse a trabajar en una pieza de la casa con mi celular personal, mezclar mi WhatsApp con todos los de la pega, no tener esa diferenciación de decir este es un chat de trabajo o personal. También a nivel laboral, me tenía que contactar con mis compañeros de trabajo y el medio más inmediato era WhatsApp, porque todos teníamos celular, todos estábamos mirando el celular inmediatamente. No fue fácil porque te sentías invadiendo la privacidad de las personas y uno también se sentía invadido, de repente, me desconectaba y me llamaban igual, no había esa separación. Lo mismo sucedía a la hora de almuerzo, tú estabas almorzando y te llamaban. En la oficina te paras del puesto y si no te ven dicen ‘ah no está, le pregunto a la vuelta’, en cambio con teletrabajo no es así porque no te están viendo”. (E.3, hombre, 34 años, habita el hogar con su pareja y una hija de 5 años)

Los aspectos que expresa este entrevistado configuran la manera repentina y obligatoria mediante la cual se implementó el teletrabajo en el Ministerio y contextualizan los cambios experimentados en las maneras de trabajar desde el domicilio. Compartir el espacio personal y familiar con las actividades laborales evidencia desde la subjetividad del teletrabajo maneras de transgredir y resistir. Para este entrevistado, el hecho de conducirse en esta nueva modalidad lo desafiaba a buscar, por una parte, formas de adaptación que sincronizaran los tiempos de trabajo propios y los tiempos en relación con sus compañeros de equipo y, por otra, la integración a un espacio físico que estaba delimitado como lugar de descanso y convivencia familiar, su casa.

Por otro lado, las palabras del entrevistado confirman que en la subjetividad del teletrabajo intervienen procesos de interacción muchas veces no compartidos por consenso y que involucran cierta imposición vinculada a los límites espaciales y temporales.

Las entrevistadas E.6 y E.9, refuerzan lo expresado por el entrevistado E.3, al señalar que el teletrabajo produce una superposición de los lugares y espacios, debiendo definirse y negociarse los límites entre las actividades de la esfera pública y la esfera privada.

“Tuvimos que distribuirnos los espacios, reunirnos en una especie de cónclave para decirnos tú ocupas una pieza, yo el living, tú la otra pieza. Para que cada uno pudiera desarrollar sus labores tanto de trabajo y estudiantiles en forma óptima y plena y no estar con interrupciones a cada rato porque así no se avanzaba”. (E.9, mujer, 43 años, habita el hogar con marido y dos hijas de 6 y 8 años)

“Con el teletrabajo la mesa del comedor ya no era sólo para comer, era para trabajar, para desayunar, para almorzar. La mesa en las mañanas era el desayuno, al lado el computador y en el mismo espacio estaba ubicado mi sobrino con su computador para sus clases. Mi cuñado se ubicaba en una especie de escritorio. El ruido que se generaba entre los tres, si a uno lo llamaban y estaba conversando al teléfono y mi sobrino en clases, era muy incómodo porque una no estaba preparada para tener en la casa un espacio físico sólo como oficina”. (E.6, mujer, 50 años, habitaba el hogar con su hermana, cuñado y un sobrino de 10 años)

Como se puede apreciar en el relato de los entrevistados, el encuentro físico casa y trabajo era desarrollado en medio de factores individuales, familiares, contextuales, laborales y organizativos que se entremezclaban. La descripción realizada por la entrevistada E.6, sobre un objeto de uso cotidiano, como lo es una mesa de comedor, refuerza la idea que en el desempeño del teletrabajo los sitios frecuentados, particularmente en la casa, son sitios integrados, con multiusos y algunas veces redinamizados.

Para estos funcionarios la necesidad de crear nuevas definiciones en la que tengan cabida nuevos hábitos y rutinas -que reduzcan riesgos de desorientación del espacio y favorezcan la eficacia temporal- implica, por una parte, relaciones y significaciones con los otros, y por otra, redefiniciones de lo que ha significado la estructuración del espacio-tiempo en sus vidas cotidianas.

Dadas las condiciones de la pandemia, el trabajo remunerado debió convivir con el trabajo no remunerado, representado este último por las tareas domésticas y de cuidados al interior del hogar. Para las entrevistadas E.5 y E.7, el teletrabajo las enfrentó al desafío de organizar el uso del tiempo para sus actividades laborales y domésticas, resultándoles difíciles de conciliar.

“Para mí el teletrabajo no fue muy agradable porque se me complicó en los tiempos y como yo vivo con mi hijo tenía que preocuparme de la comida y eso quita tiempo, además que a uno como mujer no le gusta ver su casa sucia. Estaba pendiente de las necesidades de la casa y las necesidades del trabajo” (E.5, mujer, 57 años, habita el hogar con un hijo de 28 años)

En el relato de la entrevistada E.5, se comprende la posibilidad de trabajar varias tareas de manera simultánea, generando una tensión que la hace asociar de manera negativa esta modalidad laboral.

De este modo, el teletrabajo ejercido por mujeres, en un espacio doméstico deja en evidencia una desigualdad de género, al feminizar el trabajo de cuidados, doméstico y en algunos casos de apoyo escolar a los hijos e hijas, como un trabajo que, social y culturalmente ha sido internalizado e invisibilizado como parte de una dimensión reproductiva asociada a la naturaleza de ser mujer.

“Había que cocinar, nadie más lo hacía, que el aseo, la ropa, los baños, no existía que uno teletrabajara. Además, tenía que preocuparme de atender a mi hija, sus clases telemáticas. Mi papá me veía en la casa y entendía que, porque estaba ahí, tenía que hacerlo todo yo. Pasaba que terminaba una reunión a la una y media o dos de la tarde y llegaba mi papá y preguntaba ¿Y el almuerzo? ¡Y no había nada! Entonces, eso generaba un conflicto entre nosotros porque no entendía que uno estaba trabajando. Hubo esa costumbre de verme en casa y asumir que yo tenía que hacer todo lo de la casa”. (E.7, mujer, 36 años, habita el hogar con su padre y una hija de 11 años)

Desde el diálogo de las entrevistadas E.5 y E.7, es posible percibir que la práctica del teletrabajo refuerza la idea que las tareas del hogar son un asunto exclusivamente femenino, principalmente por la asociación a una inclinación “natural” que condice al rol de las mujeres las labores de tipo doméstico y de cuidado de los integrantes del hogar.

En contraposición a los testimonios de las entrevistada E.5 y E.7, se encuentran los relatos de las entrevistadas E.2 y E.9, donde es posible entrever las dos imágenes contradictorias descritas en la exploración del teletrabajo. Una imagen que, en la que la proximidad física de las actividades laborales y las del hogar puede llegar a constituir una causa de conflicto y estrés y una imagen que, como actividad, puede proporcionar a las personas una plena y exitosa integración de la vida laboral, familiar y personal.

“Para mí fue muy comfortable estar en casa, sí tenía que coordinar las tareas de la casa y las del trabajo, pero siempre tuve mucha cooperación de mi marido y de mis hijos. Fue un cambio en todo sentido porque mi hija casada estaba embarazada y como sabíamos que nos iban a encerrar a todos, se fue a vivir con nosotros y tuvo su guaguüita estando con nosotros, fue una época linda, paradójicamente linda, porque vivimos todo su embarazo y el nacimiento de mi primer nieto”. (E.2, mujer, 62 años, habitaba el hogar con su marido, 3 hijos adultos y un nieto bebé)

“Al principio no sabía cómo poder organizarme porque tenían que estar conectadas las niñitas con sus clases y mi marido y yo con el trabajo. Al principio fue caótico porque me mandaban correos del trabajo, que me enviaban WhatsApp del trabajo, que las niñitas me decían no entiendo la clase. Del momento que me organicé con mi marido fue muy bueno porque pude hacer muchas cosas, pude estar con mis niñitas en familia. Puedo sacar puras cosas positivas del teletrabajo, la verdad, me encantó. Pude compartir en familia porque uno en la oficina pasa más de ocho horas sentado en el escritorio de manera presencial y la familia uno la ve después de las siete de la tarde y al menos si uno tiene hijos, los niños deben estar durmiendo a las nueve, por lo tanto, no es mucho el tiempo y hay

que andar corriendo”. (E.9, mujer, 43 años, habita el hogar con marido y dos hijas de 8 y 6 años)

La relación con la vida cotidiana y la instancia de realizar teletrabajo permitió en el caso del entrevistado E.3, poder resignificar su paternidad, involucrándose en la atención y cuidados de su hija. La experiencia la describe con felicidad en medio de un periodo de incertidumbre en el contexto de pandemia.

“Uno lo recuerda como un periodo complicado por la incertidumbre que había, por el miedo al virus, de cierta forma para mí fue una manera de equilibrar mi vida laboral con mi vida personal, porque en la oficina yo igual tenía que hacer horas extras, después trasladarme a mi casa, llegar de noche a acostarme. Mientras que cuando empecé a estar con teletrabajo, me levantaba, me ponía a trabajar, mi hija pasaba por el lado, a veces tenía que llevarla al baño, almorzaba con ella y al término de mi trabajo me desconectaba y mi hija estaba ahí mismo. Me ahorra el tiempo del traslado y eso me hizo equilibrar un poco los tiempos, mi vida personal y la vida laboral. Para mí, en ese sentido, fue super bueno, de hecho, era cómo: ‘Oye está pasando algo terrible por la pandemia, pero a mí me está pasando algo super bueno en casa, estoy con mi hija todos los días’. Ya no sentía esa ausencia que no la podía ver, porque con el trabajo en la oficina, llegaba a casa y ella estaba durmiendo”. (E.3, hombre, 34 años, una hija de 5 años)

Ante la preocupación social producida por el dolor que podía verter la pandemia, este funcionario se permite reflexionar sobre el contraste que le generaba trabajar por teletrabajo y trabajar presencial en una oficina. En su diálogo se interpela en lo que ha significado para él la rutina de un trabajo presencial, apelando a una especie de expropiación de tiempo en la dedicación al cuidado y al vínculo afectivo con su hija. Desde lo multidimensional del teletrabajo, redescubre una paternidad hogareña a la que le otorga relevancia simbólica y afectiva por tener la posibilidad de acompañar y participar activamente en los cuidados de su hija.

En tiempos de presencialidad las instituciones educativas regulaban el espacio-temporalidad de las actividades educativas de las niñas, los niños y adolescentes. La suspensión de esa presencialidad, en tiempos de pandemia, implicó una transformación al interior de las familias de las funcionarias y los funcionarios con hijas e hijos en edad escolar.

“Con el teletrabajo pude estar ahí, más dedicada, ver cómo estudiaban mis niñitas, ver todo su proceso ahí en vivo”. (E.9, mujer, 43 años, dos hijas de 6 y 8 años)

“Mi hija estaba entrando a primero básico, entonces la enseñanza que yo le podía dar a ella se me hizo un poco difícil porque yo no tenía la especialidad pedagógica para poder enseñarle las materias que estaban pasando en el colegio, sí tenía el conocimiento, pero no en el sentido de poder explicarle a ella cuando reaccionaba mal, que no quería estar en clases o hacer las tareas. Fue un periodo estresante porque se me juntaba con el teletrabajo y debía estar pendiente de las dos tareas, era estar todos los días en la misma rutina y no salir mucho de casa por el miedo que provocaba la pandemia”. (E.4, mujer, 33 años, una hija de 9 años)

“Mi hijo empezó con clases on line, entonces como era nuevo en eso, al principio había que estar acompañándolo constantemente, porque se le caía el sistema, porque le pedían tareas y no sabía cómo enviar un archivo, lo tenía que subir y si lo había subido había que ver si había quedado bien, entonces esto igual me quitaba tiempo para hacer mi trabajo y me generaba un estrés”. (E.12, hombre, 47 años, un hijo de 14 años)

Junto a las adversidades que se presentaban por la emergencia sanitaria, la involucración de estos funcionarios en la educación a distancia de sus hijos no estuvo exenta de preocupaciones y estrés.

En el discurso de la entrevistada E.4, se perciben sentimientos de angustia para lograr manejar el proceso educativo de su hija, teniendo que acompañar este reto con las demandas del teletrabajo. Esta madre desde la subjetividad de su rol y frente a lo que significaba disponer de

herramientas pedagógicas debió reinventarse para reforzar los conocimientos entregados por la escuela y contribuir al aprendizaje de su hija.

Las niñas, los niños y los adolescentes, como dimensión central de esta experiencia educativa a distancia se tuvieron que enfrentar a las prescripciones respecto del uso de la tecnología, tal como lo menciona el entrevistado E.12. En su caso, supervisar las tareas educativas de su hijo, junto al uso de los dispositivos tecnológicos, repercutía en su salud mental al sentir que esa colaboración en la enseñanza de su hijo lo distanciaba de las responsabilidades laborales. Esta práctica de resistencia lo llevaba a problematizar la preeminencia del trabajo remunerado por encima de otros aspectos y dimensiones de su vida.

Por último, una de las repercusiones que tuvo la implementación del teletrabajo en las funcionarias y los funcionarios del Ministerio, está referida al impacto económico que ello les significó, principalmente por los gastos que debieron incurrir para la adaptación de los espacios de trabajo en el hogar. Se destaca la compra de equipos tecnológicos y el incremento en las cuentas de internet y electricidad, entre otras.

“Lo que sí generó un impacto negativo a nivel familiar fue el tema del gasto, el ingreso que tú recibes en comparación al gasto que uno tuvo. Aumentó el gasto del agua, la luz, el gas, el internet, a mí me subió mucho más porque yo adopté a una familia, mi grupo familiar creció, me aumentó automáticamente sin decir teletrabajo, con teletrabajo aumentó el doble. Por ejemplo, acá (en el Ministerio) no nos cubrieron el internet y la luz que nosotros gastamos y que acá se ahorraron ese gasto fijo”. (E.6, mujer, 50 años)

“En la oficina estoy con dos pantallas en cambio en la casa estaba con mi notebook y tuve que comprarme una pantalla para estar cómodo los días de teletrabajo y eso fue un gasto personal, porque no salió del Ministerio, fue un costo personal a nivel monetario”. (E.8, hombre, 28 años)

“Se podría establecer que la institución les pague a los trabajadores el internet. Por otra parte, esta institución tampoco tiene todos los computadores necesarios para que uno se lleve a casa. Yo tenía el mío, pero muchas personas se tuvieron que comprar un computador, lo cual fue un gasto adicional que no estaba contemplado. Sería bueno disponer de un buen computador con un buen internet”.
(E.9, mujer, 43 años)

“Una de las dificultades que yo vi, que me di cuenta, fue que tuve que asumir ciertos costos. Tuve que empezar a ocupar un computador encendido todo el día en mi casa, en el espacio que yo trabajaba tenía que encender la luz todo el día, tuve que ocupar más mis insumos de alimentos, elementos para preparar esos alimentos, como el gas y el agua. Uno empieza a sumar. Además, los materiales que uno utiliza se van desgastando durante todo un año. Nunca recibí un subsidio por el costo adicional de la luz, ni un subsidio por el costo adicional de alimentos. Todo lo cómodo que yo quisiera estar, para trabajar desde la casa, dependía de cuanto yo invertía en eso. Porque cuando uno tiene un trabajo presencial, tu empleador te da un espacio físico, te da mobiliario necesario, te da accesorios necesarios y todo ese costo y comodidades es para que tú desarrolles tu labor, es de costo del empleador, pero el trabajo desde tu casa pasa a hacer costo tuyo. (E.12, hombre, 47 años)

Lo expresado por estos funcionarios guarda relación con la normativa que se promulgó, en marzo de 2020, la Ley N° 21.220, que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia y teletrabajo. Su entrada en vigor estuvo presionada por la irrupción de la pandemia en el país y su objetivo es regular la modalidad del trabajo a distancia y del teletrabajo, formas de trabajo que se han visto extendidas debido a la emergencia sanitaria provocada por la enfermedad del coronavirus (COVID-19), no obstante, su vigencia perdurará después de que se superen los efectos de la pandemia.

La normativa endosa al empleador proporcionar los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o el teletrabajo, incluidos los elementos de protección

personal. Igualmente, señala que son de su cargo los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos.

Sin embargo, se debe tener presente que la regulación la Ley N° 21.220 sólo es aplicable a los trabajadores regidos por el Código del Trabajo, es decir, los trabajadores del sector privado de la economía, quedando fuera los trabajadores del sector público. En este sentido, la entidad que ha permitido dictaminar y referenciar las facultades interpretativas de la normativa, para los trabajadores de los órganos de la Administración del Estado, ha sido la Contraloría General de la República.

En la actualidad y ante la entrada en vigencia de la Ley N° 21.391, de noviembre de 2021, que establece “Modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo para el cuidado de niños o niñas y personas con discapacidad, en los casos que indica”, la Contraloría General de la República, señala en los Dictámenes N° E177724 y N° E223042, ambos del año 2022, que es aplicable ofrecer el desempeño, por medio de teletrabajo, a los funcionarios del servicio público que se encuentren en los supuestos que prevé dicha disposición legal y que el beneficio inscrito en el artículo 206 bis, del Código del Trabajo, debe ser otorgado conforme a las facultades de gestión interna que establece cada jefe o jefa superior del servicio.

Cabe destacar que entre las disposiciones legales del artículo 206 bis, del Código del Trabajo, se establece que los jefes de servicio deben proveer al personal las herramientas que les permitan ejecutar esta especial modalidad de trabajo, para lo cual pueden autorizar, por ejemplo, el traslado de equipos computacionales estacionarios hasta su hogar, si el personal no contare con equipos portátiles para trabajar y otros elementos de uso habitual en las dependencias institucionales; y la entrega de los materiales habituales para ejecutar debidamente las funciones, todo ello en la medida que se registre adecuadamente y sin tener que emplear recursos financieros adicionales.

Desde esta perspectiva, los gastos incurridos a los que hacen mención los entrevistados E.6, E.8 y E.12, los sitúa ante las diferencias con las que se ha tratado la modalidad del teletrabajo para con los funcionarios del Estado. Para ellos, esta experiencia de trabajo forma parte de un cambio de paradigma laboral y desde el desconocimiento de la regulación y las garantías de alguna norma,

los interpela a ejercer un derecho que, como teletrabajadores, les garantice las mismas condiciones de un trabajo presencial. Asimismo, desde una perspectiva relacional, los desafía a ser reconocidos como sujetos teletrabajadores para articular, desde un colectivo, el ejercicio de sus derechos.

7.2 Impacto del teletrabajo en la esfera laboral

La implementación del teletrabajo en los hogares de las funcionarias y los funcionarios del Ministerio, durante el periodo de pandemia, estuvo conformada por el encuentro de dos mundos, el laboral y el personal.

A través del recurso lingüístico de las personas entrevistadas fue posible comprender el sentido de pensar y actuar frente a sus realidades, enlazadas a la cotidianidad de sus vidas, donde el teletrabajo les supuso un proceso de construcción y una resignificación de lo que hasta el momento conocían y desarrollaban como funcionarios y funcionarias de una institución gubernamental.

Con la ayuda de herramientas de soporte tecnológico y dispositivos de comunicación, los entrevistados y las entrevistadas de este estudio transitaron a una aproximación del teletrabajo, considerando aspectos de la cultura organizacional del Ministerio que, en el desarrollo de un trabajo en solitario, les indujo a las bifurcaciones de aceptar/negociar, valorar/rechazar, resistir o disponerse frente a las implicancias y circunstancias de esta modalidad laboral.

“Yo creo que el teletrabajo exige autonomía porque no tiene la supervisión directa del jefe, entonces alguien que no tiene la responsabilidad suficiente puede ‘hacerse el Larry’ como decimos algunos, alguien que no va a ser responsable de su trabajo al cien por ciento. En mi caso, tengo como característica que soy súper responsable desde chico, entonces si me dan una misión la trato de sacar. Siempre les he dicho a mis jefes, que, cuando trabajo en un equipo soy como un equipo de futbol, puedo ser el 6 o el 10, pero trato de que el equipo funcione dentro de mis funciones, cumpla al máximo mis funciones para que el equipo pueda lograr las metas y creo

que eso se valora y en mi caso funcionó con teletrabajo”. (E.8, hombre, 28 años, estamento profesional)

“No me encontraba preparada para teletrabajar, nunca pensé que iba a haber una pandemia que iba a cambiar tanto mi vida, si bien no estaba preparada, creo que asumí el desafío porque quería aportar y cumplir con la institución, con las tareas diarias que me encomendaban las jefaturas. Es un desafío enorme el teletrabajo en sí, porque no te están mirando, uno no puede decirles a los jefes ‘chuta, me complica hacer esto’ uno tenía que hacerlo sí o sí, cualquier trabajo que te mandaran, había que responder al mil por ciento, con familia y todo”. (E.9, mujer, 43 años, estamento profesional)

El testimonio de E.8 y E.9, revela que, trabajar lejos de las oficinas del Ministerio adquiere un sentido de mayor compromiso laboral que implica una directa responsabilidad en los ajustes que debieron realizar para trabajar desde el hogar. Estos ajustes se evidencian, no sólo en demostrar las capacidades para ejercer las funciones del cargo, en los tiempos previstos por la institución, sino que, además, en poner a prueba las competencias de sus propios conocimientos, destrezas y habilidades para el cumplimiento de los objetivos laborales.

Lo anterior, se ve reforzado en el relato del entrevistado E.3:

“Cuando uno está en teletrabajo, si uno no tiene autocontrol y no es organizado, no es planificado, es muy difícil que funcione, porque presencial tú no vas a estar todo el día mirando el celular si cachai que te están mirando o pasa gente, pero en tu casa nadie sabe lo que estás haciendo, puedes estar ‘tomándote un copete’ y nadie va a saber que estás ‘tomándote un copete’. Entonces, si una persona no es responsable consigo misma, no tiene autocuidado consigo misma, sus horarios y sus hábitos le pueden afectar mucho y eso puede implicar después una enfermedad mental”. (E.3, hombre, 34 años, estamento profesional)

Ante la flexibilidad y cierta libertad que se presume del teletrabajo, para estos entrevistados la modalidad sitúa al trabajador en una esfera netamente privada, por su ubicación espacial y por el distanciamiento del entorno laboral en la institución, desde esta perspectiva, el cumplimiento del rol del trabajador se puede visualizar como algo difuminado al no estar siendo vigilado o controlado por sus jefaturas. De esta manera y con la premisa constante de realizar el trabajo, se puede apreciar, en el discurso de estos entrevistados, que en el teletrabajador recae principalmente el control de disponer de habilidades de regulación y disciplinas necesarias para orientar su trabajo a resultados concretos.

La percepción de los entrevistados, frente a la responsabilidad y disciplina que requiere el teletrabajo, refuerza la concepción de las relaciones de poder descritas por Foucault, donde la conducta del trabajador, sus comportamientos y la voluntad de los mismos, pueden estar condicionados por los recursos tecnológicos y los procesos automatizados que incorporen sistemas de vigilancia y control, sin ser los trabajadores plenamente conscientes de estos mecanismos de normalización.

Por medio del diálogo de cada entrevistado es posible inferir que, ante el teletrabajo realizado desde el hogar, el sentido de responsabilidad se mantiene muy presente, en constante revisión y comparación. Este sentido puede estar incorporado, en cada funcionario y funcionaria, mediante el ordenamiento jurídico y el mandato constitucional al que se encuentran vinculados los funcionarios de la Administración del Estado. Esta vinculación está dada por los principios de responsabilidad en la actuación funcionaria donde se incluye, además, la juridicidad, la probidad y la transparencia.

La responsabilidad funcionaria en el servicio público no está exenta de la imposición de sanciones para quienes desempeñan la función pública, debiéndose responder por el mal hacer o el incorrecto ejercicio del cargo. En este aspecto, llama la atención que ante la responsabilidad funcionaria, el relato de los entrevistados deja al margen a las jefaturas de la institución, siendo consideradas solamente desde una esfera de receptores de las tareas y resultados que debían cumplir los teletrabajadores. En este orden de ideas, la percepción de estos entrevistados frente a

la responsabilidad funcionaria hace presumir que el éxito o el fracaso de la experiencia de teletrabajar dependía exclusivamente de una responsabilidad atribuida a ellos mismos.

Otro aspecto enunciado por el entrevistado E.3, son las situaciones de riesgo a las que se expone el teletrabajador, específicamente en lo referido al aislamiento laboral, ya que el trabajador se encuentra distanciado de sus colegas y jefaturas. Este riesgo al que se expone, fundamentalmente por una falta de interacción o relacionamiento laboral, podría llevar a un trabajador o trabajadora a sentir una desvinculación emocional hacia la organización, sentirse en cierta medida desinstitucionalizado. No obstante, esa desconexión con la institución también puede estar gatillada por una desestimación de su trabajo. Al respecto, las palabras de la entrevistada E.4, revelan esta situación:

“El teletrabajo provocó en mí, angustia, inseguridad e incertidumbre. Yo era la encargada del inventario fijo, el patrimonio del Ministerio, mi trabajo era principalmente en terreno. Por la pandemia me tuve que ir a casa para cuidar a mi hija. Yo tenía mi computadora, me instalaron una VPN, pero resultó que no me daban tareas o eran muy pocas, esto me provocó estrés, el no tener información desde las jefaturas para que me pudieran dar tareas y poder hacer el teletrabajo. Cuando existía una tarea la hacía inmediatamente. Yo preguntaba, estaba pendiente, pero no se comunicaban conmigo. Creo que, por mi trabajo, mientras estábamos en pandemia, deberían haberme dado otras funciones, que estuvieran acorde a una conexión por sistemas para poder aportar en ese periodo, pero no lo hicieron, porque sí había funciones que estaban para realizarse desde un computador y otras que estaban para realizar en terreno. En mi Unidad, no hubo una distribución de actividades pensando en las personas que estábamos con teletrabajo”. (E.4, mujer, 33 años, estamento técnico)

Desde el punto de vista organizacional el teletrabajo en su implementación no debería significar el fin de las relaciones laborales. Su naturaleza está mediada por las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC y por la distancia del centro del trabajo. En tal sentido, lo que manifiesta la entrevistada E.4, permite visualizar que el teletrabajo puede conllevar la escisión de

dos mundos, el presencial y el virtual. En su relato, se puede percibir a una funcionaria que intenta comprender la modalidad laboral e incorporarse en ella sin el compromiso del equipo institucional al que pertenece.

La diferencia entre el trabajo prescrito y la realidad del desempeño del teletrabajo se puede comprender desde la subjetividad de esta entrevistada como una práctica de resistencia que la hace sentir vulnerable y desestabilizada frente a la realidad de su saber hacer, advirtiendo un impacto en su salud mental.

Teniendo en cuenta que la crisis sanitaria que vivía el país hacía surgir como una amenaza latente el desempleo y que los funcionarios y las funcionarias que fueron parte de esta investigación corresponden a la calidad jurídica de contrata -quienes prestan sus servicios con carácter transitorio, como máximo sólo hasta el 31 de diciembre de cada año, expirando en sus funciones en esa fecha salvo que hubiere sido propuesta la prórroga con treinta días de anticipación- permite evidenciar que las circunstancias descritas por la entrevistada E.4, revelan una forma de exclusión laboral que causa en ella perturbación al interpretar que, con la modalidad de teletrabajo, estaba siendo perjudicada su situación laboral y en riesgo su puesto de trabajo.

“Uno no sabía que estaba pasando en el trabajo, al principio hubo interés en dar tareas, pero después con el tiempo no enviaban nada, no informaban nada. Yo me sentía insegura porque no sabía si iba a seguir con trabajo a fin de año. Además, el puesto que yo tenía lo empezó a ver otra persona y más insegura me sentía, me sentía desplazada. Hubo un correo que envió el jefe de ese tiempo, donde comunicaba a un grupo de personas que mis funciones las empezaría a ver otro funcionario”. (E.4, mujer, 33 años, estamento técnico)

La comunicación en los equipos de trabajo debiese involucrar una práctica de coordinación, donde la conversación de los participantes, particularmente en la modalidad de teletrabajo, tenga un objetivo común de intercambio en esa información. La situación experimentada por la entrevistada E.4, vislumbra que -en algunas Unidades del Ministerio- no se dispusieron canales de comunicación con el personal que se encontraba en teletrabajo. De este modo, es posible distinguir

que, además del silencio guardado, se practicó una falta de integración de la funcionaria al equipo de trabajo y por ende a una asignación de tareas, generando en ella una percepción de amenaza laboral al ver que sus expectativas como teletrabajadora no se estaban cumpliendo.

Una situación similar a la entrevistada E.4, fue la que vivenció el entrevistado E.10, en su relato se puede distinguir que, a partir del valor y el sentido personal que le da a la conformación de sus relaciones laborales, la desintegración a un colectivo puede llevarlo a sufrir de manera individual ante el no reconocimiento y desestimación de sus años de experiencia laboral.

“El teletrabajo me generó un problema, la función que yo hacía era una parte computacional y la otra mitad era presencial, me llevé la parte computacional para la casa, pero la otra parte, que era presencial, no la podía realizar y tenía que confiar en mis colegas. Mi puesto nunca se había visto como apetecible hasta que ocurrió la pandemia, entonces por acomodar a alguien me perjudicaron, sin valorar lo que yo podía aportar o ya había aportado. Sentí decepción, desmotivación, realmente conocer a tus colegas en otras facetas, me sentí traicionado, menoscabado, toda la entrega que hiciste en el periodo de tu vida laboral, nadie te la reconoce. Viví una realidad que nadie la esperaba, no estábamos acostumbrados al teletrabajo y de la noche a la mañana te cambian el switch. Yo estoy acostumbrado a la vieja escuela, donde uno intenta hacer las cosas bien, creía que era parte de un equipo y en realidad nunca fui parte de él. Uno entrega su conocimiento y forma de trabajar, obviamente las personas rescatan lo que les sirve, pero te sientes utilizado y desechado”. (E.10, hombre, 59 años, estamento administrativo)

El testimonio del entrevistado E.10, refleja que el teletrabajo puede haber generado una discriminación por grupos de trabajadores al interior del Ministerio; entre los que trabajaban presencial y los que teletrabajaban, excluyendo a éstos últimos de los vínculos del trabajo organizado y coordinado desde la oficina.

Junto a lo anterior, la falta de cohesión y solidaridad -entre compañeros de trabajo- que alude el entrevistado E.10, puede haberse incrementado por una fragmentación en los grupos de funcionarios, dado que, la implementación del teletrabajo al interior del Ministerio, en un contexto de pandemia, se estableció según criterios que definían qué funcionarios podían acogerse a la modalidad de teletrabajo y qué funcionarios debían permanecer en las oficinas.

Los relatos de los entrevistados E.4 y E.10, revelan que algunas unidades del Ministerio no estuvieron dispuestas a generar estrategias de apoyo para una reconversión laboral de sus trabajadores, principalmente cuando el desempeño de sus funciones se caracterizaba por un trabajo más presencial. A su vez, estas experiencias reflejan que la modalidad de teletrabajo requiere ser examinada desde las organizaciones y los colectivos de protección al trabajador, para que, ante prácticas perjudiciales, la no presencialidad en el ejercicio funcionario, no represente una reivindicación individual.

Desde el planteamiento de Nardi, las experiencias vivenciadas por los entrevistados E.4 y E.10, revelan que en la construcción de sujeciones y subjetividades del teletrabajo puede existir “una nueva sujeción más violenta, ya que niega las diferencias, desvaloriza las salidas colectivas y naturaliza las desigualdades, haciendo que los sujetos se sientan aislados y frágiles” (en Cifuentes, 2016).

Una experiencia y adaptación diferente en términos de interacción laboral es la que tuvieron los entrevistados E.1 y E.9, donde se puede destacar que la comunicación con los otros, dentro de la jornada laboral, no se vio eliminada y en el caso del entrevistado E.1, se vio aumentada con compañeros de trabajo que, en una modalidad presencial, no era tan recíproca.

“Los primeros tres meses la comunicación fue muy lenta porque no había un orden establecido, por ejemplo, no había un método para comunicar, pero después mejoró totalmente. También comenzó a existir más cercanía con compañeros de otras Divisiones y con los que en presencialidad no hablábamos tanto. Con el teletrabajo nos vimos obligados a comunicarnos y esta comunicación fue principalmente por llamada o WhatsApp, ya que era mucho más rápido y eficiente

enviar un audio. Por todo esto, fuimos conociendo y acercándonos a otros compañeros con los que, en presencialidad, no teníamos tanta comunicación”.
(E.1, hombre, 33 años, estamento técnico)

“Este es un equipo maravilloso, tenemos muy buenas relaciones humanas entre todos, la verdad siempre nos conectábamos, de hecho, tenemos un WhatsApp grupal laboral y nos consultábamos las dudas por temas laborales con la jefatura disponible al cien por ciento”. (E.9, mujer, 43 años, estamento profesional)

En el teletrabajo la relación con el otro se instaura desde un contacto virtual que permite el desarrollo de una actividad laboral. En este punto, es importante mencionar que, para estos entrevistados, el uso de aplicaciones de mensajería instantánea se convirtió en el sustento de la gestión laboral de sus actividades. Pero, además, se le concedió a dicho medio de comunicación una valoración en términos de emociones, comportamiento y reciprocidad, ya que, según lo expresado por la entrevistada E.9, dicho medio de comunicación le permitió una relación más cercana con su equipo de trabajo y jefatura.

En la génesis del teletrabajo y el uso de herramientas virtuales, las relaciones humanas se pueden ver modificadas en cuanto a la personificación y a la asincronía que se establece por medio de la comunicación electrónica.

“En mi trabajo hubo gente nueva que yo no conocí, es un sentimiento especial porque con todas las personas que uno trabaja, uno les asocia las caras, la actitud, la forma de ser. Pero aquí hubo gente que yo no alcancé a conocer y se fueron. Llegaron, trabajaron, conversamos, nos escribíamos, nos whatsappeamos pero nunca nos conocimos cara a cara”. (E.2, mujer, 62 años, estamento técnico)

En el relato de la entrevistada E.2, aparecen elementos del mundo real que permiten describir el mundo virtual. En el teletrabajo existen elementos constitutivos que no son tan nítidos como en el trabajo presencial y las relaciones que se establecen por medio de la información, que navega

en una red de conexión, pueden ser despersonalizadas e invisibilizadas, haciendo que se imagine a otros de manera física pero que no se llegue a conocer en realidad su físico.

Intentar trabajar en equipo, en la modalidad de teletrabajo, fue un desafío para las funcionarias y los funcionarios del Ministerio, lograr una organización colectiva implicaba invertir recursos personales para comunicar, coordinar y sincronizar en la resolución de actividades, mientras que, desde las particularidades de sus hogares, todos trabajaban en diferentes entornos y muchas veces desfasados en el tiempo.

“No estaban claras las condiciones, por ejemplo, el cómo controlar el teletrabajo, yo con un rol de coordinador de equipo tenía que dirigir y controlar el trabajo de personas que estaban con teletrabajo y como no existía un método claro uno iba actuando en la práctica, pero con la incertidumbre de cuánto invado, teniendo mucho tino con eso. A veces me topaba con los horarios de mis compañeros, todos se organizaban de distinta manera, había algunos que trabajaban en un horario establecido, super claro, y otros que trabajaban fuera del horario establecido, entonces a veces era: ‘Oye ve esto urgente y me respondían es que ahora voy a almorzar o me voy a dar una ducha’, se mezclaba la cotidianidad, la rutina diaria con el trabajo y como no estaba claro, en el fondo lo que hacía era mirar el resultado de la pega, si la pega salía bien, más flexibilidad nomas. Si no salía se conversaba, pero si salía estaba funcionando”. (E.3, hombre, 34 años, estamento profesional)

En su rol de coordinador de equipo y teletrabajador, el entrevistado E.3 buscaba posicionarse ante la gestión de las actividades. Con un estilo de liderazgo no intrusivo ni opresivo y una singular manera de comunicarse se involucraba, desde su propia auto-regulación de tareas, en los procesos de regulación y actividades del equipo.

Frente a la improvisada práctica del teletrabajo y a la superposición e intercalado de ocupaciones de las rutinas cotidianas, relacionadas a cada funcionaria y funcionario, el

entrevistado E.3, se convertía en un espectador de los procesos relacionales de su equipo de teletrabajadores.

Para este funcionario coordinador, la flexibilidad en el control del tiempo fue un aspecto a considerar con su equipo de trabajo, generando de paso una mayor disponibilidad orientada al resultado de las tareas y al logro de los objetivos.

La posibilidad de teletrabajar desde el hogar ha supuesto, para la mayoría de los entrevistados de este estudio, tener la capacidad de autoorganizarse en el tiempo y en el espacio compartido junto a las actividades de la vida cotidiana.

En casi la totalidad de los entrevistados, el tiempo y el espacio fue compartido con otros integrantes del grupo familiar, donde las funcionarias y los funcionarios en teletrabajo debían desplegar esfuerzos adaptativos y de ajustes en la definición de tareas, metas y la planificación de estrategias para prever los requerimientos de una determinada actividad. Si este proceso no era bien gestionado, les significaba un revés en la autogestión del tiempo invertido en el trabajo.

“En mi caso yo nunca ordené mi jornada laboral, siempre me pasaba más allá de mi control horario. Siempre terminaba después de las ocho o nueve de la noche, dependiendo de la carga laboral que me llegaba” (E.5, mujer, 57 años, estamento técnico)

“Tenía que quedarme más rato del horario laboral que era hasta las seis o seis y media, dependiendo del horario de inicio. Me quedaba hasta las ocho o nueve de la noche, dependía si tenía más trabajo. No había una complicación para mí quedarme hasta tarde y sacar el trabajo de la Unidad. A veces mi familia me decía, hora de once y yo decía: ‘sigo trabajando’ y eso no fue del todo bueno porque no me desconectaba del trabajo”. (E.8, hombre, 28 años, estamento profesional)

En el diálogo de los funcionarios E.5 y E.8, es posible percibir la necesidad de contar con competencias para generar patrones y comportamientos que les permitiera reducir la presión temporal frente a la carga laboral y así no deteriorar otras dimensiones de sus vidas.

La reflexión que realiza de sí mismo el entrevistado E.8, incorpora de manera relevante la voluntad propia de autoexigirse e imponerse continuar el trabajo en un horario fuera de la jornada laboral, establecida por el Ministerio. La facilidad de poder estar conectado a los dispositivos tecnológicos, en cualquier sitio y hora, supone el riesgo de estar siempre disponible con el perjuicio que la carga de trabajo total sea mayor a la realizada en un trabajo presencial donde los límites de tiempo y espacio, las tareas y responsabilidades están mucho más definidas.

La sobrecarga laboral también es puesta de manifiesto por el entrevistado E.11, quien interpreta esta carga de trabajo como un indicio de estar haciendo bien el trabajo y agrega; que el ahorro de tiempo en el desplazamiento casa-Ministerio permite que el empleador pueda asignar más tareas al funcionario teletrabajador.

“Yo creo que el teletrabajo es una cosa muy eficiente y la autoridad así lo ha entendido y producto que lo ven eficiente, recargan más el trabajo, te piden más cosas, te piden cosas adicionales. Si tú antes hacías A, si lo haces bien, con el teletrabajo te piden B y además te piden C. Producto que tú no tienes una pérdida de tiempo en el trayecto de la casa al Ministerio y como ha sido eficiente, la autoridad puede entender que como hay un poquito más de tiempo disponible, le asignan un poquito más de pega y trabajo a esta persona que está en su casa. A veces me he visto complicado, hoy en día estoy con mucho trabajo, bien atareado”.
(E.11, hombre, 65 años, estamento profesional)

Para este funcionario el ahorro de tiempo y distancia recorrida en el trayecto, para asistir a un trabajo presencial, con el teletrabajo existe la posibilidad de trabajar ese tiempo ahorrado, dando cumplimiento a un mayor número de tareas.

Cuando un teletrabajador sólo es observado mientras se encuentra en el servidor o red de la institución puede llegar a confundir a sus jefaturas y pares de trabajo en la productividad y rendimiento de sus labores. Frente a una disociación en el tiempo y en el espacio y, a una relación de latencia en red –“de estar-ser con otros”- no resuelta, se puede correr el riesgo que ese teletrabajador reciba una carga mayor en la distribución de tareas, debiendo acudir a un tiempo adicional para poder terminarlas o gestionarlas en el tiempo estipulado por la institución.

En el discurso del entrevistado E.11, se evidencia como se han configurado los procesos disciplinarios en las relaciones de poder (institución-funcionario), donde las tácticas emergentes y proactivas de los funcionarios-teletrabajadores pueden ser captadas y reguladas con mecanismos de control, para luego hacerlas destacables, visibles y finalmente institucionalizarlas de forma natural en la dinámica laboral del funcionario.

En una posición diametralmente opuesta a la del entrevistado E.11, está la explicación del entrevistado E.3.

“En el teletrabajo se traspasaban las barreras de la jornada laboral y además no se sabía claramente bien qué estabas haciendo tú, porque no teníamos un medio de control o de reporte de lo que estabas haciendo diariamente, sí quedaban correos que tú trabajaste, pero uno no trabaja sólo enviando correos, trabajaba haciendo gestión, trabajaba desarrollando análisis y en eso puedes estar toda una tarde, no mandar ningún correo y estar hasta las nueve de la noche trabajando”
(E.3, hombre, 34 años, estamento profesional)

En el discurso de este entrevistado se puede confirmar que el teletrabajo genera límites difusos e invisibles, donde no es posible conocer el comportamiento del otro. Esta distancia de espacialidad-temporalidad puede debilitar las relaciones laborales por medio del teletrabajo, implicando una pérdida de confianza hacia el trabajador y junto con ello, una reducción o limitación de sus funciones o una sobrecarga de tareas y actividades laborales.

La sensación de inestabilidad percibida por el entrevistado E.3, puede suponer que el teletrabajo requiere de una práctica de comunicación y compromiso mutuo entre las partes (jefatura-trabajador) para que el funcionario teletrabajador no se exceda en largas jornadas laborales que lo pueden desgastar y desmotivar, repercutiendo negativamente en otras esferas de su vida.

Desde un análisis organizacional el sujeto teletrabajador de este estudio de investigación es un sujeto que, en la práctica de su quehacer, se autoreferencia, autogestiona y busca autonomía

para dar cumplimiento a su labor como funcionario y funcionaria del Ministerio, intentando comprender lo que significa teletrabajar.

Para finalizar con la comprensión de la subjetividad del teletrabajo, en la esfera laboral, es de relevancia para este estudio de investigación, identificar la relación establecida con las Tecnologías de Comunicación e Información – TICs, considerando que esta interactividad constituye un insumo primordial para que la información pueda navegar y ser conocida en otros espacios, otorgándole un desarrollo concreto a la gestión del trabajo y al cumplimiento de los objetivos y tareas encomendadas a cada funcionario y funcionaria.

“El sistema no era el óptimo, porque trabajábamos con una VPN, que es una conexión a tu computador de la pega y eso implicaba que tu computador tenía que estar encendido en la pega, entonces tenían que ocupar el espacio de tu puesto para tener un computador encendido que si, por algún motivo, se apagaba no te podías conectar. No era lo más rápido, afectaba mucho cuando se caía la VPN, lo ideal hubiese sido contar con un sistema propio en el computador que tú te llevabas y trabajar desde ese computador y no tener que conectarte a otro o a una red”
(E.3, hombre, 34 años, estamento profesional)

“Estamos muy a años luz en la parte de la tecnología para el teletrabajo. Los computadores no fueron aptos y la conexión tampoco. Yo quería sacar la pega rápido, como lo hago en la oficina y no era lo mismo en la casa. En mi caso, el teletrabajo en la casa era muy lento, no avanzaba, se caía la VPN y esto repercutía en mi trabajo, me tenía que quedar hasta mucho más tarde del horario normal para cumplir con lo que me solicitaban mis jefaturas. El servicio de internet que tenemos nosotros como familia también era muy lento. Yo trabajo con los pagos y tengo plazos para pagar, plazos para entregar información, entonces, para mí no fue un aporte el teletrabajo, fue un retroceso”. (E.5, mujer, 57 años, estamento técnico)

“El teletrabajo para mí fue incómodo porque no tenía todas las herramientas. Fue incómodo para mí cambiarme de un computador, una pantalla adicional, un

teclado, un espacio más grande a un notebook que debía tenerlo en mi espacio físico y sin una oficina. Las impresoras de mi casa no funcionaron para imprimir y poder ir chequeando y como no soy tan tecnológica, fue incómodo y brusco el cambio. Entonces trabajar con números, sacar un reporte, hacer un informe de análisis era mucho más lento. Si me llamaban a las diez horas y me pedían un informe, yo tenía que decir que lo podía tener a las doce horas, porque me demoraba el doble que estando en la oficina” (E.6, mujer, 50 años, estamento profesional)

“Al teletrabajo le tenía que dedicar más horas que estando presencial. Fue más difícil porque cuesta cambiar los hábitos, yo estaba habituado a que parte de mi trabajo lo imprimía y chequeaba la información con lo que estaba en el computador. En mi casa tenía solamente el computador y me faltaba esa ‘otra patita’, me faltaba el complemento del papel para revisar y chequear y eso me trababa un poco y tenía que abrir otro archivo, descargarlo uno a uno y finalmente me demoraba más, pero lograba sacar el trabajo”. (E.12, hombre, 47 años, estamento profesional)

En la información relatada por los entrevistados se puede destacar que casi la totalidad de ellos tuvieron dificultad con los dispositivos de uso tecnológico proporcionados por el Ministerio. Un aspecto que, sumado a la inestabilidad en la conectividad del internet de sus hogares, les generó dificultades en el desarrollo de sus labores y en los plazos de entrega de los trabajos.

Cabe tener presente que el teletrabajo aplicado en el Ministerio, como una modalidad emergente en tiempos de pandemia, sin una cultura organizacional con un diseño y una planificación previa, se convirtió para las funcionarias y los funcionarios de esta investigación en un conjunto de acciones laborales desarrolladas, desde sus casas, en ambientes no acondicionados físicamente ni dotados tecnológicamente.

En la mayoría de los discursos de los entrevistados teletrabajadores, se evidencian las tensiones de conexión respecto del tiempo dedicado a una labor, donde la misma dobla el tiempo

si se compara su realización en las oficinas del Ministerio. En este sentido, estos funcionarios se vieron desafiados a hacer frente a los imprevistos tecnológicos con una buena planificación de sus tareas para poder cumplir en los horarios y fechas de entrega.

Resultan apreciables los testimonios de los entrevistados E.6 y E.12, quienes revelan que los desajustes ocasionados por el teletrabajo se debieron principalmente a la ausencia de una herramienta de trabajo auxiliar como lo es una impresora. Desde sus saberes y características propias en las habilidades tecnológicas, adquiridas probablemente en el seno de un trabajo presencial, buscaron no desanimarse frente a las adversidades de la tecnología, teniendo que recurrir, en el caso de la entrevistada E.6, a estrategias de negociación con sus jefaturas para cumplir con la entrega de los trabajos.

En cuanto a las formas de comunicación, ha sido posible apreciar en el desarrollo de este estudio que las funcionarias y los funcionarios del Ministerio también hicieron uso de otras herramientas informáticas externas a la institución, como por ejemplo las comunicaciones vía WhatsApp o parte de las aplicaciones detalladas por el entrevistado E.8, las que sumadas a las herramientas de la institución fueron utilizadas de manera incipiente para luego de un tiempo ser apropiadas como estrategias de comunicación y contacto con los miembros del equipo directo de trabajo, con integrantes del resto del Ministerio y con contrapartes de instituciones externas.

“Aprendí solo a usar las herramientas tecnológicas que antes no usaba y las aprendí en tiempos de pandemia. Creo que estuve por todas las aplicaciones, Teams, Zoom, Google Meet, aprendí a usar todas las aplicaciones en un breve periodo de tiempo”. (E.8, hombre, 28 años)

La perspectiva de asumir ciertas competencias digitales refleja el compromiso, aptitud y motivación del entrevistado E.8 por aprender nuevas aplicaciones tecnológicas y el uso de plataformas necesarias para el complemento y desarrollo de su teletrabajo.

El proceso y periodo de adaptación a las nuevas herramientas de comunicación y trabajo en línea fue rápido e individualizado, como lo describe el testimonio del entrevistado E.3

“Hubo un periodo de harta adaptación, no todos tenían la cultura de ver un documento en línea en una reunión, entonces era casi trabajar con versiones del documento, ‘mira te lo mandé, abre el correo, anda al párrafo tanto’. No estábamos familiarizados con todas las herramientas que existen para trabajar en línea. Fue todo muy rápido y nadie nos enseñó a usar las aplicaciones, empezamos a probar desde afuera y todos separados” (E.3, hombre, 34 años, estamento profesional)

Trabajar fuera de la oficina para las funcionarias y los funcionarios de este estudio, no sólo les implicó un trabajo en solitario, con escaso contacto con los compañeros de equipo, sino que, además, el teletrabajo les interpeló a redefinir prácticas y costumbres de comportamiento laboral con la finalidad de conocer y adaptarse a nuevas formas de interacción por medio de recursos digitales e instrumentales necesarios para el trabajo en línea.

7.3 Impacto del teletrabajo en la esfera social

En los contextos relacionales de los teletrabajadores de esta investigación, se puede apreciar desde lo simbólico y ritual que, en la mayoría de ellos y ellas, la localización del desempeño laboral en sus hogares les significó una nostalgia por las rutinas, la cotidianidad y la cercanía a nivel afectivo con sus compañeros y compañeras de trabajo, a quienes ya no veían ni compartían cara a cara.

“Para mí el teletrabajo fue triste, porque dejamos de tener el contacto con otras personas. Entonces, no es lo mismo manejarte con un computador y con un teléfono con los compañeros de trabajo porque una estaba acostumbrada a interactuar. Por otra parte, la rutina, el salir de tu casa a trabajar, me dio mucha nostalgia al estar encerrada. Una estaba acostumbrada a salir a cierta hora de la casa, tomar locomoción, el traslado super incómodo, una hora de viaje, pero extrañaba eso. (E.6, mujer, 50 años)

“Uno está acostumbrado a tener una relación de cercanía con sus compañeros. Hay una rutina a la que uno se habitúa de saludarse y comentar cómo va la vida de cada uno y ese interactuar se pierde y a mí me afecta. Incluso yo pensaba que extrañaba el trayecto al trabajo, que era como algo simpático, iba mirando el paisaje e iba cambiando el escenario por donde uno se movía y a la vuelta también, estando en casa había un beneficio porque el traslado también genera un cierto cansancio, pero no se compensaba. Yo preferiría trasladarme porque extrañaba esa rutina” (E.12, hombre, 47 años)

“El tener menos vida social con los compañeros de trabajo, que de repente te sales a tomar un café o el día viernes que se sale a las cuatro de la tarde y nos íbamos a tomar alguna cervecita o que almorzábamos juntos, eso se perdió. Siempre hay un beneficio y un costo, pero el teletrabajo ha tenido ese costo”. (E.11, hombre, 65 años)

Para estos entrevistados los hábitos rutinarios, intrínsecos y de reproducción continua, establecidos en una cultura laboral presencial se fueron desvaneciendo con la incorporación del teletrabajo. Esos hábitos y rutinas conformaban parte de la estructura de sus vidas cotidianas y mientras se encontraban en la modalidad de teletrabajo eran extrañados y rememorados. El ejemplo del traslado o trayecto obligatorio, de ida a la oficina y vuelta a la casa, relatados por los entrevistados E.6 y E.12, configura el hecho de un desplazamiento repetitivo, que puede provocar cierto cansancio pero que era significativo para ellos al tener la virtud de diferenciar un cambio de entorno que podía sorprenderles.

El teletrabajo puede llegar a generar nuevas formas de socialización con la vecindad, el barrio y los grupos comunitarios, pero en el caso de las funcionarias y los funcionarios de este estudio, el distanciamiento social impuesto por la pandemia y la limitación de las salidas del hogar producto de las restricciones de confinamiento, impidió que los entornos cercanos a sus hogares pudieran ser habitados y resignificados. Sin embargo, la estrechez de las relaciones laborales y familiares al interior de sus casas les permitió reelaborar nuevos hábitos y rutinas que recuerdan como sucesos agradables.

“Recuerdo que, por las noches, en familia, hacíamos juegos creativos, poníamos música, bajábamos la intensidad de las luces”. (E.2, mujer, 62 años)

“Una rutina nueva era almorzar juntos en familia todos los días. Pasó a ser un momento de distensión. Es un hito que cambia y que es imposible hacer en otro escenario”. (E.3, hombre, 34 años)

El relato del entrevistado E.3, permite recordarnos que el alimentarnos más que una necesidad básica indispensable del proceso biológico de los seres humanos, constituye un fenómeno cultural y social. Un medio de manifestación de las relaciones sociales que es marcador de pertenencias e identidades y que, en su caso, vinculado al desempeño del teletrabajo, le permitió redefinir un punto de encuentro entre el trabajo y la familia.

“Empezamos a desarrollar actividades físicas, a las cinco de la tarde yo podía apagar el computador, terminaba mi jornada laboral. Nos desconectábamos y nos poníamos a hacer gimnasia en la casa. Conectábamos el televisor al YouTube y poníamos un programa de gimnasia. Fue bueno, porque por un tema de salud partimos yo y mi hermana y después se incorporó mi sobrino y mi cuñado, terminamos los cuatro haciendo deporte en casa”. (E.6, mujer, 50 años)

Con la rutina del teletrabajo, la búsqueda de una nueva actividad es valorada y destacada por la entrevistada E.6 como un momento diferenciador del término de la jornada laboral. Realizar deporte junto a su grupo familiar constituye para ella no sólo una dinámica que busca mejorar la salud, el estado físico y mental, sino que además es un momento de distracción para compartir con sus familiares, aconteciendo la actividad, en la proximidad del hogar y en el horario que correspondería al trayecto de salida de la oficina, si el desempeño del trabajo fuese presencial.

7.4 Desafíos a partir del teletrabajo en la esfera personal y laboral

La apertura a nuevos desafíos laborales y personales surgidos con la práctica del teletrabajo en las funcionarias y los funcionarios del Ministerio, se enmarcan en una primera reflexión en los

desafíos que significó la implementación de la modalidad laboral al interior de la institución, en tiempos de pandemia.

“Gracias al teletrabajo pudimos mantener la función pública en un periodo de pandemia, cuando todo el mundo estaba encerrado y no se permitía ir a trabajar. Es decir, a la hora que no funciona, no hubiésemos podido cumplir con lo encomendado por una institución pública, que igual es fundamental o el riesgo de cumplirlo hubiera sido muy alto respecto de la salud de las personas”. (E.3, hombre, 34 años)

“La institución pudo hacer frente a esta pandemia y atendió la continuidad de la labor fiscal que se debe realizar por parte de instituciones públicas. Que el trabajo continúe independiente de una pandemia, se pudo dar continuidad ya que se dictaron los actos administrativos pertinentes para que los funcionarios pudieran irse a su casa y obviamente resguardar su salud que eso fue lo fundamental, por eso se estableció el teletrabajo”. (E.9, mujer, 43 años)

Frente a la situación de crisis que vivía el país durante la pandemia por el virus COVID-19, los relatos de estos trabajadores destacan la importancia de las medidas adoptadas por la institución para el cuidado y resguardo de la salud de ellos y su grupo familiar. Pero, además, es posible identificar en ellos un compromiso en el actuar de la función pública, donde debe prevalecer el interés general por sobre el particular.

En el despliegue de sus palabras es posible percibir que se consideran un recurso humano que forma parte de un engranaje institucional que les imposibilita abstraerse de los procesos históricos y sociales que vivencia el país. En este sentido, la función pública de estos trabajadores los motiva a adquirir un rol activo y responsable en las tareas encomendadas y los interpela, desde un mandato de “vocación de servicio”, a mantener un compromiso que va más allá de lo meramente laboral, un compromiso inserto en los anhelos, expectativas, angustias y percepciones de la ciudadanía.

Si bien, estos funcionarios, reconocen que el teletrabajo significó una forma improvisada de desempeño laboral al interior del Ministerio, dejan abierta la posibilidad de que pueda ser una alternativa viable y posible de implementar.

“Nos dimos cuenta de que podíamos trabajar a distancia desde la casa, una vez que pasó todo el proceso de adaptación. Nos dimos cuenta de que igual funcionaba no igual al presencial, no se llega a equiparar cien por ciento, pero sí queda una reflexión que es una alternativa posible, que se puede implementar y que puede dar resultados”. (E.12, hombre, 47 años)

“Quizá no estamos cien por ciento preparados para estar con teletrabajo total pero ojalá en un futuro se pueda cambiar el estatuto administrativo para poder establecer una manera híbrida de trabajo para los funcionarios, porque nosotros somos como cualquier persona de un trabajo particular, que es regido por el Código del Trabajo, somos personas que venimos a trabajar de manera presencial y tenemos los mismos derechos que los funcionarios que se rigen por el Código del Trabajo”. (E.9, mujer, 43 años)

Lo expresado por los entrevistados E.12 y E.9, es una proyección en el imaginario que se pueda establecer el teletrabajo en el Ministerio, como una alternativa distinta al trabajo tradicional presencial. Esto supondría que, en su diseño, se puedan considerar las voces protagonistas de esta experiencia laboral, para que una puesta en marcha no carezca de confianza, comunicación, coordinación e insumos materiales y tecnológicos. Asimismo, que procure resguardar las garantías jurídicas y constitucionales de los funcionarios, respetando las características de la función, al objeto de que no existan diferencias y desestimaciones, dado que, la decisión de teletrabajar puede impactar de forma significativa en la vida del funcionario y la de su entorno.

Un aspecto mencionado en los desafíos laborales institucionales del teletrabajo y que deja en evidencia que el Ministerio no se encontraba preparado para trabajar con procedimientos administrativos digitales, es la gestión documental realizada por medio del uso del papel.

“La pandemia como toda crisis también pasó a ser una oportunidad. Cuando nos fuimos con teletrabajo empezamos a usar herramientas que existían y nos dimos cuenta de que había una resistencia al cambio. Por ejemplo, en una Unidad no nos aceptaban unos memorándums de reembolso en digital y cuando empezó esto del teletrabajo los aceptaron y logramos eliminar un memo en papel, que todo el tiempo nos dijeron ¡en digital no! y de ahí en adelante quedó instaurado que su envío fuese digital, nunca más lo cuestionaron. La contingencia nos obligó a digitalizar, a buscar procedimientos, a instaurar firmas electrónicas y esa resistencia que existía y que era difícil de romper fue más fácil pasarla en un contexto de pandemia”. (E.3, hombre, 34 años)

Con el teletrabajo la gestión de la organización se vio redefinida, incorporando nuevas formas de comunicación, registro y validación de la documentación para que el acceso a la información estuviera disponible en cualquier momento, desde cualquier lugar y para las personas que requiriesen hacer uso de ella.

La pandemia, el teletrabajo y la escasa presencia de funcionarios al interior de las oficinas del Ministerio, durante los años 2020 y 2021, permitieron que la configuración de la gestión organizacional al interior de la institución se viera modificada para dar cumplimiento a la función pública. De este modo, la experiencia relatada por el entrevistado E.3, retrata parte de una cultura laboral arraigada en el servicio público que, como desafío laboral, requiere ser examinada, ya que impacta directamente en las diferencias propias de aprendizaje, motivación y sensibilización de los funcionarios, así como también, en los recursos y costos de la institución.

Desde un ámbito subjetivo de la regulación del teletrabajo, los desafíos personales, planteados por las funcionarias y los funcionarios del Ministerio, surgen como esperanza a la posibilidad de volver a teletrabajar.

“Siempre he pensado, por la profesión que tengo, independizarme. Hay muchas empresas que por el teletrabajo generaron necesidades de asesoramiento. Bueno, mi profesión es contadora auditora. He estado indagando y viendo que, si tuviera

la posibilidad de teletrabajar nuevamente, podría hacer asesoría telemáticamente en mi profesión”. (E.6, mujer, 50 años)

“Si volviera a teletrabajar creo que me gustaría hacer clases en la Universidad, hacer docencia o alguna investigación. Lamentablemente no me ha dado el tiempo, pero quizá si permaneciera el teletrabajo me podría dar ese tiempo”. (E.8, hombre, 28 años)

Para los entrevistados E.6 y E.8, el teletrabajo les abrió la proyección de mantener dos empleos de manera simultánea. La apertura a una nueva realidad laboral, posibilitada por el uso de las tecnologías de información y comunicación y por la flexibilización en el uso del tiempo y espacio, motiva a estos funcionarios a replantearse frente a una modalidad laboral que puede efectuarse en cualquier lugar y momento.

Las posibilidades que pueden derivarse del teletrabajo motivaron a los entrevistados E.7 y E.10, a darse una oportunidad de desarrollo personal y comenzar a estudiar una carrera profesional en forma telemática.

“Empecé a estudiar on line, Administración Pública, esto fue en tiempos de pandemia y teletrabajo, me queda un año para terminar porque convalidé un año. Me puse a estudiar porque todas las otras carreras que estudié antes las abandoné. Con el teletrabajo tenía más tiempo y podía compatibilizar bien mis actividades”. (E.7, mujer, 36 años, estamento administrativo)

“Me puse a estudiar a mi edad. Acá (en el Ministerio) cuesta mucho ascender, que te cambien de escalafón y lamentablemente por situaciones de vida, yo sólo tengo cuarto medio, entonces es imposible subir un escalafón. Estoy estudiando on line, Técnico en Administración Pública, para tener una herramienta porque acá (en el Ministerio) no se valoriza la carrera funcionaria”. (E.10, hombre, 59 años, estamento administrativo)

La experiencia vivida en el periodo del teletrabajo inquietó al entrevistado E.10 a buscar nuevas posibilidades de aprendizaje que junto a su trayectoria laboral puedan favorecerlo en su inserción e integración en la institución. Una decisión de formación educativa que, por diversos motivos, este entrevistado, no pudo realizar en otras etapas de su vida y que hoy en día le genera expectativas y proyecciones de ascenso en su carrera funcionaria.

De este modo, los cambios subjetivos en la experiencia de teletrabajar desafiaron a estas personas, funcionarias y funcionarios, a aprender nuevas formas de comunicarse, de relacionarse, de percibir a los otros y de auto percibirse, pero, además, les significó transformar y modificar la existencia de constructos laborales y personales que ya no respondían a sus nuevas necesidades.

8. CONCLUSIONES

Esta investigación tuvo como propósito principal comprender la construcción de la subjetividad del teletrabajo en las funcionarias y los funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que se desempeñaron en esa modalidad de laboral, durante los meses de mayo de 2020 a diciembre de 2021, en un contexto de pandemia ocasionado por la propagación del virus SARS-CoV-2 que causa la enfermedad infecciosa de COVID-19.

Para abordar las consecuencias que implicaba la pandemia, los organismos gubernamentales se vieron desafiados a buscar medidas y acciones para gestionar con urgencia e inmediatez respuestas ante la crisis económica, social y sanitaria que atravesaba el país.

Con la finalidad de controlar la expansión del virus, el gobierno debió tomar medidas que incluyeron un estado de excepción por la emergencia sanitaria, un seguimiento a la trazabilidad del virus, el control de la movilidad de la población; que incluía toques de queda, cuarentenas y confinamientos que se administraban territorialmente según el nivel de contagios en cada comuna del país.

El impacto generado por la pandemia no sólo quedó expresado por la cantidad de personas que se contagiaron con el virus y perdieron sus vidas, sino que también por las amenazas y transformaciones socioeconómicas que debieron enfrentar ciertos grupos de la población que, desde la hegemonía neoliberal, vivencian y vivenciaron situaciones de desigualdad, vulnerabilidad e invisibilidad. A la pérdida de empleos se sumó el aumento de personas en situación de pobreza, problemas de abastecimiento alimentario, problemas de salud mental, entre otros.

Durante ese periodo, se hicieron visibles las brechas de inequidad de una sociedad fragmentada, desprendida de los procesos sociales e impregnada en una lógica de mercado e individualismo. La pandemia no sólo ahondó en la incertidumbre y en los miedos de las personas frente algo tan intangible como lo era el virus, sino que además desestabilizó lo establecido.

Frente a la suspensión de las actividades educativas y laborales, las instituciones debieron readecuarse en sus procedimientos de gestión y relaciones interpersonales, rompiendo con el escenario clásico de trabajo o estudio presencial ejercido en la centralidad de la institución. De una manera improvisada y con la aceleración de una normativa legal, se implementó el teletrabajo o trabajo a distancia en el país, el cual fue aplicado en los sectores privados de la economía como en el servicio público.

El escenario antes descrito dio paso al surgimiento de esta investigación que se enmarca en una organización gubernamental y que desde la subjetividad de las funcionarias y los funcionarios ha pretendido identificar las percepciones sobre el impacto que ha tenido la modalidad del teletrabajo en las esferas personal, familiar, laboral y social de cada uno de ellos. Además, ha buscado identificar la apertura a nuevos desafíos personales y laborales surgidos a partir del teletrabajo.

Este estudio de carácter no experimental, transeccional, con una metodología cualitativa y un enfoque fenomenológico interpretativo ha intentado comprender los procesos de construcción y significación del teletrabajo en la interacción de las esferas que componen la vida de cada entrevistada y entrevistado.

La muestra de investigación estuvo compuesta por 12 funcionarios del Ministerio, 6 mujeres y 6 hombres, con edades que van desde los 28 a los 65 años y cuya categoría contractual corresponde a la calidad de contrata, ubicados en los estamentos administrativos, técnicos y profesionales.

La situación de vulnerabilidad emocional y social vivida en el país durante el periodo de pandemia impactó en las vidas de las funcionarias y los funcionarios, particularmente en lo que significó el aislamiento social y la adaptación para trabajar desde sus hogares, en la modalidad de teletrabajo, sin un acompañamiento y guía por parte de sus equipos de trabajo y superiores del Ministerio.

Sentimientos de soledad, miedo, angustia e incertidumbre fueron los más expresados en los relatos de las personas entrevistadas. La mayoría de esas emociones guardaron relación con un alarmante temor de lo que representaba el virus y sus consecuencias, donde la fuente de información principal provenía de los noticieros de televisión. Pero ese impacto también se producía, en algunos casos, por el hecho de estar y sentirse en soledad en sus hogares y en otros casos, por sentirse excluidos o perdiendo un sentido de pertenencia a los equipos de trabajo de la institución Ministerial.

Sumado a lo anterior, se encontraba el distanciamiento social, impuesto por la pandemia, donde las funcionarias y los funcionarios también manifestaron verse afectados, considerando que nuestra sociedad, esencialmente gregaria, valora el contacto físico y las relaciones de cercanía.

Esos sentimientos de desesperanza afectaron de manera concatenada la salud mental de algunos funcionarios que presentaron síntomas de depresión o en el caso de padecer un cuadro de salud mental previamente diagnosticado, durante el periodo de pandemia los síntomas se vieron exacerbados. Del mismo modo y especialmente en las mujeres, se presentaron alteraciones en el estado de ánimo e insomnio.

Respecto a las condiciones de salud de las funcionarias y los funcionarios, fue posible advertir que la institución no se hizo presente en espacios de conocimiento, orientados a identificar la existencia de relaciones de cercanía y apoyo disponibles para los teletrabajadores. Tampoco se establecieron instancias colectivas para compartir los sentimientos y emociones que padecían y que podían afectar la tolerancia y disposición para enfrentarse a una nueva realidad personal y laboral.

El inicio de la incorporación al teletrabajo, para las funcionarias y los funcionarios del Ministerio, estuvo marcado por sentimientos de ansiedad, ya que tuvieron que modificar hábitos, actitudes, incorporar nuevas formas de ejecutar las tareas y conocimientos tecnológicos, así como también, abordar y resolver los problemas o inconvenientes laborales en solitario.

En las respuestas obtenidas, se observa que el proceso de adaptación al teletrabajo no estuvo exento de tensiones que interpelaban a los funcionarios y las funcionarias, desde sus roles de trabajadores y trabajadoras, a tener autonomía para coordinar el trabajo y manejo de las relaciones con sus jefes y supervisores, con otros teletrabajadores y con los trabajadores presenciales ubicados en la centralidad de la institución.

Un aspecto relevante para implantar el teletrabajo en sus hogares fue la necesidad de readecuar los espacios de sus casas para utilizarlos en forma separada o compartida con los integrantes de sus grupos familiares. En este ámbito, debieron apropiarse y redefinir los límites temporales y espaciales junto a sus familias. Para algunos esta organización pasó por la superposición simultánea de un espacio donde convergían las actividades laborales, domésticas y educativas. Mientras que otros, para evitar interferencias, debieron separar de forma clara y rotunda los tiempos y espacios.

El tránsito a la redefinición del hogar, como un espacio que simbólicamente ha representado el cobijo familiar para compartir y descansar, a un lugar que debía tener cabida para las relaciones tradicionalmente instauradas y realizadas en un espacio externo, de la puerta de la casa para afuera, no fue un proceso fácil para las funcionarias y los funcionarios de este estudio, su dinámica osciló entre una sutil resistencia a la aceptación de que la pandemia no tenía una fecha establecida para su término y que había que adaptarse.

En el hogar cobraron especial relevancia los objetos y artefactos ubicados en las casas de los entrevistados, fueron destacados como parte de la cotidianidad y se intercalaron en la intermitencia del tiempo y el espacio para ayudarles con el desarrollo de sus actividades laborales, domésticas y de cuidados.

Uno de los ejes centrales en los testimonios de los teletrabajadores y las teletrabajadoras, es la relación que establecieron entre lo laboral y lo doméstico-familiar, donde la división espacio temporal tuvo un despliegue de estrategias con una inextricable reflexión y comparación a los procesos de trabajo tradicional.

Algunos entrevistados con grupos familiares reducidos e hijos en edad adulta, manifestaron su valoración por un trabajo presencial, ya que, el trasladarse hasta la oficina, les permitía dedicarse exclusivamente a las tareas laborales sin tener las interrupciones e interferencias del ámbito doméstico. Otros entrevistados, con grupos familiares más extensos e hijos en edad escolar, apreciaron la interacción de teletrabajar junto a sus familias, donde destacaron aspectos que lograron conciliar en la reorganización de roles y en la distribución de tareas domésticas.

Los entrevistados que tuvieron un despliegue de estrategias e interacciones de conciliación trabajo-familia, consideradas positivas por ellos, expresaron que la capacidad de tomar decisiones sobre cómo desarrollar y desde qué posición las actividades, les permitió mantener una sana convivencia y la posibilidad de abrir nuevas identidades basadas en la familia.

Desde sus prácticas organizativas de la vida cotidiana, algunos funcionarios elaboraron un discurso crítico al modelo laboral imperante, al observar una cultura de trabajo-familia que no les permite un real equilibrio en esas dos esferas. En este sentido, la modalidad del teletrabajo les significó revisar y comparar aspectos de sus roles.

A la revisión de las normas sociales predominantes y un modelo de conductas laborales tradicionales, que les impide armonizar esas esferas de sus vidas, se le suma el factor tiempo, donde los entrevistados pusieron énfasis en las extensas jornadas laborales y el tiempo invertido en el trayecto, ida a la oficina y retorno a casa. Este aspecto fue destacado en las funcionarias y los funcionarios, madres y padres de hijos menores o en edad escolar.

De cara a esa cultura laboral dominante, estos padres se auto percibieron en deuda por la falta de tiempo para disfrutar de los procesos de crianza y cuidado de sus hijos e hijas. De cara a una cultura laboral a distancia, destacaron la flexibilidad que les otorgó el teletrabajo para compartir con sus hijos e hijas, asumiendo un rol más activo y redescubriendo aspectos de la maternidad y paternidad que valoraron positivamente.

Otro factor preponderante que señalaron los funcionarios con hijos en edad escolar fue el integrar otras actividades aparte de la laboral. Ante el cierre de las actividades educativas

presenciales, por la pandemia, los padres y las madres de esta investigación, tuvieron que hacerse cargo de los procesos educativos de sus hijos e hijas, desplegando habilidades y destrezas de enseñanza y guía educativa. Esta multiplicidad de roles; ser padres, trabajadores y ayudantes del profesor o profesora, les significó dividir el tiempo destinado a las tareas laborales, generándoles cierta tensión en la búsqueda de un equilibrio entre lo laboral y lo familiar.

El teletrabajo también generó en algunos entrevistados la sensación de sentirse invadidos en la intimidad del hogar y de estar invadiendo la privacidad de sus compañeros de trabajo. Esta sensación de parámetros espacio-temporales y relacionales, se inscribió en la diversidad personal y las conceptualizaciones con que cada sujeto construía y entendía la modalidad laboral.

La rearticulación propia de cada funcionaria y funcionario, en la definición de los límites entre el trabajo y la vida doméstica, no estuvo exenta de acciones y dinámicas de rechazo y oposición. Para muchos de ellos, el tiempo se transformaba en algo circular, continuo e interminable entre las actividades domésticas y las demandas laborales.

El trabajo doméstico fue motivo de preocupación y rechazo por parte de algunas entrevistadas que sentían que, por estar visualizadas en el hogar durante todo el día, desempeñando el teletrabajo, eran requeridas y reforzadas -por los integrantes del grupo familiar- a realizar las actividades del hogar, tales como cocinar, lavar y limpiar. Desde una lógica de resistencia, plantearon que la modalidad laboral no era apropiada para ellas porque significaba un retroceso en este aspecto, donde los otros les atribuían obligaciones en el ámbito doméstico.

Un hecho que se reflejó con una disconformidad generalizada fue el impacto económico que tuvo el teletrabajo en los hogares de las funcionarias y los funcionarios, pues, en términos de presupuesto familiar, todos los entrevistados de este estudio manifestaron espontáneamente haber visto incrementadas sus cuentas básicas, principalmente la luz y el internet. Además, la mayoría tuvo que invertir en generar un espacio de trabajo y en compras relacionadas con herramientas tecnológicas y ergonómicas.

Ante una normativa incipiente del teletrabajo, que establece diferencias en su trato, ya que regula principalmente la modalidad en el sector privado de la economía del país, los funcionarios entrevistados articularon, desde la subjetividad de sus experiencias, una posición propia por interpelar ciertos derechos. Es así, como surge la idea de comparación con las inversiones que realiza el empleador, en el lugar de trabajo, para que el funcionario pueda disponer de todo lo necesario en el cumplimiento de sus funciones. En este aspecto, consideraron que los gastos que implique la modalidad laboral, no debería ser un costo que sólo ellos y ellas, en la privacidad de sus hogares, debieran adjudicarse.

El impacto que tuvo el teletrabajo en la esfera laboral de las funcionarias y los funcionarios es entendido como un proceso de producción de significados, definiciones y redefiniciones. Desde la subjetividad, el eje vertebrador que caracteriza y referencia a los entrevistados de este estudio, ante esta nueva modalidad laboral de teletrabajo, es lo que, para ellos, en la particularidad de sus historias y contextos relacionales, significa y constituye el trabajo.

De manera explícita o implícita, en cada discurso de los entrevistados se referenció que el teletrabajo significaba un cambio de paradigma laboral. El pasar de una cultura organizacional ubicada en el centro de la institución, con una dinámica establecida, a un espacio privado, en sus casas, conectados por medio de sus notebooks a una red de flujos interconectados y ayudados por dispositivos electrónicos auxiliares como celulares, *tablet* y pantallas adicionales.

En la individualidad de sus domicilios desplegaron una serie de recursos personales para autoorganizarse, autogestionarse, comunicarse, coordinarse y sincronizarse con las tareas propias y de los equipos de trabajo del Ministerio.

Un aspecto común entre las entrevistadas y los entrevistados, es el sentido de responsabilidad funcionaria que expresan en sus relatos. Una responsabilidad desde sus características propias y personales, pero también una responsabilidad resaltada en la vinculación con la institución y con lo que significa ser parte de un organismo de la Administración del Estado.

Esa ponderación de responsabilidad puede estar atribuida a la imposición de sanciones para quienes desempeñan la función pública, debiéndose responder por el mal hacer o el incorrecto ejercicio del cargo.

Como un fenómeno integrado a la pandemia, el teletrabajo debió implementarse en el Ministerio de manera improvisada y sin una experiencia previa. En el lenguaje de los trabajadores entrevistados, ante el rol y participación de las jefaturas y la institución, en el desempeño de la modalidad laboral, es prácticamente no verbalizado, no mencionado ni expresado.

Teniendo presente que las jefaturas del Ministerio de la época, por instrucción del jefe superior del servicio, debieron desempeñar sus funciones de manera presencial, durante todo el periodo de pandemia, la nula expresión de su participación en este proceso, por parte de los entrevistados, puede hacer presumir que desde una resistencia institucional y la disociación de las estructuras laborales, la responsabilidad que el teletrabajo fuera un fracaso o un desafío bien gestionado, estaba atribuida exclusivamente a las funcionarias y a los funcionarios que se acogieron a desempeñar esta modalidad laboral.

Por otra parte, es importante hacer mención que el teletrabajo enfrentó a las entrevistadas y los entrevistados, a gestionar la organización y el uso del tiempo dedicado al trabajo, ya que la rutina y cotidianidad de las actividades domésticas y de cuidado del hogar se intercalaban con sus dinámicas laborales. La mayoría afirmó que casi siempre concluían sus labores en horarios posteriores al término de la jornada laboral. En este sentido, expresaron que la regulación de la carga laboral fue un asunto que dependía en gran parte de ellos, logrando en el proceso apropiarse de una dinámica de teletrabajo que les permitía dar cumplimiento a los distintos requerimientos y tareas establecidas.

Sin embargo, fue posible apreciar en los relatos de los entrevistados, que trabajar vinculados con otros, por medio de una red con interacciones asincrónicas o simultáneas, con un resultado un tanto abstracto o inmaterial, sin un medio de control y con límites difusos -en tiempo y espacio- con sus jefaturas y compañeros de equipo, los instaba a autoexigirse para hacer visible su desempeño, aunque ello les implicara sacrificar tiempo destinado al ocio y al descanso. Más

aún, si relacionamos el factor pandemia, que, con los elevados niveles de desempleo en ese momento en el país generaba, en las personas que mantenían un puesto de trabajo, temor e inseguridad frente a la pérdida de la fuente laboral.

Sumado a lo anterior, las habilidades y otros recursos desplegados por los teletrabajadores, para cumplir con las tareas y actividades, pueden haber sido comprendidas por sus jefaturas o equipos de trabajo, como representaciones voluntarias, emergentes y proactivas, que, una vez captadas y destacadas, eran sutilmente institucionalizadas, de manera natural, en la dinámica laboral del teletrabajador o teletrabajadora, reproduciendo así una carga laboral que finalmente era aceptada voluntariamente por el funcionario o la funcionaria.

En cuanto a la comunicación desplegada para realizar el teletrabajo, en conjunto con sus equipos de trabajo, fueran estos presenciales o teletrabajadores, la mayoría refirió que los medios más utilizados fueron la mensajería instantánea, el correo electrónico y la llamada telefónica. En este punto, es importante destacar que, el teletrabajo les redefinió las maneras de relacionarse y para la mayoría de los entrevistados las comunicaciones con sus equipos de trabajo fueron constantes, armónicas y en algunos casos incrementadas con otras áreas del Ministerio, destacando este hecho positivamente.

En una situación contraria, desde el punto de vista organizacional y de relaciones de comunicación y trabajo en equipo, está la experiencia vivida por dos funcionarios pertenecientes a los estamentos técnico y administrativo, quienes, en el tiempo anterior a la pandemia desempeñaban funciones que requerían un desempeño físico en terreno y una parte de trabajo de registro digital. Con la modalidad del teletrabajo sus labores se vieron modificadas y desestimadas.

Para estos funcionarios la desestimación de su desempeño y la desintegración a un colectivo les impactó negativamente en su salud mental. Este hecho, dejó entrever que algunas Unidades del Ministerio no estuvieron dispuestas a generar reconversiones laborales de sus trabajadores y suscitaban prácticas de competencia entre los funcionarios con trabajo presencial y los que se desempeñaban por medio del teletrabajo.

El teletrabajo se suele asociar a los avances tecnológicos en información y comunicación que posibilitan a quienes lo desarrollan a trabajar desde locaciones separadas de la organización. Esta distinción quedó cuestionada desde la experiencia de los entrevistados, quienes teletrabajaron con frustración ante la ineficiencia de los servicios remotos dispuestos por el Ministerio. Una crítica permanente en casi todos los testimonios de los teletrabajadores fue que los servicios de conectividad a las plataformas y redes del Ministerio no funcionaron en forma adecuada, provocando en ellos y ellas sentimientos de frustración al visualizar que sus tareas se veían enlentecidas y poco eficientes.

A lo anterior, hay que agregar que no todos los hogares de las funcionarias y los funcionarios estaban acondicionados con una conexión a internet que permitiera navegar a una velocidad apropiada para trabajar con varias interacciones a la vez.

Respecto a los dispositivos que permiten que la información fluya y viaje por las redes de los hogares de los trabajadores a la institución y viceversa, los entrevistados no se plantearon reflexiones en torno a las estructuras de control y mecanismos de vigilancia por parte de la institución. Sólo hicieron alusión a las formas ya establecidas para el personal con teletrabajo y que consistían en el registro del reloj-control, vía remota, y la elaboración de un informe semanal con las actividades realizadas.

En la esfera social el impacto del teletrabajo estuvo vinculado a las limitadas relaciones sociales que podían compartir los entrevistados. De este modo, sus recursos sociales estuvieron centrados al interior de sus hogares, con la incorporación de nuevas rutinas junto a sus grupos familiares, donde destacaron hacer deporte, almorzar en familia y la práctica de instancias lúdicas o recreativas para dividir los tiempos entre las actividades. Lo interesante es que cada nueva rutina definida, suponía la separación de horarios con las actividades laborales.

Por otra parte, es importante destacar que estando en la modalidad de teletrabajo, la mayoría de las funcionarias y los funcionarios extrañaron los contextos relacionales con sus compañeros de trabajo en la institución y de manera complementaria, los hábitos y rutinas que

conforman la cultura organizacional de un trabajo presencial. En sus expresiones, afirmaron que la distancia con sus pares trabajadores era un aspecto perjudicial del teletrabajo.

El teletrabajo dio un espacio de reflexión a los funcionarios, respecto de los desafíos que su implementación demanda. Por consiguiente y en un contexto de pandemia, situaron la modalidad como un hecho transitorio en sus vidas laborales y destacaron la importancia de su ejercicio en la institución y en el servicio público en general. En los aspectos revisados por los entrevistados se encontraron los referidos a la legislación y a los procedimientos administrativos digitales.

Las representaciones conformadas del teletrabajo también tuvieron un espacio en los funcionarios que la modalidad les significó redefinirse desde otras vocaciones y aspiraciones personales, tomando la decisión de ingresar a una carrera profesional, con la finalidad de adquirir nuevos conocimientos que complementasen los ya adquiridos en sus trayectorias y experiencias laborales.

A lo largo de esta investigación, se ha podido comprender que la construcción de la subjetividad del teletrabajo en las funcionarias y los funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia ha estado inserta en contexto histórico, político y social del país frente a un acontecimiento sanitario de pandemia mundial, producido por una enfermedad infecciosa como es el COVID-19, que obligó a gran parte de las sociedades a recluirse en sus domicilios y desde ahí ejercer la mayoría de las actividades de la producción económica.

En ese devenir del teletrabajo fue posible comprender que, las funcionarias y los funcionarios con una ansiedad e incertidumbre iniciales, fueron desplegando recursos personales y habilidades en la práctica de una modalidad desconocida por ellos. El teletrabajo los desafió a cambiar hábitos y formas para desempeñarse, incorporando recursos tecnológicos y motivándolos a adquirir conocimiento y destrezas. Además, los interpeló a modificar parte de sus estructuras familiares para dar cabida a un espacio laboral ejercido históricamente en las afueras del hogar. En medio de rutinas cotidianas, actividades de los hijos y familia, intentaron posicionarse frente al teletrabajo con prácticas de exigencias, resistencias y redefiniciones constantes.

Definitivamente, las particularidades de cada funcionaria y funcionario contribuyeron al desarrollo de sus tareas y actividades por medio del teletrabajo. Ante sus percepciones, afectos, pensamientos, deseos y temores se autoorganizaron, autodisciplinaron y autogestionaron para dar cumplimiento, con un destacado sentido de responsabilidad, a las funciones requeridas en una cultura organizacional que se resistió a abandonar patrones de una cultura laboral presencial.

Cada funcionaria y funcionario, independiente de su categoría estamental, transitó por un mundo singular de teletrabajo, algunos con equipos de trabajo armónicos otros con equipos cambiantes y con formas de poder que imposibilitaron el pleno desarrollo de la modalidad laboral. La experiencia de teletrabajar para cada una de las personas que formaron parte de esta investigación puede considerarse agradable o desagradable, dependiendo de quienes los acompañaron como jefaturas y pares de trabajo.

Sin embargo, desde esas particulares personales de cada teletrabajador y teletrabajadora se encontraron puntos en común, factores que deben ser observables y que están determinados por dispositivos de subjetivación presentes en la cultura, en las familias y por supuesto en el trabajo y la modalidad de teletrabajo.

8.1 Hallazgos de la Investigación

A partir del relato y testimonio de las personas entrevistadas en este estudio, se puede determinar que, durante el proceso de implantación del teletrabajo, en un periodo de pandemia, la institución como entidad se mantuvo al margen de las situaciones particulares, así como de los distintos aspectos de implicancia laboral que debieron enfrentar las teletrabajadoras y los teletrabajadores.

La mayoría de los trabajadores intentaron empoderarse de sus funciones, resolviendo en solitario las tareas que debían cumplir y las coordinaciones realizadas en torno a las mismas. Asimismo, se pudo apreciar la falta de sinergia en algunos equipos de trabajo. La información relacionada con el desempeño funcionario de sus integrantes (si estaban en la oficina, con modalidad turno o estaban en sus casas, con teletrabajo) muchas veces era recibida por sorpresa, sin un medio de comunicación común que les permitiera conocer con antelación una planificación laboral.

Relacionado con el punto anterior, la dinámica laboral también estuvo marcada en algunos equipos de trabajo por una confusión de roles que generaba procedimientos ambiguos y dispersión del objetivo o foco de una tarea. Esta práctica se daba principalmente en la asignación de tareas, que les correspondían a las personas que estaban con teletrabajo, a las personas que trabajaban en forma presencial, generando de este modo una recarga laboral al funcionario o funcionaria que se encontraba en la oficina y una ausencia de labores al funcionario o funcionaria que se encontraba con teletrabajo.

En algunas áreas o unidades del Ministerio la comunicación, por parte de las jefaturas y coordinadores de equipo, no existió para con los teletrabajadores, estos no fueron considerados en la distribución de tareas, desestimándoles en sus trabajos y generándoles expectativas no cumplidas respecto a la modalidad laboral. En estos casos, cabe señalar, que estos funcionarios, invisibilizados en sus funciones, fueron parte del personal a quienes se les otorgaron notebooks y acceso a las plataformas de la institución para poder teletrabajar. Sin embargo, no pudieron teletrabajar porque sus jefaturas no los consideraron en una planificación de tareas o actividades.

La institución, como organización, no manifestó interés en generar instancias de diálogo con los funcionarios teletrabajadores para discutir elementos que pudieran necesitar en sus casas para el desempeño del trabajo, fueran estos tecnológicos, materiales o ergonómicos.

A las readecuaciones que debieron hacer en sus hogares, para la implementación del teletrabajo, se puede agregar que las funcionarias y los funcionarios no recibieron capacitaciones directas desde los equipos de trabajo del Ministerio. Equipos dedicados a áreas de recursos humanos, calidad de vida o tecnologías de la información que podrían haber generado espacios de interés para los teletrabajadores.

Esas capacitaciones podrían haber estado orientadas al autocuidado en salud mental y física, a la gestión y organización para trabajar a distancia, al uso de las tecnologías de comunicación e información; plataformas o herramientas que les hubieran permitido adquirir habilidades digitales para optimizar sus trabajos.

Otro aspecto para destacar como hallazgo es que la mayoría de los funcionarios con teletrabajo no interpelaron a sus jefaturas frente a los requerimientos que necesitaban para dar cumplimiento al teletrabajo. Ante sus demandas guardaron silencio. La disociación espacio temporal, generaba en los funcionarios un imaginario de la figura del jefe/a, como alguien que podía estar muy atareado/a en la oficina, resolviendo problemas circunstanciales, de mayor relevancia, considerando que la institución tiene un giro político.

El silencio por parte de los teletrabajadores puede estar inscrito en una cultura laboral que ve de manera negativa las manifestaciones del personal. En el pensamiento de Foucault, esta característica puede ser entendida desde el efecto del poder, donde el trabajador o trabajadora se comporta como un sujeto disciplinario que regula costumbres, hábitos y prácticas sociales.

Por último, resulta significativo destacar el desafío que le compete a la institución en su posicionamiento frente a esta modalidad laboral emergente, si bien, por una crisis sanitaria el teletrabajo estuvo presente en una parte de las trabajadoras y los trabajadores del Ministerio, el ejercicio de su práctica puede retornar por cualquier otra causa que constituya un estado de

catástrofe o puede ser instaurada como una posibilidad alternativa de trabajo. En este sentido, el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y los vínculos colectivos (Asociación de Funcionarios), tienen como desafío velar por un teletrabajo integral, sin discriminación y que les permita a las trabajadoras y los trabajadores concebirse como parte de un proyecto de teletrabajo en equipo y en conjunto con la institución.

8.2 Aportes al Trabajo Social

Antes de situarnos en una reflexión que, desde el Trabajo Social, pretenda aportar a la temática central de esta investigación, el teletrabajo, es necesario comprender que, como modalidad emergente, el teletrabajo forma parte de un constructo dinámico en las vidas de las personas: el trabajo.

El trabajo situado en la esfera individual, colectiva y social de las personas, que varía a lo largo de la historia y representa un eje vertebrador de las interacciones con los demás, es parte de las políticas públicas del país cuyo propósito es generar mayor empleabilidad y mejorar las condiciones laborales de la población.

El teletrabajo surge con fuerzas como consecuencia de las medidas de reducción de movilidad de la población, impulsadas por el gobierno, en un contexto de crisis sanitaria por la pandemia de COVID-19. Las instituciones privadas y públicas del país se vieron impulsadas a adoptar prácticas de trabajo remoto.

Como esta investigación se ha llevado a cabo en una institución gubernamental, es importante destacar que, en el servicio público, no existe un marco normativo que promueva, regule, habilite y brinde soporte al desempeño del teletrabajo.

Hablar de Trabajo Social en el campo del trabajo y el teletrabajo, en una institución del Estado, implica reconstruir y redefinir una relación que va más allá de la intervención. El Trabajo Social desde una perspectiva de bienestar, en un contexto de institución pública, ha permanecido condicionado a códigos de conducta, normativas y estructuras que rigen a la institución. Desde su intervención, pueden surgir respuestas inmediatistas y carentes de un interés por proponer nuevas formas de organización y desarrollo para los trabajadores de la institución.

Históricamente el rol de Trabajo Social en el Estado ha sido cumplir un papel de mediador entre las demandas de las personas y las políticas públicas, pero esa relación no ha estado ajena a asociar la disciplina con acciones de ayuda, beneficencia, compensación y asistencia. En este

sentido, las situaciones de contingencia social, que demandan de la profesión en las instituciones, no pueden desarrollarse en un accionar que responda de un modo inmediatista, con el riesgo de caer en la instrumentalización y convertirse en un tecnicismo.

Comprendiendo lo anterior, es posible ubicar la relación institución - trabajo social, en el desarrollo organizacional y pensar, desde el componente esencial de la profesión, lo que significa construir institucionalidad desde los sujetos que componen esa organización, que cumplen un objetivo común en ella, con tareas y funciones específicas y que son parte de ella hasta que se retiren o deja de funcionar la organización.

Estos sujetos que se conforman de una trayectoria histórica, política y social, condicionada y referida a situaciones estructurales y subjetivas de una sociedad fragmentada, en su cotidianidad se enfrentan a nuevas realidades que emergen de procesos a veces impregnados de individualismo.

El teletrabajo como una modalidad emergente puede desafiar a la disciplina del Trabajo Social porque la interpela a redefinir una nueva forma de cultura organizacional que se pueda dotar de flexibilidad en su integración, gestión y valores.

Abordar el teletrabajo desde las instituciones, involucra la participación de los trabajadores que la integran, quienes conforman el patrimonio social de experiencias vividas y acumuladas en la organización y que son traspasadas a las nuevas generaciones. El rol de los trabajadores es preponderante porque representan las identidades y memorias de la institución; comparten historias, rituales y un lenguaje común.

Pero la gestión de una política pública o marco normativo en teletrabajo para implementar en el servicio público puede surgir sólo desde la mirada de las autoridades y representantes de las instituciones, con un enfoque basado en la gestión estratégica de la regulación de la productividad, los insumos de soporte y la supervisión, lo que incluso puede exacerbar problemas de desigualdades estructurales en las organizaciones.

Una política o marco normativo del teletrabajo debiera considerar las comprensiones e interpretaciones subjetivas de los trabajadores, quienes, desde una observancia y experiencia previa en la modalidad laboral pueden dar significado y sentidos a las necesidades y adherir a la construcción de categorías que los conectan desde una singularidad a una colectividad.

En este sentido, el Trabajo Social como profesión interdisciplinar y desde un enfoque fenomenológico, puede dar cabida a esa comprensión de las realidades situadas de los sujetos teletrabajadores, permitiendo que esa producción de significados y simbolizaciones redefinan la nueva modalidad laboral al interior de las instituciones.

El Trabajo Social también tiene un rol promotor y garante de los derechos de las personas, considerando que la modalidad del teletrabajo es emergente en el servicio público, requiere una revisión para que se garanticen los derechos ya adquiridos en un trabajo presencial, entre ellos, el acceso a oportunidades de capacitación y mejoras de ascenso con igualdad de género y las leyes de protección a la paternidad, maternidad y a las personas con discapacidad.

En la misma línea anterior, el teletrabajo debe considerar en su implementación la incorporación del derecho a la desconexión digital y la revisión de la superposición de las tareas de cuidados en el hogar, para que no sea una modalidad que reproduzca la diferenciación en los roles de género, abriendo más la brecha que separa a hombres de mujeres en los que se refiere a la conciliación familiar.

Por último y teniendo en cuenta que alrededor del teletrabajo se construyen imaginarios, el Trabajo Social en la implementación del teletrabajo, debe integrar la mirada intergeneracional, considerando que, en el servicio público las funcionarias y los funcionarios pueden trabajar por sobre los 65 años, existiendo inclusive la Ley N° 20.948, que contempla un Plan de Incentivo al Retiro Voluntario del Servicio Público. En este escenario, la integración, actualización de conocimientos en las TIC y la educación digital para los trabajadores adultos mayores puede favorecerlos con la flexibilidad laboral que pueda brindarles el teletrabajo.

Además, el teletrabajo en las personas adultas mayores puede suponer un manejo de relaciones interpersonales más sólidas y sostenibles con los equipos de trabajo, considerando el bagaje de experiencia inmaterial que estos trabajadores pueden transferir a las actuales y futuras generaciones de la institución.

Con una mirada singular de apertura colectiva, el Trabajo Social desde la modalidad teletrabajo, nos insta a palpitar las nuevas realidades laborales, con nuevos sujetos de desarrollo que necesitan ser escuchados en sus vivencias subjetivas, construidas a partir de las estructuras organizacionales, las trayectorias personales, la cultura, la historia social y los hechos contemporáneos. Vivencias que se inscriben en la memoria individual y colectiva de las trabajadoras y los trabajadores, determinando una identidad que más allá de un rol social ocupacional.

9 BIBLIOGRAFÍA

- Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe. (2017). *Primer Informe Estado del Teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 23 de agosto de 2021, de <https://cidtt.org/wp-content/uploads/2018/03/Estado-del-Teletrabajo-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- ACHS. (2021). *5° Estudio COVID: Retorno seguro y expectativas*. Asociación Chilena de Seguridad. Recuperado el 1 de octubre de 2021, de <https://accionempresas.cl/content/uploads/estudio-retorno-seguro-compressed.pdf>
- Actis, E., Iglesias-Onofrio, M., Pérez de Guzmán, S., & Viego, V. (2021). Teletrabajo, vida cotidiana y desigualdades de género en Iberoamérica. La experiencia del confinamiento originado por la COVID-19 como laboratorio. *Revista de Economía Crítica*(31). Recuperado el 16 de agosto de 2021, de http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/1-EugenioDiPasquale-MarcelaIglesias-SofiaPerez-ValentinaViego_Teletrabajo-y-vida-cotidiana.pdf
- Allen, Golden, Shockley, & en Eurofound & O.I.T. (2015). *en Factibilidad y determinantes del teletrabajo a nivel de ocupaciones en Chile y en la Región Metropolitana*. SENCE 2021.
- Alonso Fabregat, M., & Cifre Gallego, E. (2002). *Teletrabajo y Salud: un nuevo reto para la psicología*. Madrid.
- Aquino, A. (Septiembre a Diciembre de 2013). *Revista Sociológica Universidad Autónoma Metropolitana*, 29(80), 259-278. Recuperado el 23 de junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/3050/305029973009.pdf>
- Auronix. (s.f.). www.auronix.com. Recuperado el 3 de octubre de 2021, de <http://www.auronotix.com/Home/historia-del-teletrabajo>
- Blanch, J. (1996). *Psicología Social del Trabajo*. Madrid .
- Bosch, M. J., Riumalló, M. P., & Urzúa, M. J. (2020). *Teletrabajo*. Universidad de Los Andes. Santiago: Business School. Recuperado el 23 de junio de 2022, de <https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2020/04/CTF-NT-ES-20-339-Teletrabajo.pdf>
- Bourdieu, P. (2007). *El Sentido Práctico*. Editores Argentina .
- Bustos, D. (2012). *Ciberatesanas: (Re) Subjetivando espacios, tiempos, relaciones e individualidades en el teletrabajo*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Bustos, D. (2012). Sobre subjetividad y (tele) trabajo. Una revisión crítica. *Revista de Estudios Sociales*(44), 181-196. <https://doi.org/DOI-Digital> Objects of Information: <http://dx.doi.org/10.7440/res44.2012.17>
- Caamaño, E. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*(35), 79-105. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512010000200003>
- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas Revista de psicología Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, II, 53-82. Recuperado el 7 de diciembre de 2021, de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Analisis-de-contenido.pdf>
- Cámara de Diputados. (13 de agosto de 2018). *camara.cl*. Recuperado el 18 de agosto de 2021, de https://www.camara.cl/prensa/sala_de_prensa_detalle.aspx?prmId=134867
- Cicourel, A. (1982). *El método y la medida en sociología*. Madrid: Nacional.
- Cifuentes, D. (2016). *Caracterización del teletrabajo desde versiones de integrantes del Gobierno, Empleadores y Teletrabajadores: Una aproximación psicosocial*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad del Valle. Recuperado el 7 de enero de 2022, de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/14986>

- Contraloría General de la República. (17 de marzo de 2020). *www.contraloria.cl*. Recuperado el 16 de noviembre de 2021, de <https://www.contraloria.cl/pdfbuscador/dictamenes/003610N20/html>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social. Edición Revisada*. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- Cravero, V. (2011). *Teletrabajo, subjetividad y lazo social*. Córdoba, Argentina. Recuperado el 7 de septiembre de 2021, de [https://www.researchgate.net/publication/325463639_TELEWORK_ARGENTINA_Teletrabajo_p ara_el_desarrollo_sustentable](https://www.researchgate.net/publication/325463639_TELEWORK_ARGENTINA_Teletrabajo_para_el_desarrollo_sustentable)
- De la Cámara Arilla, C. (2000). El teletrabajo un indicador de cambios en el mercado del trabajo. *Cuaderno de Relaciones Laborales, Universidad de Barcelona*. Recuperado el 31 de agosto de 2021, de <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0000220227A>
- De la Garza, E. (2001). Subjetividad, cultura y estructura. (C. E. Iztapalapa, Ed.) *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma Metropolitana*, 83-104. Recuperado el 4 de junio de 2022, de <https://revistaiztapalapa.izt.uam.mx/index.php/izt/article/view/527>
- Diario Constitucional. (5 de octubre de 2021). *www.diarioconstitucional.cl*. Recuperado el 3 de noviembre de 2021, de <https://www.diarioconstitucional.cl/wp-content/uploads/2021/10/5.1.-CGR-DICTAMEN-N%C2%BOE142955.pdf>
- Díaz, L. (2006). *Producción de conocimiento sobre trabajo social en las unidades académicas de Bogotá en el periodo comprendido entre 1995-2003*. Universidad Externado de Colombia. Recuperado el 5 de diciembre de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/tara/n5/n5a13.pdf>
- Dirección del Trabajo. (2005). *Trabajo a domicilio en el siglo XX. Tres miradas sobre el Teletrabajo*. Recuperado el 18 de noviembre de 2021, de https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articulos-88985_recurso_1.pdf
- Dirección del Trabajo. (s.f.). *www.dt.gob.cl*. Recuperado el 17 de noviembre de 2021, de <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-propertyvalue-145764.html>
- Eurofound y OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo y Oficina Internacional del Trabajo, Santiago. Recuperado el 28 de septiembre de 2021, de https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_712531/lang--es/index.htm
- Falla, U., Gómez, S., & Rodríguez, R. (2018). *La experiencia del trabajo social. Estudios en fenomenología social*. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Recuperado el 5 de diciembre de 2021, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000120.pdf>
- Filippi, G. (2006). *El significado y el valor del trabajo en distintos grupos socio laborales de Argentina en los albores del siglo XXI*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado el 23 de mayo de 2022
- Foucault, M. (1987). en Diana Bustos Ordoñez, *Ciberartesanías: (Re) Subjetivando espacios, tiempos, relaciones e individualidades en el teletrabajo*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) 2012. Recuperado el 31 de agosto de 2021
- Galvez, A., & Tirado, F. (19 de octubre de 2009). Teletrabajo y regímenes de compromiso: Mujeres y crítica del modelo laboral presencial. *Psicoperspectivas, VIII(2)*, 143-165. Recuperado el 18 de septiembre de 2021, de <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/64>
- Galvez, A. (2014). Teletrabajo y Producción de Subjetividades: Una encrucijada de resistencias. *Rev. Polis et Psique, 4(1)*, 189-216. Recuperado el 6 de diciembre de 2021, de <https://seer.ufgrs.br/index.php/PolisePsique/article/view/44874>
- Hardt, M., & Negri, A. (2000). *Imperio*. Cambridge, Massachussets: Harvard University Press. Recuperado el 12 de enero de 2022, de <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1716/1/Imperio.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- INAPI - OIT. (2021). *Teletrabajo: Modelo manual y recomendaciones de política para INAPI*. Recuperado el 21 de septiembre de 2021
- INE. (17 de mayo de 2021). Boletín Complementario N° 5. *Remuneraciones y costo de la mano de obra*. Recuperado el 28 de septiembre de 2021, de [https://www.ine.cl/docs/default-source/sueldos-y-salarios/boletines/esp%C3%B1ol/base-anual-2016-100/m%C3%B3dulo-covid-19-ir-icmo/bolet%C3%ADn-covid-19-\(diciembre-2020-a-marzo-2021\).pdf?sfvrsn=899928a_4](https://www.ine.cl/docs/default-source/sueldos-y-salarios/boletines/esp%C3%B1ol/base-anual-2016-100/m%C3%B3dulo-covid-19-ir-icmo/bolet%C3%ADn-covid-19-(diciembre-2020-a-marzo-2021).pdf?sfvrsn=899928a_4)
- Joric, C. (21 de mayo de 2020). *www.lavanguardia.com*. *El teletrabajo nació de otra crisis*. Recuperado el 28 de septiembre de 2021, de <https://www.lavanguardia.com/historiayvida/historia-contemporanea/20200521/481297391719/teletrabajo-covid19-crisis-petroleo-sociedad-consumo.html>
- Jünemann, F., & Wiegand, C. (2021). *Manual de Teletrabajo: Marco Jurídico y Buenas Prácticas*. Fundación Chile Mujeres, OIT, Subsecretaría de Derechos Humanos en colaboración con Subsecretaría del Trabajo. Recuperado el 1 de noviembre de 2021, de <https://ddhh.minjusticia.gob.cl/media/2019/07/Manual-de-Teletrabajo.pdf>
- Lenguita, P., & Miano, A. (2005). *Las relaciones laborales "invisibles" del teletrabajo*. Recuperado el 1 de octubre de 2021, de <https://www.aacademica.org/amalia.miano/39>
- Ley N° 21.220. (26 de marzo de 2020). Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado el 23 de agosto de 2021, de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741>
- Luque, P., Gómez T., & Cruces S. (2000). El trabajo: fenómeno psicosocial. En *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: Guillen, C. (Ed.). Recuperado el 23 de mayo de 2022
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (Síntesis conceptual). *IIPSI de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 9(1), 123-146. Recuperado el 5 de diciembre de 2021, de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Memoria Chilena. (s.f.). *Feminismo en el Siglo XX - Elena Caffarena (1903-2003)*. Recuperado el 3 de noviembre de 2021, de <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-100606.html>
- Neffa, J. (2003). *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: Humanitas.
- Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. CEIL -CONICET. Recuperado el 17 de agosto de 2021, de <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>
- OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado el 28 de septiembre de 2021, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- OIT. (2020). *Guidance for Labour Statistics Data Collection COVID-19*.
- OIT. (2021). *Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Roxana Maurizio. Recuperado el 20 de septiembre de 2021, de https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_811301/lang--es/index.htm
- OMS. (12 de octubre de 2020). *¿Qué es la COVID-19?* Recuperado el 16 de agosto de 2021, de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Pérez S., C. (2010). El teletrabajo: ¿Más libertad o una nueva forma de esclavitud para los teletrabajadores? *Revista de Internet, Derecho y Política*(11).
- Pizarro, X., Pliscoff, C., Fuenzaliza, J., & Alvarado, E. (2021). *Propuestas para una política de teletrabajo en el Estado de Chile (Serie Sistemas Públicos Edición Especial)*. Centro de Estudios Públicos, Ingeniería Industrial, Universidad de Chile. Recuperado el 23 de noviembre de 2022, de

- <https://sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/2021/11/nota-tecnica-propuestas-para-una-politica-de-teletrabajo-en-chile.pdf>
- Pontificia Universidad Católica de Chile. (2021). *No era teletrabajo: es telepandemia*. Magíster en Comunicación Estratégica. Recuperado el 1 de octubre de 2021, de <http://www.trendigital.cl/portfolio/no-es-teletrabajo-es-telepandemia-informe-sobre-los-beneficios-y-consecuencias-en-chile-2021>
- Rapp, W. (2004). *Teletrabajo* (Vol. 81). España. Recuperado el 4 de noviembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=861172>
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa* (Segunda ed.). Málaga, España: Aljibe. Recuperado el 5 de diciembre de 2021, de <https://issuu.com/jesusmarcelino/docs/128205939-metodologia-de-la-investi>
- Rubio, Allen, Golden, Shockley, & Eurofound & Organización Internacional del Trabajo. (2010-2015). *en Factibilidad y determinantes del teletrabajo a nivel de ocupaciones en Chile y en la Región Metropolitana*. Santiago: SENCE 2021. Obtenido de https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2021/01/Informe_Teletrabajo-1.pdf
- Sandoval, C. (2002). *Investigación Cualitativa*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Secretaría de Modernización. (28 de enero de 2021). Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de <https://empleopublico.consultahacienda.cl/>
- SENCE. (2021). *Factibilidad y determinantes del teletrabajo a nivel de ocupaciones en Chile y en la Región Metropolitana*. Recuperado el 1 de octubre de 2021, de <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/publicacion/factibilidad-y-determinantes-del-teletrabajo-a-nivel-de-ocupaciones-en-chile-y-en-la-region-metropolitana/>
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós. Recuperado el 5 de diciembre de 2021, de <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- Universidad de Chile. (2003). Facultad de Medicina. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*(3). Recuperado el 18 de septiembre de 2021, de http://web.uchile.cl/vignette/terapiaocupacional-aa/www.revistaterapiaocupacional.cl/CDA/to_simple/0,1374,SCID=7248%26ISID=290%26PRT=7242,00.html
- www.serviciocivil.cl . (s.f.).
- Zegarra, S. B. (30 de diciembre de 2020). *Revista Iberoamericana del Derecho del Trabajo y la Seguridad Social . El acceso a internet en tiempos de COVID-19 y su impacto en la sociedad boliviana: brecha digital*.

10 ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El objeto de la información que se entrega a continuación es darle las herramientas para ayudar a conocer lo que implica su participación en la investigación: *“Construcción de la Subjetividad del Teletrabajo en las funcionarias y los funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia”*. Este estudio es realizado por la estudiante **Allyson Silva Brito** y es guiado por la Académica **Cecilia Leblanc Castillo**, a quien podrá contactar al correo cecilia.leblanc@uacademia.cl en caso de cualquier duda, reclamo o consulta al respecto.

El objetivo principal de este estudio es *“Comprender la construcción de la subjetividad del teletrabajo en las funcionarias y los funcionarios del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que se hayan desempeñado en esta modalidad, durante el periodo de mayo de 2020 a diciembre de 2021”*

Su participación en este estudio es voluntaria y si Ud. está de acuerdo se le realizarán los siguientes procedimientos, ninguno de los cuales le implicará un gasto: *Entrevista semiestructurada*.

La participación en estas actividades no involucra pago o compensaciones.

Es importante que sepa que Ud. no sufrirá ningún riesgo, incomodidad o molestia con la realización de este procedimiento y si algo ocurriese la autora de este estudio estará totalmente disponible para ayudarle a contestar cualquier inquietud.

Se garantiza que sus datos personales se mantendrán en completa privacidad y anonimato. Todos los datos y documentos de este estudio se mantendrán archivados durante 1 año, periodo después del cual serán eliminados. Los resultados de esta investigación pueden ser publicados en medios de difusión con objetivos académicos, bajo el resguardo absoluto de la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

Usted tiene la libertad para decidir si quiere participar del estudio y puede retirar su autorización en cualquier momento, sin necesidad de justificarse.

Firma de la Investigadora

Declaro que leí este documento, estoy de acuerdo con lo expuesto y acepto participar de este estudio.

Nombre del participante: _____

Firma: _____

Ciudad y Fecha: _____ de _____ 2022

ENTREVISTA

PAUTA DE PREGUNTAS

1. ¿De qué manera la pandemia afectó su vida?
2. ¿Qué sentimientos y emociones le generó a usted el teletrabajo, en tiempos pandemia?
3. ¿De qué manera el teletrabajo aportó al cumplimiento de sus funciones en la institución?
4. ¿Qué dificultades se le presentaron a usted -desde la institución- para desarrollar el teletrabajo de manera eficiente?
5. ¿Qué impacto tuvo el teletrabajo para usted en su vida personal, familiar y laboral?
6. ¿Cree usted que se encontraba preparado para realizar teletrabajo?
7. ¿Qué tan importante han sido sus características personales y profesionales para poder adaptarse al teletrabajo?
8. ¿Qué condiciones y capacidades cree usted que debería tener un teletrabajador/a?
9. ¿Qué aspectos valora usted de la modalidad de teletrabajo?
10. ¿Qué desafíos le abre a usted, la modalidad de teletrabajo, en lo laboral y personal?
11. ¿Cree usted que su trabajo sufrió modificaciones en la modalidad de teletrabajo?, ¿Por qué?
12. ¿Ha sentido la necesidad de estar conectada (o) constantemente con los dispositivos tecnológicos? ¿En qué ocasiones?
13. A partir del teletrabajo, ¿cómo percibe la relación de comunicación y coordinación con sus compañeros de equipo y con su jefe/a directo?
14. ¿Cree usted que hay diferencias en el impacto que tiene el teletrabajo según condición de género?
15. ¿Cree que el teletrabajo en tiempos de pandemia generó en usted nuevos comportamientos?
16. ¿Cree que sus relaciones de amistades y sociales se vieron modificadas a partir del teletrabajo?, por qué?

Registro de las Personas Entrevistadas						
N° Entrevista	Género	Edad	Grupo familiar	Cohabita con hijos	Edad hijos	Estamento Laboral
E1	Hombre	33	2	0	0	Técnico
E2	Mujer	62	5	2	28 y 30	Técnico
E3	Hombre	34	3	1	5	Profesional
E4	Mujer	33	2	1	9	Técnico
E5	Mujer	57	2	1	28	Técnico
E6	Mujer	50	5	1	28	Profesional
E7	Mujer	37	3	1	11	Administrativo
E8	Hombre	28	5	0	0	Profesional
E9	Mujer	43	4	2	6 y 8	Profesional
E10	Hombre	59	4	2	25 y 29	Administrativo
E11	Hombre	65	3	2	20 y 26	Profesional
E12	Hombre	47	3	1	14	Profesional



1055

ORD. (DAG) N° _____ /

ANT.: Solicitud de acceso a la información folio N° AF001T0002401, de fecha 20 de junio de 2022.

MAT.: Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

SANTIAGO, 20 JUL 2022

A : ALLYSON SILVA BRITO
allyson.silva@uacademia.cl

DE : MACARENA LOBOS PALACIOS
SUBSECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA

1. Esta Secretaría de Estado ha recibido su solicitud de acceso a la información pública citada en el antecedente, mediante la cual usted requiere lo siguiente:

"En el marco de una investigación universitaria, solicito al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la siguiente información:

Total de trabajadores que estuvieron con trabajo remoto, desde mayo de 2020 hasta diciembre de 2021, separado por género y calidad contractual: planta, contrata y honorarios.

Total de trabajadores que estuvieron con trabajo por turno, desde mayo de 2020 hasta diciembre de 2021, separado por género y calidad contractual: planta, contrata y honorarios.

De la cifra total de funcionarios de planta y contrata que realizó trabajo remoto, desde mayo de 2020 hasta diciembre de 2021, se requiere el desglose por género y estamentos: profesional, técnico y administrativo.

De la cifra total de funcionarios de planta y contrata que realizó trabajo por turno, desde mayo de 2020 hasta diciembre de 2021, se requiere el desglose por género y estamentos: profesional, técnico y administrativo.

Observaciones: Fecha en estudio: desde mayo de 2020 hasta diciembre de 2021 (20 meses)

Se adjunta archivo tabla excel para la entrega de la información."

2. Sobre el particular, esta Secretaría de Estado cumple con adjuntar planilla Excel con la información requerida.

En otro particular, saluda atentamente a Ud.,



MACARENA LOBOS PALACIOS
Subsecretaría General de la Presidencia

RSB/CPS/SBG/MS/MS/MR
DISTRIBUCION

1. Allyson Silva Brito
2. MINSEGPRES (Gabinete Subsecretaría:
 - Unidad de Fiscalía Interna)
3. MINSEGPRES (División de Administración General)
4. MINSEGPRES (Oficina de Partes)



OPERACIONALIZACIÓN DE LA CATEGORÍA DE ESTUDIO

Categoría	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Teletrabajo	Esfera Personal	Cambios emocionales	Incertidumbre Miedo Ansiedad Aislamiento Retraimiento Desconfianza Agrado Autonomía Libertad Otros
		Cambios de hábitos	Básicos: dormir, alimentarse, bañarse, vestirse, etc. Sociales, recreativos y de ocio
		Cambios de comportamientos	Adaptativo Flexible Desadaptativo Acelerado Relajado Agresividad Pasividad Ultra conectado Desconectado Otros
		Desafíos Personales	Educativos Recreativos Económicos Otros
Teletrabajo	Esfera Familiar	Relaciones familiares	Equilibrio en las tareas del hogar y cuidados Tensiones en las tareas del hogar y cuidados Incorporación de nuevas tareas de hogar y cuidados Cambio de rutinas Incremento de los afectos Comprensión y apoyo emocional Relaciones conflictivas Ruptura de las relaciones

Categoría	Dimensión	Subdimensión	Indicador
Teletrabajo	Esfera laboral	Cambios y modificaciones	Uso del tiempo Uso del espacio Uso de las TIC Relaciones interpersonales Comunicación Coordinación Carga laboral
		Desafíos laborales	En aspectos de la modalidad laboral En otras actividades laborales
	Esfera social	Cambios y modificaciones	Aumento de amistades Pérdida de amistades Nuevos espacios de recreación y ocio Nuevas rutinas para compartir Aislamiento social