



Universidad Academia de Humanismo Cristiano

Instituto de Humanidades

Programa Especial de Titulación en Periodismo

DISRUPCIÓN TECNOLÓGICA: EL NUEVO MUNDO ACELERADO
POR EL COVID-19

Alumnos: Luis Alejandro Llulén Castro

María José Llulén Castro

Profesor Guía: Felipe Cisterna Chávez

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN COMUNICACIÓN
SOCIAL .

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE PERIODISTA.

Santiago, 2021.

Este reportaje está realizado con la convicción de dar importancia a las problemáticas laborales, las que hoy tienen en condiciones precarias a tantas y tantos obreros, quienes día a día se esfuerzan por llevar el sustento a sus hogares y que por años han sido invisibilizados en un país injusto, desigual y discriminador.

Está dedicado especialmente a nuestra madre y padre, hermana, tatas, lelas y nuestros Sebas personas que siempre han confiado en nuestras capacidades gracias por ser parte de este proceso y permitirnos soñar desde siempre, hacer de nosotros unas personas conscientes con la realidad ajena.

Además, agradecemos a todas las personas que formaron parte de este importante proyecto

ABSTRACT

La presente tesis indaga en los múltiples problemas que trae consigo el ingreso de las nuevas tecnologías en el mundo del trabajo acelerado por la crisis producto de la pandemia por Covid-19. A través de una serie de entrevistas realizadas a trabajadoras, trabajadores y distintos expertos en diversas áreas vinculadas al trabajo, damos cuenta de que Chile no está preparado para enfrentar las nuevas formas de trabajo, la reconversión laboral y la educación en nuevas tecnologías.

PALABRAS CLAVE: #Disrupción Tecnológica #Trabajo Digno #Nuevas Formas de Trabajo #Educación y Trabajo #El Mundo Cambió.

This thesis looks into the numerous problems that the entry of new technologies brings about in the labour field, accelerated by the crisis due to the Covid-19 pandemic. Through a series of interviews to male and female workers and diverse experts in different areas linked to work, we realize that Chile is not prepared to face the new working ways, the labour reprimand and education in new technologies.

KEYWORD: #Technologic disruption #Dignified work #New working ways #Education and work #The world changed

ÍNDICE

1.- Capítulo uno. Concepto y problematización	Página 5
2.- Capítulo dos. Nuevas formas de trabajo	Página 9
3.- Capítulo tres. Reconvención laboral.	Página 12
4.- Capítulo cuatro. Capacitación nuevas tecnologías	Página 15
5.- Capítulo cinco. Educación, pandemia y tecnología 19	Página
6.- Bibliografía 23	Página
Anexos	
-Entrevistas	Página 24
-Proyecto de investigación aprobado en Seminario I	Página 57

La música utilizada es **Música Tecnológica / Digital sin Copyright---** **MÚSICA LIBRE DE COPYRIGHT.**

Libreto

1°Capítulo

00:00

PODCAST: DISRUPCIÓN TECNOLÓGICA, EL PROBLEMA DEL TRABAJO

En este primer capítulo veremos qué entendemos por disrupción tecnológica, cuales son los problemas que genera en el mundo del trabajo y cómo se aceleró con la llegada de la pandemia

Sonido intro Newen Llaulenes podcast

Luis Locutor 1

ESTO ES: NEWEN LLAULENES PODCAST, TU VOZ MI VOZ

Sonido ambiente

Yenny Macuada

María José Locutor 2

Ella es Yenny Macuada, trabajadora de supermercados y hoy vendedora ambulante.

El día 3 de marzo del 2020 se detectó el primer caso de Covid en Chile. Sabíamos que la pandemia estaba desatada, lo que no sabíamos es que con ello se aceleraría el cambio tecnología y cientos de trabajadores y trabajadoras quedarían en el olvido.

Boris Garrido, dirigente de la confederación de sindicatos del comercio y servicios financieros nos comenta

Boris Relato

María José

La disrupción tecnológica es un concepto difícil de definir, pero podemos decir que es una ruptura o una interrupción brusca en el cómo estábamos haciendo las cosas. Hoy entendemos que el trabajo no lo ejecutan solo las personas las máquinas han llegado a reemplazarlas.

El comercio es uno de los rubros más afectados con estas nuevas formas de trabajo, así los trabajadores y trabajadoras menos calificadas tienen mayor riesgo de desaparecer, Carmen Silvia, economista reflexiona al respecto

Carmen Silvia

María José

El problema no es únicamente el desempleo, sino que también las formas del trabajo cambiaron en un país que no tenía las normativas necesarias para enfrentar esta nueva modalidad.

Según datos del Diario Financiero antes de la llegada de la pandemia el 31% de las empresas practican de alguna forma el teletrabajo, pero ya a la tercera semana de marzo el número se disparó alcanzando el 72%

Yanara Fuenzalida, jefa de servicios de la empresa Sonda S.A señala

Yanara Fuenzalida

María José

Recordemos que el teletrabajo trae consigo nuevas y muy distintas condiciones en la relación laboral del trabajador con el empleador, como por ejemplo el equipamiento necesario para ejercer la función, el carácter voluntario, los derechos colectivos, entre otros.

En nuestro país con la llegada de la crisis sanitaria se han hecho modificaciones legales en al menos el concepto de trabajo a distancia, así fue como recién se promulgó con fecha 3 de julio del 2020, entendiendo que la realidad nacional cambió abruptamente en materia laboral.

“Las partes podrán pactar, al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, en el contrato de trabajo o en documento anexo al mismo, la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, la que se sujetará a las normas del presente Capítulo. En ningún caso dichos

pactos podrán implicar un menoscabo de los derechos que este Código reconoce al trabajador, en especial, en su remuneración”, dice la ley.

Giorgio Bocardo, sociólogo y académico de la universidad de Chile destaca

Giorgio Bocardo

María José

En Latinoamérica tenemos el ejemplo de Colombia donde el teletrabajo está regulado por ley. El objeto de esta es definir y regular entendiéndolo como un nuevo instrumento de generación de empleo mediante la utilización de tecnologías de información y las telecomunicaciones.

El proceso de cambio que estamos viviendo, indica que las ocupaciones tradicionales se extinguen, disminuyen y se precariza. Mientras los nuevos puestos de trabajo no son con protección social, están sometidos a presiones también precarizadoras en el valor del trabajo y en la extensión de las jornadas.

Luis

EN ESTE CAPÍTULO PARTICIPARON YENNY MACUADA, BORIS GARRIDO, CARMEN SILVIA MADARIAGA, YANARA FUENZALIDA JEFA DE SERVICIOS SONDA SA Y GIORGIO BOCCARDO SOCIÓLOGO Y ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE.

Libreto

2°Capítulo

00:00

PODCAST: DISRUPCIÓN TECNOLÓGICA, EL PROBLEMA DEL TRABAJO

El reemplazo y precarización del trabajo por el ingreso de las nuevas tecnologías

En este segundo capítulo veremos las nuevas formas de trabajo, sus luces y sus sombras.

Sonido intro Newen Llaulenes podcast

Luis Locutor 1

ESTO ES: NEWEN LLAULENES PODCAST, TU VOZ MI VOZ

Sonido ambiente

Relato de Natalia

María José Locutor 2

Ella es Natalia Muñoz, es ingeniera en recursos humanos, quedó cesante antes de la pandemia y dada la imposibilidad de encontrar un trabajo común y corriente hoy se desempeña en la plataforma Cornershop, una aplicación de internet donde sus usuarios realizan sus pedidos y la aplicación destina a un shoper o a un trabajador para que realice la compra y se la lleve hasta su hogar.

El instituto nacional de estadística publicó que el desempleo en el primer trimestre del 2020 alcanzó 8,2% esta es la mayor cifra en una década y la tasa de ocupación informal, alcanzó el 28,9%. Siendo la región metropolitana la más afectada producto de la emergencia sanitaria.

Es por ello, por lo que muchos trabajadores y trabajadoras se vieron en la necesidad de dejar de buscar trabajos formales optando por estas nuevas formas de trabajo. Angélica Salgado comenta

Angélica Salgado

María José

Es decir, en principio los trabajadores y trabajadoras de Cornershop contaban con sus debidos contratos de trabajo, pero al ver la cantidad de personas que se conectaban decidieron dar término a esta forma de contratación y sólo reducirse a la mera prestación de servicios.

Francisca Millán, Abogada experta, nos explica

María José

En ese sentido durante este año un trabajador demandó a la empresa Rappi por no reconocer la relación laboral, es decir por no pagar las cotizaciones previsionales y otros elementos propios de un contrato de trabajo. El problema es que son muy pocos los trabajadores y trabajadoras que se atreven a demandar y muchos de ellos solo tienen esta fuente laboral.

Francisca Millán

María José

En Chile no existen normas que obliguen o reconozcan la subordinación y dependencia de las y los trabajadores con las aplicaciones que generan empleo, la normativa vigente hoy es el Código del Trabajo y la nueva ley que habla de teletrabajo, aún no existen leyes que se pronuncien y den protección a los nuevos puestos de trabajo, solo hay dos proyectos de ley sobre la materia que hoy duermen en el congreso.

Natalia Muñoz

María José

A propósito de la creación de nuevos empleos y la pérdida de estos la OIT es clara y contundente, "los avances tecnológicos -la inteligencia artificial, la automatización y la robótica- crearán nuevos puestos de trabajo, pero quienes van a perder sus trabajos en esta transición podrían ser los menos preparados para aprovechar las nuevas oportunidades. Las competencias de hoy no se ajustarán a los trabajos de mañana y las nuevas competencias adquiridas pueden quedar desfasadas rápidamente

Luis

EN ESTE CAPÍTULO PARTICIPARON Natalia Muñoz, Francisca Millán y Angélica Salgado

Libreto

3°Capítulo

00:00

PODCAST: DISRUPCIÓN TECNOLÓGICA, EL PROBLEMA DEL TRABAJO

El reemplazo y precarización del trabajo por el ingreso de las nuevas tecnologías

En este tercer capítulo veremos la reconversión laboral, cómo se ha transformado el trabajo ya existente

Sonido intro Newen Llaulenes podcast

Luis Locutor 1

ESTO ES: NEWEN LLAULENES PODCAST, TU VOZ MI VOZ

00:30

Sonido ambiente

00:36

Relato Ivon Riquelme

María José Locutor 2

Ella es Ivon Riquelme cajera del supermercado líder de la cadena internacional Walmart, una de las trabajadoras afectadas con la reconversión laboral, producto del ingreso de las nuevas tecnologías en el campo del trabajo

Karen Gonzáles, presidenta de la federación del trabajador walmart, de la coordinadora de sindicatos del comercio y servicios financieros y también encargada de la secretaría ramal del comercio de la central unitaria de trabajadores (CUT)nos comenta

Cuña

Karen

María José

Esto se produce porque hoy existen en los supermercados una mayor cantidad de cajas automatizadas o de autoservicio que han llegado a reemplazar el trabajo de algunos cajeros y cajeras, por lo tanto, los trabajadores que quedan se ven en la obligación de cumplir con más de una función.

Karen

María José

¿Pero qué realmente dice la ley respecto a la multifuncionalidad?, ¿está regulada en Chile?, Francisca Millán, abogada experta nos responde

Francisca Millán

María José

Este no es el único problema que hay con los trabajos que ya existían, sino que muchos de estos trabajos hoy no se realizan en Chile, es decir, empresas domiciliadas en nuestro país pueden contratar a trabajadores y trabajadoras ubicadas en otro punto geográfico, en otra parte del mundo, en otro país

Yanara Fuenzalida, jefa de servicios de la empresa Sonda S.A nos comenta al respecto

Yanara Fuenzalida

María José

Por su parte, la abogada Millán reflexiona

Francisca Millán

María José

Respecto de la modernización en la relación laboral el presidente Sebastián Piñera presentó un proyecto de ley titulado Flexibilidad Laboral, en respuesta a la moción parlamentaria que buscaba rebajar la jornada de 45 a 40 horas semanales.

Según la minuta Flexibilidad Laboral, abordada en el Senado, esta ley sólo permitía nuevos tipos de contrato, para que puedan trabajar los estudiantes y otros miembros de la sociedad. Permitiendo la interrupción de la jornada y cambiando las condiciones de despido de estos trabajadores, pero en ningún caso se refiere a las nuevas formas de trabajo y al reemplazo de las máquinas en la ejecución de tareas.

Luis

EN ESTE CAPÍTULO PARTICIPARON Ivon Riquelme, Karen González, Francisca Millán y Yanara Fuenzalida.

Libreto

4°Capitulo

00:00

PODCAST: DISRUPCIÓN TECNOLÓGICA, EL PROBLEMA DEL TRABAJO

El reemplazo y precarización del trabajo por el ingreso de las nuevas tecnologías

En este cuarto capítulo veremos las capacitaciones de los trabajadores y trabajadoras en las nuevas tecnologías.

Sonido intro Newen Llaulenes podcast

Luis Locutor 1

ESTO ES: NEWEN LLAULENES PODCAST, TU VOZ MI VOZ

Relato David Vargas

María José Locutor 2

El es David Vargas, ex trabajador de una empresa de empaquetamiento de alimentos, es uno de los tantos obreros que no ha sido capacitado para enfrentar el ingreso de las nuevas tecnologías

Por su parte, David Acuña, presidente del Consejo de la Sociedad Civil del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Sence, nos comenta

Cuña David Acuña

María José

Según la misión de Sence, ellos deben a través de una oferta integrada de: políticas, programas e instrumentos de calidad, mejorar la empleabilidad de quienes buscan trabajo o quienes quieran mejorar sus trayectorias laborales y acompañarlos durante los desafíos laborales que se les presentan. Esto con especial atención en apoyar la inserción y continuidad laboral de personas vulnerables.

Igual de importante que mejorar las capacidades técnicas es preparar psicológicamente a las personas para enfrentar la transformación digital. Sobre esto nos habla la psicóloga laboral, Nicole Arenas.

Cuña Nicole Arenas

María José

En esta línea, la psicóloga agrega que las personas le tienen temor al cambio y que las empresas deben asumir el rol de que el impacto emocional sea lo menos posible.

Boris Garrido, miembro del comité bipartito de capacitación de la empresa Líder BCI, servicios financieros, nos explica.

Cuña Boris Garrido

María José

Así vemos como el rol es compartido, el Estado debe cumplir un rol con los trabajadores y trabajadoras y las empresas a su vez con las personas que realizan alguna función en sus dependencias.

Hoy se requieren nuevos perfiles ocupacionales, David Acuña, quien también es director de Chilevalora se refiere a esto.

Cuñía David Acuña

María José

Con esto nos damos cuenta que no se están generando perfiles nuevos apegados a las nuevas tecnologías.

Por otra parte, es importante mencionar que debido a la pandemia por covid-19 hemos tenido que vivir el proceso de cambio en todos los aspectos, sin discriminación. Es por esta razón que Eduardo Navarro, fonoaudiólogo y docente de la universidad Bernardo O'Higgins, nos comenta cómo ha sido capacitar a sus alumnos y alumnas para realizar teleterapia, un área desconocida para esta profesión donde la presencialidad se vuelve indispensable.

Cuñía Eduardo Navarro

María José

La Organización Internacional del Trabajo en el año 2019 lanzó un informe de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, el cual "propone un programa centrado en las personas para el futuro del trabajo y recomienda centrar los esfuerzos en aumentar la inversión en las capacidades de las personas, aumentar la inversión en las instituciones del trabajo e incrementar la inversión en trabajo decente y sostenible"

Luis

EN ESTE CAPÍTULO PARTICIPARON DAVID VARGAS, DAVID ACUÑA, NICOLE ARENAS Y EDUARDO NAVARRO.

Libreto

5°Capítulo

00:00

PODCAST: DISRUPCIÓN TECNOLÓGICA, EL PROBLEMA DEL TRABAJO

El reemplazo y precarización del trabajo por el ingreso de las nuevas tecnologías

En este quinto capítulo veremos los problemas en la educación por la pandemia y las nuevas tecnologías

Sonido intro Newen Llaulenes podcast

Luis Locutor 1

ESTO ES: NEWEN LLAULENES PODCAST, TU VOZ MI VOZ

Relato Sebastián Barahona

María José Locutor 2

Él es Sebastián Barahona, psicopedagogo y profesor de la escuela especial Rigoberta Menchú, quien nos da su opinión respecto al aumento de la desigualdad en la educación debido a la emergencia sanitaria y a la utilización de elementos tecnológicos para dar continuidad a los procesos educativos.

Viviana Cornejo, trabajadora de la escuela especial Open Door de Puente Alto destaca

Cuñá Viviana

María José

Así fue como con la llegada de la pandemia las y los profesores y también los asistentes de la educación no recibieron ninguna capacitación, por parte del Estado, que les permitiera manejarse en

las distintas plataformas que se utilizaron para desarrollar las clases.

Alexandra Sanhueza, fonoaudióloga de pie en el colegio North Cross de Curacaví destaca

Alexandra Sanhueza

María José

Pero ese no es el único problema, puesto que hay escuelas y colegios que se encargan de educar a personas con algún tipo de discapacidad motora o intelectual y en esos casos el problema no se soluciona con las plataformas digitales.

Sebastián Barahona, reflexiona al respecto

Cuñía Sebastián Barahona

María José

La ley N°21.015 promulgada el 29 de mayo del 2017 busca incentivar la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad al mundo laboral, entre los principales temas que aborda establece que los organismos públicos y las empresas privadas con cien o más trabajadores y trabajadoras deberán contratar a lo menos el 1% de personas con discapacidad, prohibiendo toda discriminación a personas en esa calidad.

Viviana Cornejo comenta

Viviana Cornejo

María José

En esta misma línea, Sebastián Barahona nos da su opinión.

Sebastián

María José

La Comisión Mundial sobre el futuro del Trabajo de la OIT realizó un documento llamado Trabajar para un futuro más prometedor en el año 2019 y de acuerdo a su análisis de más de 2.000 actividades laborales 800 profesiones, cerca de la mitad de las actividades por las cuales se pagan salarios equivalentes a \$15 billones en la economía mundial tienen el potencial de ser automatizadas si se adoptan tecnologías probadas.

Luis

EN ESTE CAPÍTULO PARTICIPARON DAVID VARGAS, DAVID ACUÑA, NICOLE ARENAS Y EDUARDO NAVARRO.

Bibliografía

- The Impact of New Technologies on the Labour Market and The Social Economy, European Parliament, 2018.
- Randstad, estudio mercado laboral y trabajo, teletrabajo y productividad, 2020.
- Diario Financiero, Los desafíos del home office en Chile, 2020.
- Artículo 152, ins 1, Capítulo XI, Del Trabajo a Distancia y Teletrabajo. Código del Trabajo.
- Decreto 884, 2012.
- Ley N° 1221 de 2008 y el decreto N° 884 del 2012.
- Artículo 170, Código del Trabajo portugués.
- Subsección V, IX sobre modalidades de contrato de trabajo, Código del Trabajo portugués.
- Acuerdo Marco Europeo de 2002.
- Sánchez-Urán, Ma. Yolanda, "El impacto de la robótica en especial la robótica inclusiva en el trabajo: aspectos jurídico-laborales y fiscales".
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. 1966.
- Trabajar para un futuro más prometedor, Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, OIT, 2019.
- Un futuro que funciona: Automatización, empleo y productividad. McKinsey Global Institute. Enero 2017.
- KPMG, América del Sur sin miedo al futuro, 2019 Global CEO Outlook. Resultados América del Sur.
- Bower and C. M. Christensen, "Disruptive Technologies: Catching the wave" Harvard Business Review, 1995.
- Introducción a la Tecnología Disruptiva y su Implementación en Equipos Científicos. Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE, Ecuador. 2015.
- <https://definicion.de/disruptivo/>.

Nicole Arenas: Psicóloga y diplomada en desarrollo de personas Universidad de Chile

Contacto: nicole.parenasdonoso@gmail.com - +56 9 3873 1041

1.- ¿Cómo se ha vivido la pandemia en materia laboral?

R: En propiamente tal como a los números de contratación cuando recién inició la pandemia si hubo una baja de acuerdo a mi experiencia, varios procesos se paralizaron y probablemente igual tiene que ver con que no se sabía mucho de que iba a pasar *entonces* por eso bajaron, se detuvieron mejor dicho los procesos. Yo en ese momento estaba en el área de minería *entonces* igual duró poco el tiempo en que se detuvieron después continuó porque claramente eso fue unos de los rubros que no se detuvo.

De acuerdo con la experiencia de otros colegas, también se detuvieron bajaron algunos y también tiene que ver con el rubro, por ejemplo, el retail, el tema de los supermercados. Todo eso bajó un poco la dotación, por así decirlo, las solicitudes que nosotros hemos tenido por lo mismo yo creo por tanta incertidumbre, pero después se reactivó y yo creo que durante el 2021 se reactivaron las mayorías de los cargos y de los cupos, de hecho, hubo un momento en pleno verano que se activó todo lo que había quedado parado y ahí volvió como a reactivarse con todo *digamos* se incrementaron al doble los cupos pero también tiene que ver con los rubros en los que yo trabajo, principalmente, que era la minaría y ahora el rubro industrial.

2.- Respecto al rubro de la minería que es tan esencial para el país, ¿se les dio continuidad a las labores o a las contrataciones por una presión desde el estado, desde el gobierno y junto con eso se implementaron medidas para poder controlar el contagio en esos grupos de trabajo?

R: Mira, no sé si hubo una presión directamente pero claramente es un rubro esencial que no se podía detener de hecho hay que tener en consideración que se trabaja con planificaciones, la minera trabaja con planificaciones de aquí a cincuenta años *entonces* tiene todo tan bien armado que tienen que cumplir con esas planificaciones.

Lo que sí, por ejemplo, todos los cargos que se podían trabajar en oficinas, todas esas personas trabajaron home office, eso se estableció y por lo menos con la minera que yo tenía relación y creo que otras también lo que hicieron fue arrendar ciertos vuelos para el personal que necesitaban o que viajaba de acuerdo con sus turnos. Me imagino que también les iban haciendo los tests y garantizaban que ese vuelo fuera solo para el personal que iba a trabajar, igual de una cierta forma, te garantizaban un poco tu cuidado. Eso yo tengo entendido que fueron algunas de las medidas que se tomaron. De hecho, la modalidad se mantuvo hasta ahora, que es como todos estos cargos ya de oficina siguen bajo la modalidad home office.

3.- ¿Quiénes fueron los que pudieron y siguen trabajando desde sus casas?

R: Mira, principalmente, cargos administrativos, profesionales y de gerencia ósea claramente la operación necesita que las personas estén físicamente porque su trabajo es más físico, lo mismo así con la construcción. Las personas que trabajan en recurso humano podían trabajar desde la casa, pero las personas que realizan la construcción propiamente tal estaban en la obra, es muy similar ósea las funciones más administrativas son los que podían trabajar en home office y es una modalidad que se mantiene hasta ahora.

De hecho, muchas empresas, yo te doy de ejemplo, la empresa en la que estoy yo actualmente, sigue con esta modalidad mixta y los cargos que nosotros buscamos siguen con esta modalidad que un par de días de la semana con home office y otros días en la oficina.

4.- ¿El empleador cómo se hace cargo de esta nueva realidad laboral, de lo que significa el teletrabajo en cuanto a la implementación?

R: Yo te hablo desde mi experiencia, yo actualmente hace dos o tres meses me cambié de trabajo y de hecho mi remuneración incluye un monto por conexión que tiene que ver *claramente* con los gastos que uno asume al estar en casa. Entiendo que hay otras empresas que hicieron algunos cambios, por ejemplo, las empresas que te daban almuerzo comenzaron a depositar ese monto a dentro de tu sueldo a fin de mes, eso durante el periodo de pandemia, pero no se si continuará así me imagino que como recién estamos saliendo de la pandemia es algo que se irá evaluando, no es algo fijo, pero habrán varios trabajos que por siempre teletrabajo, tengo varios colegas que ella es como opcional y otros trabajos que tienen esta modalidad mixta.

5.- ¿Crees que con esta modalidad (teletrabajo) la gente trabaja más?

R: Yo creo que al inicio de la pandemia no hubo mucho control de esto, yo creo que a todos nos pasó *también* por un denominador común que estas en la casa entonces pierdes también el control uno poco del tiempo y también en algunas ocasiones se asumió que porque tu estabas en la casa estabas completamente disponible, básicamente como que no tenias como horarios definidos de almuerzo, horarios definidos de salida como cuando estás en la oficina que uno sabe que después de las siete de la tarde es poco probable que tu puedas estar conectado. Claramente va a depender del horario del contrato de trabajo que tu tengas, las condiciones.

Creo que hay que considerar que fue algo nuevo, si bien había unos trabajos que la gente ya estaba de la casa era el porcentaje mínimo ósea la pandemia hizo que se acelera un poco más algo que se veía más a futuro, finalmente como que todos tuvieron que adaptarse un poco y buscar esta alternativa porque no había opción de que la gente estuviera en el trabajo físicamente.

Probablemente por lo mismo llegó la ley porque no había tanto control, no había un límite de horario de trabajo. Va de la mano en que fue algo en que todos nos fuimos adaptando de a poco y que cuando ya se definieron los límites, yo creo que ahora si existe la forma de trabajar y respetar tus tiempos, está más ordenado.

6.- ¿Tus estimas que hay algunos procesos que antes realizaban personas y que hoy se han automatizado por máquinas?

R: No me ha tocado ver que se reduzcan puestos laborales por reemplazo de alguna tecnología, hablo netamente desde mi realidad lo que, si nosotros hemos acudido a tecnología y se han reducido los tiempos de nuestro trabajo, por ejemplo, los tiempos de entrega *no sé* un proceso masivo que nosotros hacemos de una búsqueda de ciento cincuenta vacantes, un proceso normal sin la tecnología nos demoramos dos semanas ahora toda la aplicación de test la enviamos online, entonces, se redujeron los tiempos en que nosotros podemos prestar nuestros servicios, se puede reducir para encontrar la dotación de un proyecto y se inicia en menor tiempo el proyecto.

Yo no he visto reemplazado ciertos cargos por algo tecnológico, pero si he visto reducido los tiempos.

7.- En esta línea, en que la tecnología les ahorra el tiempo ¿crees que algún día el trabajo que hacían tres psicólogos solo lo haría uno?

R: Yo creo que eso si pudiese ocurrir, pero cada puesto laboral es importante porque detrás de cada trabajador hay una familia y hay toda una historia, pero el impacto va a hacer mucho menor, por un impacto tecnológico no se van reducir cincuenta vacantes.

Lo que está pasando es que durante este último tiempo y bueno todavía hablamos de los millennials, los centennial, tiene mucho que ver también como con las expectativas que nosotros tenemos de trabajo en un lugar, antes las personas ingresaban a una empresa y trabajaban toda su vida en esa compañía, creciendo o no creciendo como jerárquicamente, ahora nosotros es como dos o tres años si no ves más oportunidades buscas en otra opción entonces lo que ha pasado con esto es que muchas veces con estos cambios o cuando la gente renuncia es como que se buscan una alternativa por no cubrir esa vacante. ósea de alguna u otra forma si se pueden ver reducidos pero a mi no me ha pasado yo no he visto que desvinculen por ese motivo.

8.- ¿Hoy es un requisito que los trabajadores cuenten con algún conocimiento tecnológico de cualquier tipo?

R: El tema como más puntual o lo que más acostado y que te lo piden en general es un mail, si bien el personal no tan calificado en muchas compañías no tiene correo porque no lo necesita para sus funciones diarias, entonces por ejemplo para los comunicados para ese tipo de cosas se buscan otras alternativas siguen habiendo en una obra un diario mural donde se pegan las notificaciones, entonces también se adapta un poco al tipo de carga al que tu sabes que estás trabajando ahí pero, eso es como lo más complejo de lo que yo he visto.

El uso del celular es más transversal, pero no es requisito todo va a depender del cargo al que postule y las funciones que va a cumplir.

9.- ¿Hoy a la hora de contratar los requisitos han aumentado?, es decir, ¿hoy se le exige más a una persona?

R: Cada vez hay más profesionales, entonces, si te van exigiendo más cosas específicas pero también va relacionado al tipo de cargo, lo que ha pasado este último tiempo siendo súper transparente, en esta etapa de la pandemia, que ha costado hartito reclutar personas a diferencia. Hablo fuera de mi rol de psicóloga, lo hablo como Nicole, siempre muestran en la televisión que hay poco trabajo yo veo el otro lado, yo veo que hay varias vacantes y que finalmente nosotros como profesionales del área siempre andamos buscando que la renta sea una renta de mercado, una renta de acuerdo a lo que el mercado está ofreciendo

eso es una lucha que yo te la hablo como profesionales también pero, si nos ha pasado que hay mucha gente que desiste que nosotros necesitamos cubrir pucha antes cubrimos diez cupos en una semana ahora necesitamos un mes para cubrir los diez cupos.

10.- ¿Qué ocurre con la oferta laboral, las empresas se disponen a pagar mejores remuneraciones?

R: Estamos buscando una posición, que la gente no llegaba estábamos buscando en el mercado y estaban dentro de la renta que ofrecen las otras compañías del rubro similar que finalmente es donde la gente siempre se está cambiando y que es lo que comenzamos hacer, eso literal empezar a buscar una especie de bonificación. Todo esto no es que tu vayas y te digan que sí de inmediato es como mostrando todas las pruebas todo el trabajo que se está haciendo detrás porque yo muchas veces yo siento y ahora ya me voy mas a mi rol de reclutadora, muchas veces es como la parte ingrata es para el reclutador o para la persona que te hace la entrevista porque la gente muchas veces asume que yo como psicológica soy la que descarto y no es así tenemos jefatura.

Se buscaron alternativas para cubrir las vacantes, se ofrecieron bonos que fueron por porcentajes del 10% del sueldo, que no es menor considerando que son varios cupos no es a una la persona a la que estás subiendo, y se buscó la alternativa que a la persona que hicieran todo su proceso de postulación en una mañana no que tuvieran que ir varios días.

Los cargos más operativos son súper dinámicos, literal un día pueden estar interesados y al otro día lo llaman y ya encontraron trabajo.

11.- ¿Crees que estas empresas, como a la que tu trabajas tradicionales por decir, compiten con las nuevas formas laborales (uber)?

R: Puede ser uno de los factores, no hemos hecho un estudio no tengo con certeza ese dato, pero puede ser que también sea uno de los puntos que influyen que la gente está rechazando las ofertas porque yo he conversado con otras colegas que me han preguntado “oye no les pasa que les rechazan muchas ofertas” si, probablemente también porque tanto en tiempo de pandemia la gente igual buscó otras alternativas y su buscas un trabajo donde puedas manejar tus tiempos pero también hay otros tipos de perfil, gente mayor que por ejemplo toda su vida a trabajado en la construcción es ese el tipo de trabajo que buscan porque es un oficio y muchos de ellos también están certificados con sus competencias de oficio que no es necesario tener cuarto medio para certificarte.

12.- Dentro de las capacitaciones que las empresas realizan o de los programas Sence, ¿se tiene en cuenta capacitar a los trabajadores en tecnología?

R: Las capacitaciones siempre van en especializar el tipo de trabajo que tu ejerces pero también está la opción de que hay varias capacitaciones de que tu puedes elegir, entonces, ahí queda a libre opción de las personas en que se quieran capacitar. La empresa que estoy actualmente, tiene muchas capacitaciones.

13.- ¿Qué tareas le quedan a las empresas en este fomento de las tecnologías a sus bases de trabajo?

R: Lo que queda de la mano es que se siga capacitando a la gente pero estas capacitaciones que cuentan con la certificación que te valida y que también te da opciones si tu te quieres cambiar a otro trabajo y que se haga un ejercicio de gestión del cambio, que se trabaje previo a que se prepare a las personas porque los cambios nos generan incertidumbre, todos somos resistentes al cambio algunos se adaptan más rápido otros más lento por eso es bueno considerar a los trabajadores en los cambios, los haces parte de cada uno de los procesos.

José Sebastián Riquelme: psicopedagogo, trabaja en una escuela de educación diferencial, profesor de yoga y campeón mundial de yoga dance

Contacto: sbarahona688@gmail.com - +569 4661 5514

1.- ¿Cómo vivieron la pandemia?

R: La pandemia azotó fuertemente al mundo educacional, no solo a nosotros que trabajamos en escuela especial, sino que a todos en general vivimos mucho tiempo en silencio esperando que hubiera una solución y sin poder comunicarnos con los niños y sin poder educar.

El estado debería haber actuado con mucha más capacidad, otorgarnos muchos más insumos y efectivamente eso se demoró demasiado. Las escuelas estábamos esperando que la pandemia pasara porque pensábamos que en algún momento durante el año esto iba a pasar, entonces, vivimos mucho tiempo en ese silencio esperando que esto evolucionará y viendo de qué forma también nos contactábamos con los niños.

2.- ¿Qué hicieron finalmente?, ¿cómo pudieron darle continuidad?

R: Yo creo que eso hasta el día de hoy no tiene una solución clara, han sido soluciones parche, los niños más vulnerables la brecha se les hizo mucho más grande en comparación de los niños que ya tienen computador en su casa, que tienen toda la tecnología disponible ya todos sabemos que a este gobierno le quedó súper chico las soluciones, sobre todo en tema de educación.

En la escuela trabajamos mediante zoom, así que fue nuestro primer auxilio bueno casi todos hicieron lo mismo y ver de qué forma entender esta plataforma, empezar a capacitarnos y poder educar desde el computador ya de otra forma, fue súper complejo.

3.- ¿Los profesores contaban con la educación tecnológica necesaria como para poder utilizar estas plataformas y darles también los conocimientos a sus estudiantes?

R: Eso fue una de las tareas más complejas, yo creo que muchos profesores también se apoyaron de gente más joven que trabaja en la escuela pero yo creo que hasta el día de hoy hay profesores que no entienden muy bien como poder trabajar la educación a través de este tipo de tecnología, hay profesores que decidieron trabajar su material concreto ya que nuestros niños trabajan mucho más con materiales concretos y con objetivos más funcionales, los profesores decidieron fabricar estos trabajos y enviárselos a sus casas. Ellos tomaron la decisión de ir casa por casa a dejar estos materiales para que los niños pudieran trabajar desde sus casas porque no entendían cómo trabajar desde la plataforma.

Lo que no se entendía era cómo conectar el trabajo tecnológico con la educación directamente con niños con necesidades educativas especiales, recuerda que estamos hablando de niños que muchos no entienden cómo trabajar hay algunos que ni siquiera saben escribir sus nombres, estamos hablando de que hay muchas barreras para ellos el poder conectarse.

4.- ¿Se hicieron ambas cosas, es decir, ir casa por casa y también el uso de zoom?

R: Si, ese fue el trabajo que se hizo en la escuela en donde yo trabajo y lo digo así porque el rubro diferencial no es tan grande, entonces uno conoce las realidades de otras escuelas donde no hicieron absolutamente nada y muchas escuelas que lo que hacían era fabricar guías, imprimirlas, ir a dejárselas a las casas y que después se las llevaran de vuelta ósea ese era el trabajo educacional, y no solamente de escuelas diferenciales sino que también de escuelas regulares que entregaban sus guías a los alumnos y ese era su aprendizaje y nada más.

5.- Hablando de la tecnología, ¿los profesores contaban con los conocimientos necesarios para entregar los contenidos a través de zoom o también durante el camino tuvieron que aprender a usar esas plataformas? ¿la escuela cumplió el rol de capacitación de los y las profesoras?

R: Si mira las personas de nuestra escuela intentaron porque realmente nadie sabía trabajar con esta plataforma me incluyo y aprendimos a través de ciertas capacitaciones que nos entregó la escuela, pero aún hay profesores que no saben trabajar con zoom, ósea que si volvemos a caer de nuevo esta cuarentena esos estudiantes van a tener que trabajar de una barrera más grande en comparación a otros.

6.- ¿Qué pasaba con los cursos de los profesores que no manejaban las plataformas?

R: Les entregaban sólo material concreto y no se le daba la clase, no había esa dinámica de clase entre profesor y alumno.

Es complejo, es súper complejo sobre todo para nuestros niños que acá tenemos síndrome de Down, autismo, ósea el gobierno a nosotros no nos ha considerado en absolutamente nada, no ha considerado esta diversidad con la que nosotros trabajamos.

7.- Ya hoy con la pandemia más controlada, ¿el Estado ha entregado les ha entregado capacitaciones para poder enfrentar en el caso que viniera una nueva ola de Covid?

R: No, no ha habido ninguna capacitación. Las capacitaciones que nosotros hemos recibido han sido las que nos han dado la propia escuela, digamos que la escuela a traído gente que nos ha preparado por ejemplo para hacer diversos juegos didácticos con los niños a través de zoom o la plataforma que se quiera usar por internet, lo único que el gobierno no ha dado o para que nos ha capacitado es para volver a clases en una vuelta a clases segura, entre comillas, tu comprenderás que eso igual es absurdo porque volvemos a clases presenciales peor nos mandan un libro como con normas donde tenemos que seguirlas y traen una persona que nos explica cómo tenemos que hacer la clase, de qué manera, hay que cumplir ciertos protocolos para poder realizar las clases.

8.- ¿Sabes tú qué ocurrió con las familias de los estudiantes? Te pregunto esto porque al ser estudiantes con capacidades educativas especiales, necesitan mayor contención.

R: Fue terrible para las familias, sobre todo para las mujeres. Lamentablemente en este país todos sabemos que el machismo todavía está ahí presente, los alumnos llegan a la escuela y los apoderados trabajan más con nuestros alumnos que no pueden quedarse solos en sus casas, no son autónomos o la gran mayoría no es autónoma. Entonces, fue complicado para nuestros apoderados, muchos quedaron sin trabajo, muchos no tenían absolutamente nada en su casa para comer, te lo digo porque eso lo sé, la escuela brindó ayuda nosotros hicimos un montón de rifas para poder ayudar a los apoderados que había alumnos que no tenían qué comer en sus casas.

Tenemos alumnos que han fallecido, alumnos con parálisis cerebral o con problemas pulmonares ya han fallecido. Fue un impacto para la comunidad escolar y para las familias.

9.- Pensando en el futuro ¿se va a tomar en cuenta que la tecnología es necesaria en el desarrollo de los estudiantes, aún cuando sean de necesidades educativas especiales o es muy difícil que esto se pueda concretar?

R: Yo creo que si, la pandemia lo trajo de la manito, creo que lo más esencial para nosotros como docentes es intentar agregar, bueno nosotros siempre trabajamos con tecnología con los niños, pero es difícil incorporar la inclusión a las nuevas tecnologías ósea la inclusión y la tecnología ahora van a tener que estar de la mano, entonces, igual es complicado en caso de cualquier cosa tratar de trabajar lo que más se pueda, si se puede.

10.- La inclusión laboral de las personas con capacidades educativas especiales es muy compleja, ¿qué va a ocurrir se complejiza aún más con estas nuevas tecnologías?

R: Hay nuevas leyes para nuestros estudiantes que ya han hecho cursos laborales para tratar de incluirlos a los trabajos de forma “normal” y ya es una brecha tremenda social que ellos trabajen en una empresa, porque ahora se les obliga a las empresas a tener un

porcentaje de trabajadores discapacitados ahí, si ya es problema entre su comunidad empresarial imagínate con nuevas tecnologías.

11.- En esta línea, ¿no has visto programas de inserción laboral con los que se busque enseñar nuevas tecnologías a personas con algún tipo de discapacidades para que se involucren en el campo laboral?

R: No lo he visto y la verdad lo veo difícil, muy difícil. Además, que ahora todo se está volviéndose más tecnológico, vamos al supermercado y vemos un montón de tecnológicas, entonces, eso esta echando a la gente a la calle, imagínate que la gente normal, digamos entre comilla, gente que no tiene ninguna discapacidad, ya está quedando fuera de la empresa imagínate ese 1% de estudiantes lo difícil que va hacer para ellos lo difícil que lo tomen en cuenta que sirven para un trabajo si ya es difícil mantenerse en esta sociedad o por lo menos en este país imagínate con nuevas tecnologías que ellos no sepan usar y que además no se capacitan estas personas que trabajan de forma normal imagínate ellos.

12.- ¿Las tecnologías también pueden estar al servicio de que vayan mejorando en su discapacidad?

R: Si, de hecho, como yo te comentaba hace un rato nosotros si usamos tecnología con los chiquillos televisores táctiles, un montón de tecnología dentro de la escuela lo que sí se ha complejizado nuestro trabajo fue la distancia porque ellos son muy concretos. Estamos hablando de alumnos concretos, ellos son de tomar y hacer, de sentir.

13.- En el ámbito educacional está todo más ambientado para que los alumnos puedan adaptarse a las nuevas tecnologías, pero en el ámbito laboral las tecnologías son más bien de cara al cliente no al trabajador, ¿qué piensas de eso?

R: Es como tu lo dices, la tecnología no viene aquí a abogar o ayudar al trabajador yo siento que la tecnología viene al servicio del cliente.

Esto es algo mucho más profundo imagínate lo difícil que es para ellos insertarse en esta sociedad porque las escuelas especiales somos lo más oculto de la educación, somos como lo último de la educación. Cuando tú hablas de inserción social de estos estudiantes, yo te puedo preguntar incluso a ti cuántas veces has tenido interacción con alguna persona que tiene necesidad educativa especial, tu probablemente me vas a decir una o dos veces y es porque todo ese mundo es un submundo oculto de hacer que estas personitas no existen, entonces imagínate ahora con las nuevas tecnologías dentro den trabajo.

14.- ¿Es posible que los niños con necesidades educativas especiales se inserten en las nuevas tecnologías?

R: Lo que yo he visto en otros países si es posible, es posible hay otros países que se basan en decretos que son mucho más inclusivos, me refiero a decretos de leyes mucho

más inclusivos de los que hay acá en Chile. Se basan en incluir a la gente con necesidades educativas especiales incluso en escuelas regulares, allá las escuelas especiales casi no existen.

Si se puede, pero en este país que recién se están peleando luchas que son básicas como el agua, por ejemplo, imagínate lo que es esto de materia que yo creo que es de derecho humano mirar a una persona como persona y no como un discapacitado.

Yanara Fuenzalida: jefa de Servicios Sonda S.A.

Contacto: Yfuenzalida@quintec.cl – +569 91450970

1.- ¿En que consiste tu trabajo? Cuéntame un poco.

R: Soy jefa de servicios en Sonda, esta es una empresa que tiene varias áreas, pero yo me desempeño en service desk, son mesas de ayudas remotas. La función de nosotros es atender proveedores a través del teléfono, donde le damos soluciones de soporte informático en el primer contacto, esto es muy parecido a un call center sin embargo nosotros entregamos soluciones a los usuarios, a las personas que se contactan con nosotros.

2.- ¿Quién se contacta con ustedes es un usuario de una empresa, es decir un trabajador de otra empresa?

R: Fue bastante difícil porque nosotros trabajamos con muchas empresas grandes como Santander, por ejemplo, tenemos el banco BCI, tenemos los retail de La Polar. Esto fue complejo porque nosotros trabajamos directamente en los sistemas del cliente, si bien nosotros somos Sonda, la gente que trabaja con nosotros, trabaja directamente con los enlaces de nuestras contraparte un ejemplo de ello es que el analista que yo tengo en el teléfono, él está con todas las herramientas de Santander no de Sonda, por ende mover a esa persona a algún lugar a trabajar implica muchos temas técnicos muy difícil de resolver, no es que el se mueva con un equipo a su casa y desde ahí atienda, porque no se puede para entrar a los sistemas del cliente necesitamos un enlace.

3.- ¿Antes de la pandemia ustedes tenían un trabajo en plataforma, es decir en un espacio físico adecuado para eso?

R: Así es, históricamente ha sido así. Como te digo esto es muy segmentado según el tipo de cliente que nosotros tenemos, porque como te digo todo va con enlace, nosotros trabajamos con las herramientas del cliente eso conlleva tener data center con los enlaces de nuestros proveedores.

4.- ¿Con la pandemia estos trabajadores se tuvieron que ir a sus casas y cómo fue ese proceso?

R: Cuando empezó la pandemia muy crítica el flujo de personas que teníamos nosotros en un espacio determinado era mucho, tuvimos que empezar a actuar rápidamente, tengo muy grabado todo lo que tuvimos que hacer y efectivamente comenzar a despachar a teletrabajo.

Impacto en el tema familiar y laboral. Hablo en el tema familiar porque muchas de estas personas cierto tienen hijos pequeños, etcétera y nosotros al tener este rol de atender el teléfono lo que más cuidamos son los espacios que estén en silencio para que el usuario no perciba que el analista esté distraído, y adicional a esto lo que nos perjudicó y nos costó bastante fue mover la cantidad de equipos que nosotros teníamos en nuestros service, estos son equipos físicos que contemplan una pantalla, una CPU, etc. Entonces despachar esto a los cientos de trabajadores que teníamos a las distintas direcciones también fue muy difícil poder lograrlo, ósea logística de transporte.

Adicional a esto hacer que el cliente confiara en nosotros como empresa de telecomunicaciones para que nos empezaran a entregar BPN, para que nosotros pudiéramos entregar a los analistas. La BPN es un sistema que te permite movilizarte para cualquier lugar y tener un tipo de red que te sirva para solucionar los problemas.

5.- ¿Las empresas se vieron en la necesidad de entregar esa información a los trabajadores de Sonda?

R: Así es, hubo un grupo de clientes que nos entregó BPN esto porque el cliente en su interior estaba en el mismo proceso, también trabajando en llevar a sus usuarios a teletrabajo.

Lo que también nos dificultó fue que el volumen de llamadas aumentó y esto porque el usuario, en este caso se iba a su casa, en su casa hay otras configuraciones, les tomaban otras IP y eso hacía que su primer contacto siempre es la mesa de ayuda, ósea nosotros. En un momento tuvimos que elevar el número de personas que trabajaba para nosotros para solventar este aumento de llamadas que tuvimos al inicio de la pandemia.

6.- ¿En el caso de tu empresa entonces no se vivieron despidos o podríamos diferenciar según la etapa de la pandemia?

R: Podríamos diferenciarla según la etapa de la pandemia. Los despidos nacen porque los clientes se colgaron de la pandemia para empezar a pedir rebaja a Sonda.

7.- Hoy ya avanzada la pandemia ¿han vuelto a la presencialidad, hay algunos trabajadores que se quedó en modalidad remota?

R: tenemos varias etapas, a nosotros nos han enviado comunicados donde pasamos por grupos, al inicio A B y C, donde nos turnábamos una semana cada uno, por ende, íbamos cada tres semanas, luego pasamos a grupos A y B y desde este lunes 27 retornamos en un 100% a la oficina, ósea de manera normal. Sin embargo, hay un grupo importante de colaboradores que quedaron con teletrabajo para siempre, ellos quedaron con un contrato firmado donde su lugar de trabajo es desde sus casas.

8.- ¿Cómo se porta la empresa con los trabajadores en teletrabajo? Me refiero a los tiempos dado que a veces queda la sensación que la gente trabaja más desde sus casas.

R: Esta respuesta es según el cargo, la verdad es que los agentes de servicio que son las personas que están atendiendo los teléfonos, ellos podríamos decir que es un poco lo mismo ya que tienen un turno definido, donde se les envía cada dos semanas cual es el turno que les corresponde, la hora de su break y eso se respeta porque nosotros nos organizamos en base al dimensionamiento del turno de estas personas. Ahora bien, en los roles de supervisores o jefes de servicio como es mi caso, ahí la verdad es que nosotros estamos un poco con esa sensación que efectivamente se trabaja más desde casa, porque no se respetan mucho los horarios de colación, muchas veces estamos almorzando y en reunión, partimos siempre a las 8:30 trabajando cuando en modo presencial en ese horario muchas veces íbamos en trayecto.

9.- ¿En empresas como las de ustedes pueden controlar y contratar personas incluso estando en el extranjero?

R: Si, nosotros Sonda esta en 10 países, en el service desk que es donde yo estoy trabajamos muy de la mano con Colombia de hecho varias de las mesas de ayuda están hoy en día en Colombia, un ejemplo que te di hace un rato de Santander la mesa titular que es la más grande que tenemos está en Colombia y tenemos todo el control desde acá.

10.- ¿Por ejemplo tú tienes a cargo una plataforma desde Chile de forma remota y allá el equipo cumple las funciones de solucionar los problemas del cliente? ¿Eso hace cuanto tiempo?

R: Así es, esto de nosotros mandar mesas de ayuda para allá ocurrió aproximadamente hace 6 o 7 años.

11.- ¿Por qué se toma esa decisión?

R: Por temas de costos, hoy en día yo le pago a tres analistas en Colombia con lo que me cuesta uno acá en Chile, es significativa la diferencia.

12.- ¿Es entonces la tecnología la que permite hacer esto? ¿Es más complejo poder tener el control de esos equipos?

R: Hoy en día para mi no es un tema, cuando iniciamos con esto efectivamente lo fue. Tuvimos que explicarles desde cero como funcionábamos nosotros en Chile, el tema de los modismos chilenos también, explicarles casi qué palabras podían mencionar y que cosas no.

Hoy no es tema para mí, los trabajadores lograron acoplarse muy bien al trabajo de nosotros y trabajamos muy bien, aparte que el organigrama son que los analistas de mesa de ayuda estén allá que son los que atienden el teléfono y tienen un supervisor que también está en Colombia y aparte hay un jefe de servicio en Colombia, que es el mismo cargo que yo tengo acá en Chile. Nosotros para ellos hoy somos un cliente más, entonces en definitiva yo les paso este proyecto, yo les entrego un contrato de lo que yo necesito que ellos ejecuten y yo soy su primera contraparte, soy su contraparte interna y luego de eso nace la contraparte externa que es el cliente como tal, pero el contrato me permite exigirles el como yo quiero que ellos operen.

13.- ¿Cuántas personas les prestan servicios hoy desde Colombia y que esté bajo la supervisión de un chileno?

R: Hay hartas, tenemos la mesa de Santander que son alrededor de 60 personas, tenemos mesa de getnet que es una mesa que se está implementando recién que son 40 personas aproximadamente, tenemos es supercoft que es Transantiago ahí tenemos 30 personas, tenemos al Banco Consorcio ahí tenemos 12 personas más, La Polar 12 más, tenemos CAT que Cencosud con 7 personas y ahí creo que estamos. Tenemos alrededor de 200 personas.

14.- ¿Hace 6 años estas eran plataformas que estaban implementadas en Chile?

R: Sí, ese fue un plan que nosotros ejecutamos que se llamó el Plan Ola y así se le llamó internamente, ahí fue un trabajo muy duro en definitiva eso significó dar de baja mesas acá en Chile para levantarlas en Colombia y ocurrió este despido masivo, ahí sí hubo un despido masivo.

15.- ¿En Colombia cómo son las leyes laborales?

R: Ellos trabajan 48 horas semanales, esas son las horas laborales que ellos tienen, no son muy diferentes las leyes, pero sin embargo hay temas de recargo que son diferentes, si ellos se pasan después de cierta hora hay un recargo que se les debe dar si o si, por ejemplo, ellos no pueden ingresar, aunque sea un call center o una mesa de ayuda sin exámenes médicos, esas son como las cosas distintas a las que vemos acá.

16.- ¿Durante la pandemia en el caso de Colombia se fueron a sus casas o la plataforma siguió funcionando?

R: También tuvimos que hacer los esfuerzos para que se fueran a teletrabajo, fue un poco lo mismo de acá, como te digo al ser cliente chileno nosotros desde acá manejamos el tema de las conexiones de esta gente desde sus casas. Ahora ellos están en un momento donde ha vuelto el 30% del service físicamente y el otro 70% sigue en proceso de teletrabajo. Al igual que en Chile hay personas que ya firmaron allá en Colombia un contrato de teletrabajo para siempre.

17.- ¿Disminuyó finalmente el número de trabajadores que tenía Sonda en Chile por estas nuevas plataformas implementadas fuera del país?

R: Claro que si, esto fue muy notorio, tan notorio que nosotros nos tuvimos que cambiar de un piso muy gigante que arrendamos obviamente en providencia, nosotros arrendamos una sucursal completa que era solamente de mesas de ayuda, eran cuatro pisos completos y hoy en día nos movimos a una sucursal que tiene Sonda que es la principal en donde ocupamos una parte de un piso solamente en mesa de ayuda. Y las otras están en Colombia y Concepción.

18.- ¿Hubo un despido masivo entonces?

R: Un despido masivo con cartas de aviso por términos de proyecto.

19.- ¿Fueron tiempos muy difíciles para tu ejercicio profesional?

R: Fue un momento crítico, como te mencionaba, en ese momento teníamos 4 pisos de mesas de ayuda donde había muchas personas que eran analistas y todos los jefes de servicio en un piso cada uno desvinculando gente, entonces fue bien caótico todo, tanto para nosotros como para RRHH.

20.- ¿Para ustedes llegó entonces la tecnología mucho antes que para otras empresas al prestar servicios de telecomunicaciones?

R: Así es, en Sonda nosotros somos solo un área que ejecuta, que soluciona, pero sin embargo hay un sin fin de otras áreas como data center, tenemos el área de **cloud**, que son todas las áreas que nos proveen de todas estas tecnologías para poder brindar el servicio a nuestros clientes.

21.- ¿Cómo ves el futuro? ¿Más trabajo remoto? ¿Más trabajo desde el extranjero?

R: Hoy en día nosotros cuando vamos a licitaciones con proveedores la primera oferta es Colombia, siempre, hoy en día allá es el centro que se quiere potenciar y esto por lo que yo te decía que la necesidad de nuestros proveedores es que sea más barato y para nosotros lo más barato es que este en Colombia. Nosotros nos llevamos una sorpresa bastante grande al entender que, si podíamos una empresa de telecomunicaciones y de mesa de ayuda que funcionara desde casa, nosotros pensábamos que era poco viable, sin embargo, con este trayecto de tiempo que llevamos en pandemia nos hemos dado cuenta de que fue posible sin ningún inconveniente, por eso llegamos a la conclusión de dejar contratos indefinidos de teletrabajo. Hoy en día según el servicio hay contratos que ingresan de teletrabajo, inclusive personas nuevas.

Queremos llegar a que en Colombia y Concepción estén las mesas de ayudas más grandes y no Santiago, acá en Santiago tener más que nada las jefaturas y de liderar al cliente más que tener sentada acá a la gente atendiendo el teléfono.

22.- ¿Qué ocurre con los bonos de locomoción y ese tipo de cosas? ¿En las nuevas contrataciones esos montos no existen?

R: No, está el concepto de internet y luz, el monto es un poco mayor, las personas no ganan menos dinero por estar desde sus casas. Se hizo un estudio de mercado antes de tomar esta decisión y se llegó a la conclusión de que este concepto de luz e internet era más caro que el de locomoción y almuerzo.

23.- ¿Pero eso que pagan extra se lo ahorran en inmobiliario y el espacio en que se llevaba la plataforma? Imagino que eso es más caro.

R: Si, cuando recién dimos estos contratos de teletrabajo se les dio un monto a cada colaborador para que ellos pudieran comprar un escritorio y una silla para poder armar su puesto de trabajo en sus casas. Y efectivamente como te digo nosotros desocupamos pisos completos al no tener esta gente en los service físicos, entonces efectivamente ahí se ahorra el tema más de luz, de no tener gente haciendo aseo, de no pagar el piso.

24.- ¿Finalmente hay puestos de trabajo que se pierden además de las personas que atienden los teléfonos?

R: Si, personal de aseo, secretarias, estas típicas personas de recepción también ese fue un puesto que afectó bastante porque hubo varias desvinculaciones ahí.

Natalia Muñoz Abarca: Ingeniera en RRHH, Diplomada en Remuneraciones.

Contacto: Namunozabarca@gmail.com - +56 9 5975 6998

1.- Cuéntame ¿Cómo llegaste a Cornershop? ¿Cómo lo descubriste?

R: La verdad yo me dediqué, trabajé en lo que estudié por aproximadamente cinco años, luego de eso me quedé sin trabajo, me di un par de años sabáticos y después por medio de amigos me enteré de esta aplicación, de Cornershop. Me interesa y empecé a informarme sobre ella y me metí, estuve como medio año trabajando, ósea de hecho sigo trabajando, ahora no con la misma frecuencia que antes pero de vez en cuando y me gusta mucho porque manejo mis tiempos, mis horarios, los días, de hecho últimamente he estado súper ocupada entonces me permite administrar mis tiempos, que día puedo ir a trabajar qué días no, tengo una hija además, entonces más que nada por eso es por lo que más me llama la atención y además también que los ingresos no son malos.

2.- Si uno hace la diferencia entre un trabajo formal y Cornershop en cuanto al ingreso ¿Es muy distinto?

R: En mi experiencia, con el trabajo anterior que tuve respecto de la carrera que estudié, yo podría decir que es el mismo ingreso y quizá un poco más, porque claramente en este caso Cornershop no te impone ni por cotizaciones ni por salud, etcétera, entonces igual eso lo recibes tu, te descuentan algo por los impuestos, pero no es tanto, es un porcentaje pequeño. Depende, además, porque yo trabajaba y estamos diciendo que es casi igual que la pega anterior y un poco más hablando de que yo trabajo 3 o 4 días a la semana no los 5 días como en mi trabajo anterior.

3.- ¿Con menos días alcanzas los mismos ingresos que tenías trabajando de lunes a viernes 45 horas semanales?

R: Así es, exactamente.

4.- ¿Cómo funciona esto de Cornershop, tú te conectas, te llegan pedidos? ¿Cómo alcanzas ingresos tan altos?

R: Es una aplicación que manejas desde el teléfono, usamos uniforme pero no es obligatorio y te entregan material para que puedas trabajar, así como tarjetas para hacer las compras y bolsas para entregar los pedidos.

Hay una parte de Cornershop que te dan incentivos o garantías, donde tu te conectas en tal punto, desde tal a tal hora y te dan un porcentaje que si tu sacas menos, los pedidos que haces suman menos plata ese porcentaje te garantiza que vas a ganar un monto determinado. Te pagan por compras y por entrega del pedido, pero con esas garantías hacen que tu ganes mucho más, porque a veces tu pierdes mucho tiempo con los tacos, si es que trabajas en vehículo, porque hay personas que trabajan en bicicletas, en motos e incluso hacen solo compras, hay gente que solo trabaja comprando, pero así decirte por detalle cuánto nos pagan no lo sé, en realidad no lo tengo muy claro, me fijo en la suma, en realidad siempre en las garantías que tengo, en eso más que nada.

5.- ¿Cuál es el trato que tiene con la gente? Me refiero a las personas que trabajan por ejemplo en el supermercado.

R: Muchas veces me ha pasado que yo hago una consulta más que nada a los reponedores, no se de repente no encuentras un producto y les preguntas y ellos a veces no son como muy empáticos en ese sentido porque es como que nosotros no fuéramos clientes, somos como un estorbo por así decirlo, no son muy amables, muchas veces me ha pasado, las cajeras no tanto porque las cajeras es como que no tenemos mucha relación, hay buena onda, no he tenido problemas con ellas. Pero los reponedores si, es que nosotros somos como clientes, pero no es el mismo trato que cuando va un cliente directo a comprar.

6.- ¿Cuándo te entra un pedido tienes comunicación con alguien de la empresa Cornershop?

R: Si, efectivamente. Nosotros por cada pedido que nos cae tenemos un supervisor y también tenemos contacto con el cliente, contacto con el cliente porque cada vez que nosotros hacemos una compra tenemos que comunicarnos con ellos, ser muy amables y preguntarles si van a necesitar algo más de la tienda que no agregaron en ese pedido. En caso de que tengamos problemas con algún cliente que no conteste o que el producto se perdió, se estropeó, por cualquier motivo nosotros tenemos un lugar, un chat con el supervisor donde podemos hacer esas consultas, también los reembolsos de estacionamiento o que la tienda está cerrada, por cualquier problema que surja.

Por cada pedido tenemos un encargado.

7.- ¿Cómo funciona el otorgamiento de las carreras que les toca realizar? ¿Si tu no te conectas una cierta cantidad de días baja el número de carreras que te llegan y la cantidad de incentivos?

R: Si, pero en realidad no lo he revisado últimamente, como te digo ahora en este último tiempo he trabajado menos. Llevo como un mes que no me conecto y en realidad no he revisado la plataforma, pero si me di cuenta al principio que hubo incentivos que estuvieron bajando, pero yo creo que también puede ser por los días porque hay días buenos y hay días malos, además que hay un sinfín de Cornershop, en todas partes te encuentras con un Cornershop, hay mucha gente que se está dedicando a esto.

8.- ¿Qué extrañas de un trabajo formal?

R: Extraño la estabilidad de tener un trabajo seguro, bueno también el tema de las cotizaciones en caso de salud, etcétera. También extraño en caso de que uno tenga que ir a pedir un crédito, ahí es necesario tener un trabajo por medio de un contrato y eso, pero en realidad no es mucho lo que extraño en este minuto la verdad.

9.- Si pensáramos en que Cornershop pudiera efectivamente contratar a la gente ¿Optamos por trabajar en Cornershop?

R: Claro, si, de todas maneras, yo seguiría siendo Cornershop, es que son buenas las lucas en el fondo y la pega es relajada, relajada en el sentido que tu estas a tu ritmo, no tienes que estar aguantando que te están hinchando, por un lado, no sé, tu tienes que cumplir con lo que tienes que hacer y chao.

10.- ¿Recomendarías trabajar en Cornershop?

R: Si, lo recomiendo al 100%, ha sido una buena experiencia para mi, no tengo quejas hasta el minuto.

Boris Garrido: ingeniero comercial, diplomado en liderazgo y gestión de personas, además, es miembro de la Coordinadora de sindicatos del Comercio y sistemas financieros.

Contacto: boris.garrido.ramos@gmail.com - +569 6331 9954

1.- ¿Cómo se ha vivido desde el mundo del comercio la pandemia?, ¿cómo están los trabajadores y trabajadoras?

R: Desde el comercio la pandemia ha pegado bastante fuerte, piensa tu que estuvieron cerrados un montón de tiempo porque no eran considerados esenciales, entonces, muchos empleadores que han ganado un montón de dinero simplemente recurrieron a este tipo de ayudas que entre comillas dio el estado que de ir de sus recursos, entonces, efectivamente la mayoría de las personas del comercio estuvieron mal al principio de la pandemia.

Por otra parte, teníamos a los supermercados que claramente siguieron manteniendo porque eran esenciales, pero tenemos a otras compañías del comercio que cerraron a raíz de la pandemia.

2.- ¿Las empresas tomaron la determinación de algún modo acogerse a la ley o se vivió un desempleo a niveles impensados en el comercio? ¿Cómo se ha visto en tiempo de pandemia?

R: Existen distintas realidades, algunas realidades fueron de desvinculaciones como la empresa donde yo soy dirigente sindical, de la tarjeta líder BCI, donde nos desvincularon alrededor de doscientas personas. Nosotros teníamos la suerte de estar en los supermercados Líder y a la gente también le bajó la renta pero tenemos otras situaciones donde por ejemplo París se acogió a la ley de protección del empleo y ellos estaban repartiendo sus utilidades, fue un caso bastante bullado, luego de eso se revirtió esa acción y tenemos también a Walmart que también disminuyó su planta, si bien siguieron trabajando siguieron con menos dotación, incluso el año pasado ofrecieron que la gente se fuera retirando. Tenemos el caso de Ripley también con despidos, Jumbo.

3.- Respecto al reemplazo de obreros por nuevas tecnologías en Walmart, un hecho muy bullado también porque se habló en los medios de comunicaciones ¿cómo se vive? ¿afecta mucho esta realidad?

R: Si, claro, nosotros como Sindicato Presto, *nos llamábamos en ese momento*, éramos parte de la Federación Walmart porque nuestro gran conglomerado que era nuestro dueño Walmart, ahora somos parte de BCI, y lo que hablaba en ese momento era lo que estaba sucediendo con las cajeras estaba recién partiendo cuando estaban poniendo estas máquinas donde la gente básicamente hacía de cajero y eso ya se ve a nivel país tanto en los Acuenta, en los Express de Líder y en los Híper en general y para qué decirlo las otras

marcas también lo empezaron a copiar desde otros supermercados y el comercio también como Falabella, Ripley, Paris.

3.- En esta línea, ¿hay diferencias entre Santiago y regiones?

R: En regiones el cambio fue más lento, los trabajos también en regiones son vistos de manera distinta por la pega que tengo yo tengo que viajar de Arica a Punta Arenas y nos pasa sobre todo en el sur que los empleadores son como patrón de fundo, uno se imagina lo que sucedía hace años. Si, se vive distinto y cuando llega la tecnología allá tenemos pueblos donde la gente es mayor de edad entonces existe una resistencia al cambio, pero esto a las empresas no les importa lo hacen igual y tenemos gente que queda siendo obsoleta y tal.

Desde la experiencia en la empresa en la cual yo trabajo, cuando realizan los pilotos se hacen tanto en regiones como en Santiago, pero yo creo que hay un impacto en las regiones, sobre todo, por lo difícil que es conseguir empleo, empleos como el de nosotros es bastante difícil conseguir y esto hace también que se creen más estos patrones de fundo porque saben que les va a costar encontrar empleo como el de servicios financieros.

4.- En el caso de servicios financieros, ¿la aceleración de los procesos tecnológicos se vivió con más intensidad por la pandemia?

R: En la empresa en la cual trabajo ya se venía viendo temas de aceleración tecnológica, al hacer el cambio del comprado de Walmart a BCI se digitaliza la página web, se realizó una APP que hace que las ventas *digamos* se repartan en productos digitales y ejecutivos que no necesariamente llega el dinero como comisión al trabajador, entonces, es un impacto.

Con la pandemia todo esto se aceleró, me refiero a los temas digitales, y se empezaron a crear más plataformas y más ventas y empezaron a usar la palabra de omnicanalidad que tiene que ver con que el cliente tenga la opción de hacer compras de forma remota ya sea de forma call center y también en sucursal, pero ya más de una forma informativa para la gente que se va quedando atrás.

Para el futuro yo creo que se viene más digitalización, lo hemos visto incluso en cosas del gobierno también lo hemos visto que se ha hecho esa brecha ya toda la gente sabe del registro social de hogares y como ingresar a actualizar las cargas *digamos* me refiero a que todo va mezclado, la pandemia aceleró la digitalización a niveles increíbles.

5.- ¿Se crean nuevos puestos de trabajo?

R: Mira según mi experiencia se van creando puestos de trabajo si, que tienen que ver con la digitalización con la TI, con la inteligencia artificial, pero yo pienso que no se crean con la misma velocidad con la que se pierden los trabajos. Ejemplo, nosotros hemos perdido

doscientos captadores, pero no se han creado doscientos puestos de trabajo en la empresa donde yo trabajo.

Fueron reemplazados por las nuevas tecnologías y el cliente llena sus datos en la página web, sale si es aprobado o no pide cita para una sucursal retira su tarjeta y hubo un piloto que en estos momentos está en stand by donde la tarjeta llegaba de forma digital y si querían podían ir a buscarla a la sucursal ya no era ni siquiera requisito.

6.- ¿Cuál es la función de un captador?

R: La función del captador está en el mismo supermercado, da la vuelta entre la sala donde uno normalmente compra la mercadería y le dice a la gente "hola ¿le gustaría tener la tarjeta?" y captaba un nuevo cliente.

Hoy este proceso se realiza por la página web, siguen existiendo captadores, pero de los 250 o 200 que teníamos hace un año atrás ahora tenemos 30 o 40 captadores.

7.- ¿Cuáles son las características de las personas que realizan este trabajo?

R: Lo realizaban tanto hombres como mujeres de distintas edades lo que, si necesitaban una calificación especial en el sentido de entrada con la gente, en vender un producto, porque no es lo mismo que la venta te llegue cuando estás en la oficina ahí en el puesto de trabajo a cuando tu tienes que ir directamente a alguien y le ofreces el producto. Entonces, esta era una de las cualidades de los captadores y no había mayor diferencia de edad o de género.

La empresa exige cuarto medio, no nos piden calificación ni para ejecutivo comercial, ni para captador.

8.- ¿A la empresa que le prestas servicios capacita antes de hacer el cambio tecnológico?, ¿los hace parte del proceso tecnológico?

R: Para nosotros como sindicato fue un tema súper fuerte porque al principio no se capacitó o simplemente fue un cambio que vino de un día para otro y cuando te hablo de un día para otro te digo BCI, no recuerdo exactamente la fecha, nos compró el 2 de diciembre y el 3 de diciembre ya teníamos la página web y fue un problema tremendo porque se veía que la gente iba a poder sacar los súper avances, que iba. Poder sacar servicios y eso le pega en el bolsillo a la gente.

Hay un problema acá que nosotros lo hemos conversado con la gerencia con la gestión del cambio, de cómo yo aplico los cambios, de cómo yo transmito los cambios. Hace dos meses Michel Awad que es gerente general de nuestra empresa, dio una entrevista y hablaba sobre la maravilla de unos tótems que van a existir ahora en las sucursales, sucursales del futuro, que la gente va a poder sacar su tarjeta, pedir las claves y esto causó sensación de

tanto Arica a Punta Arena porque todos sabemos que vamos a perder ejecutivos, puestos de trabajo y poder hacer una venta porque la persona ya ni siquiera va a tener que pasar por el módulo para sacar su tarjeta.

9.- Entonces, ¿ya no es necesario que los capaciten si finalmente los van a despedir?

R: Yo como ingeniero comercial, aplaudo las medidas a nivel empresarial, por mi formación. Pensado solamente en la maximización de ganancias, efectivamente están desvinculando gente, están comprando estas maquinas que cuánto les van a costar dos o tres millones *incluso*, pero eso es un sueldo de tres meses de un ejecutivo que después ya no va existir.

Esta empresa, y esto como primicia, quieren no trabajar los domingos en un futuro o tener un horario acotado, diferente al del supermercado que está desde antes de las 8:30 hasta las diez de la noche. Quiere tener al ejecutivo en el horario de venta, en el horario donde se generan las ganancias, de hecho, ahora miran la rentabilidad del ejecutivo, ejemplo: si tu atiendes cinco personas cuál es tu rentabilidad con estas cinco personas, si le vendiste a uno tu renta es del 20% si estás bajo esa media no es rentable para la empresa y disculpa la palabra pata en la raja y te fuiste.

10.- ¿Pero antes era rentable igual porque estas empresas no nacieron con la tecnología?

R: Correcto, no nacieron con la tecnología, pero la están aprovechando ahora y eso desde el punto de vista que tu me estas diciendo, como ingeniero comercial, esta bien que lo aprovechen. Ahora como desde el punto de vista de dirigente sindical obviamente nos preocupa.

11.- ¿Era 100% necesario en la pandemia hacer el reemplazo o a tu juicio, podrían haber podido seguir funcionando si la necesidad de estas nuevas implementaciones?

R: Bueno no me puedo tapar los ojos y decir que no era necesario hacer ciertas aceleraciones hacia la parte digital, de parte de la empresa.

Yo creo que netamente va por un tema de costos porque las tarjetas, en el caso de captadores, se iban a seguir vendiendo teniendo a estas personas en las salas, pero la diferencia que antes yo le pagaba cuatro mil pesos por cada tarjeta a un captador ahora esos cuatro mil pesos ya no se le pagan a nadie, entonces, se maximizan las utilidades, básicamente eso.

Y la transformación digital que se ha dado en esta empresa no solamente ha sido de cara los clientes, sino que ha sido de cara a nosotros los trabajadores, las liquidaciones ya no las firmamos de forma manual, sino que contrataron una plataforma en donde se firma las liquidaciones, tienen un Facebook interno, tienen una página para nosotros. Antes esto en Walmart era impensado y esto partió antes de la pandemia, ahora se ha masificado.

12.- ¿El código del trabajo se hace cargo de esta nueva realidad o las empresas tienen en sus manos el arbitrio total del despido de trabajadores y trabajadoras? ¿Hay alguna forma de evitarlo?

R: No, mira acá esta la posición de los sindicatos, con respecto a esto se ha hablado bastante sobre ver la posibilidad de cómo encarecemos este tema digital, robots versus la mano de obra, es una tarea que tenemos que hacer. No hay regularización y las empresas hacen lo que quieren con la causal de necesidades de la empresa nosotros como sindicato a través de la Confederación, a través de la CUT buscamos que existan un mecanismo donde el trabajo humano *digamos* se encarezca cuando se realiza una labor de forma de una máquina, que la máquina salga más cara.

Nosotros queremos poner una cláusula en el contrato colectivo del que estamos negociando ahora pero no tenemos claro, nos hemos juntado con otros sindicatos para ver el mecanismo por eso te nombraba la CUT, a la Coordinadora de los Sindicatos del Comercio Sistema Financieros trabajando en la manera de como hacerlo.

13.- ¿Como sindicato cómo buscan hacerles frente a estas situaciones?

R: Nosotros como sindicato nos reunimos a través de la Coordinadora todos los jueves y empezamos a maquear entre otros sindicatos cómo nos vamos a afectar, tenemos la asesoría de Cetra. Lo importante es que los sindicatos en estas cosas nos unamos porque los empresarios se mantienen unidos, la parte sindical a veces no se mantiene bien unida y eso nos genera una desventaja enorme cuando se comienzan a crear las leyes.

14.- Es decir, ¿actualmente no le están haciendo frente?

R: No, no cómo se debería

15.- ¿Y cómo se debería?

R: Con la unidad, existen muchas rivalidades sindicales también. Esperamos que en una nueva CUT, ahora cómo se está viendo se puedan generar una reunidad.

16.- Respecto a la redacción de una nueva Constitución, ¿los dirigentes sindicales quieren influir en este proceso?

R: Si, los dirigentes sindicales tenemos que profesionalizarse y para eso también tenemos que entender cómo se maneja, nosotros podemos hablar con los constituyentes, podemos hablar también con la gente del Senado, con diputados.

Tenemos que empezar a influir solo nos reunimos cuando existen materias con diputados como Gael Yeomans y a través de esa manera en el caso de Leonardo de Starbucks que

está constantemente en la palestra dando su información, entonces, esa es la manera de influir en las decisiones que se están tomando que nos juegan el trabajo de todos nosotros y los que vienen. La materia de la digitalización, de la transformación digital, de la disrupción tecnológica o como lo llamen es tremendamente importante, hay trabajadores que ya no van a existir en unos años más y otros que se van a quedar claramente.

17.- Por último, respecto a los nuevos tipos de trabajos (Uber, Cornershop, Beat, etc.) ¿cuál es la diferencia porque estos naces y los otros desaparecen?

R: Es el tipo de trabajo, la precarización del trabajador de Uber, de Cornershop, de Cabify, no tiene acceso a una salud, no tienen subordinación y dependencia no van guardando años de servicios, están completamente desamparados y perdón yo creo que, si tienen subordinación y dependencia, aunque puedan conectarse cuando quieran, entonces, tienen que existir regularizaciones con respecto a estos trabajos.

No pueden existir trabajadores de primera y segunda clase, que es lo que son las personas que están en esas aplicaciones. En la Coordinadora tenemos a Angélica Salgado que es la presidenta del sindicato de Cornershop, Uber ahora.

Angélica Salgado: presidenta del sindicato de Cornershop

Contacto: +56 9 3103 5262 - angelicasalgado@gmail.com

1.- ¿cómo ha sido la experiencia para ustedes trabajar en el periodo de pandemia?

R: Desde el día uno atroz, desde el momento que se declaró la cuarentena en principios de marzo los shoper en verdad entramos como en pánico porque no existían protocolos, nosotros inventando los protocolos de sanidad *digamos* a medida que iba saliendo información acerca del virus, entonces, nosotros antiguamente y digo pre-pandemia llevábamos el pedido hasta la puerta del cliente si es que viviera en casa o viviera en el doceavo piso y muchas veces los clientes nos hacían ingresar a sus casas y dejar las bolsas en las cocinas o en lugares específicos, entonces, había un método de trabajo que era completamente distinto.

Cuando comenzó la pandemia más fuerte, unas de las primeras medidas que tomó corner fue impedir que nosotros entráramos a las casas, pero seguíamos llegando y dejando en la puerta del departamento o en la puerta de la casa.

2.- ¿Esta fue una medida desde Cornershop pero la ley nunca se preocupó de esto?

R: No, nada hasta el día de hoy que ya estamos casi de salida de la pandemia, no ha sido tema el tema ha sido más bien a nivel de grandes empresas aforos, condición de alcohol gel. Bueno, las disposiciones de alcohol gel y de mascarillas corner en algún momento intentó tenerlas, estamos hablando del principio porque al principio intentó pero no habían te acuerdas que hubo una crisis de alcohol gel y una cosa así media macabra, entonces,

no habían ni mascarillas en el algún momento encontraron un proveedor de mascarillas y bueno la solución que nos dio Corner es que si encontrábamos mascarilla y alcohol gel lo compráramos nosotros y ellos nos reembolsaban cinco mil pesos semanales.

Esto para todos los Shoper sin distingo si eras freelance, creo que incluso todavía funciona un poco eso, hay casos en los que un shoper compra mascarillas o guantes y todavía se consideran material, uno envía la boleta y hay que esperar que te devuelva, todavía se consideran en materia de sanidad, aunque corener ya esta mucho más organizado, actualmente uno puede pedir alcohol gel y bueno ellos dan un alcohol de glicerina que es como más liquido y se pueden pedir mascarillas y vienen dos que son reutilizable, lavable como por siete veces cada una y son de cobre, bueno tienen un montón de cosas.

3.- ¿Cuánto tiempo lleva Cornershop en Chile?

R: Acaban de cumplir seis años y el sindicato tiene cinco.

4.- ¿Con la pandemia el número de personas que trabaja en Cornershop?

R: Corner tiene dos tipos de trabajadores los administrativos que son los que trabajan en las oficinas y los que trabajan en la calle que son los shopers. Cuando partió corner éramos 300 y tantos shoper y dentro de las oficinas no deberían haber visto más de 100 personas. En ese tiempo estábamos todos contratados.

Cornershop es el ejemplo vivo de que se puede tener contrato y tener libertad horaria, el trabajador en un comienzo elegía la cantidad de horas que iba a trabajar.

4.- Es decir, ¿inicialmente tenían contrato, sueldo base y adicionalmente se les cubría Fonasa?

R: Si, era un contrato en regla. Cuando nosotros nos agrupamos en el primer contrato colectivo allá por el 2017 a la empresa le tembló *la pera*, entonces ahí decidieron que el que entraba, entraba como honorario de prestador de servicios.

5.- ¿Existen más organizaciones sindicales en las aplicaciones?

R: Legal somos los únicos, es más los ojos están puestos en nosotros, la ODT está pendiente de nuestra negociación colectiva del próximo año porque nos va a tocar hacerla con Uber y Uber es primera vez que se va a topar con un sindicato formado dentro de una empresa. No ha pasado nunca en la historia de Uber.

6.- Hoy existe un proyecto de ley en el congreso respecto a las aplicaciones, ¿Cuál es tu opinión?

R: Hay dos proyectos de ley, uno que sale del Frente Amplio que ya pasó todas las etapas de la cámara baja y que está descansando en la comisión trabajo del Senado y existe otro proyecto que en su artículo 10 dispone una nueva estructura de trabajador, el trabajador independiente con derechos con capacidad de afiliación pero finalmente te topas con que los derechos de los trabajadores independientes los de boletas, por ejemplo, deben cumplir con un mínimo de cotización ya sea por tu propio medio.

7.- Por último, ¿Qué esperan que pase ustedes?

R: Bueno, que se nos reconozca como trabajadores primero aún independiente con las normas y que se debe transformar el código del trabajo y para eso constitucionalmente debe haber un reconocimiento al trabajador.

Carlos Cano Barriga: Director ejecutivo del Centro de Estudios del Trabajo (CETRA), una de las más importantes asesorías del mundo sindical en Chile. El también esposo de María Fernanda Villegas, ex ministra de Desarrollo Social del segundo gobierno de Michelle Bachelet, es Historiador con Diploma del Instituto de Altos Estudios para América Latina, París y DEA de la Universidad Sorbonne Nouvelles, París. Se especializó en análisis y dirección estratégica en el periodo anti dictatorial. Hoy conduce en terreno la unidad de Asesorías y Negociación.

Contacto: cc@cetra.cl - +56 9 9332 1184

1.- Después de la bullada huelga del Sindicato Interempresa de Líder (SIL) donde se planteó con gran fuerza la temática de la automatización de los puestos de trabajo. ¿En el mundo del retail ha aumentado el desempleo?

R: Diríamos que sí, nosotros notamos una disminución del número de trabajadores por metro cuadrado y eso lo tenemos de información propia, es decir, de las asesorías que hacemos a sindicatos del retail. Está bajando el número de trabajadores y está disminuyendo el número de trabajadores full, está aumentando el número de trabajadores por tiempo parcial.

2.- ¿Cómo afecta a una sociedad la llegada de la Disrupción Tecnológica?

R: Estamos viviendo un periodo de transición, es decir, lo que llamamos disrupción tecnológica empezó ya hace algún tiempo, hace una década yo diría que es cuando empieza a notar más, y por lo tanto están afectándose la forma que se organizan el trabajo pero también lo que llamaríamos la adecuación cultural, socio-cultural de los seres humanos a estos cambios. Está siendo, yo diría, una adecuación dificultosa.

3.- ¿Chile estará preparando para vivir este cambio?

R: Cuando se discute la adaptación de estas innovaciones científico-técnica en distintas sociedades, se hablaba en el pasado de centro y periferia, la verdad, para

hablar los países centrales, de los países más avanzados y los países más periféricos o más pobres. Esa realidad, sin embargo, hoy día no existe y se puede hablar de centro y periferia al interior de un mismo país, entonces yo diría que hay sectores de la sociedad chilena, de nuestro país, que están claramente en condiciones de adaptarse y hay un núcleo mayoritario que yo diría va a tener dificultades de adaptación. El tema tiene que ver con las generaciones, por supuesto, de quienes somos o no son digitales parlantes, digitales hablantes.

Probablemente, se va a ir creando un bolsón de seres humanos que van quedando al margen y por lo tanto, en empleos cada vez más precarios y cada vez de inferior remuneración.

4.- ¿Qué pasa con los independientes que ofrecen sus servicios en las distintas plataformas digitales? (ejemplo: Rappi)

R: Aquí se conjugan dos fenómenos; el primero de ellos, corresponde a generaciones de gente joven que aman su libertad, por decirlo de una manera, y prefieren trabajar a destajo en algún tiempo y en otros tiempos dedicarse a otras cosas personales. Entonces, desde ese punto de vista uno diría claro hay una situación positiva, sin embargo, esos empleos son sin seguridad social, si son sin seguridad social obviamente el efecto se va a notar en un tiempo más, o sea,

cuando esa gente descubra que no tiene nada para jubilar, cuando descubran que no tienen salud, cuando descubran que tienen problemas en los accidentes en el trabajo, etc. Entonces, estamos viendo un problema en que se cruzan dos valores, digamos, un valor y un desvalor. Estamos viviendo un tiempo de transición en el que es imprescindible regular, el Estado está dejando que las cosas ocurran, no está actuando.

Y las leyes que se están proponiendo en el actual gobierno van exactamente en el sentido contrario, o sea, buscan liberar más la legislación laboral con el fin de que las empresas, en definitiva, sean las que sigan lucrando en mayor medida. Si tú te das cuenta en toda esa gente, toda esa gente trabaja para grandes empresas son como especies de rémoras de grandes empresas, si uno imagina los tiburones y las rémoras estamos hablando de eso.

5.- ¿Qué medidas debería tomar el gobierno de Sebastián Piñera para mitigar los efectos negativos del ingreso de estas nuevas tecnologías?

R: Lo primero que hay que tener en cuenta es una mirada integral a la nueva organización del trabajo, entonces si yo adopto medidas muy parciales, muy específicas, no estoy actuando sobre la totalidad del problema. Suponte, se legisló sobre el problema del trabajo de los estudiantes trabajadores, se pretende legislar sobre el teletrabajo, se busca legislar sobre la flexibilidad horaria, son todos aspectos parciales de una realidad. Ni uno de estos asuntos, en verdad, toca en el fondo lo que la adaptación del país a los cambios tecnológicos, deberíamos ser capaces de entender que por ejemplo, la capacitación que hay que tener que ser muy en serio, no tiene que ver con *curcitos* sence, tiene que ver con entender que la gente va a tener que cambiar de orientación laboral, abandonar trabajos que ya no van a tener ocupación.

6.- Por otro lado, el gobierno apuesta por una propuesta de flexibilidad laboral que entre otras cosas dice preocuparse de esta materia para no afectar el empleo. ¿Cuál es su opinión frente a este proyecto?

R: Nosotros nos oponemos a la totalidad de esta propuesta, no creemos que haya ni un aspecto positivo de la propuesta, por ejemplo, cuando hablan de flexibilidad horaria lo que está haciendo en realidad es estar entregándole al patrón la posibilidad de como lo dijo con toda claridad el Ministro de Economía, se le salió, de entregarle la flexibilidad a los patrones para efecto de que ellos organicen como mejor le interese la jornada laboral. Va a significar para los trabajadores, también,

disminución de ingresos, se acaban las horas extraordinarias que son parte importante de mucha gente porque los sueldos acá en Chile son demasiado malos, así que la gente busca agregar algo de plata a como dé lugar aunque sea trabajando más, entonces, cuando se habla de que hay una rigidez en la jornada laboral en Chile, eso es falso, en Chile hay como cuarenta formas de contratación distinta, hay posibilidad de reorganizar las jornadas como al patrón se le ocurra, como a los empresarios se les ocurra.

Entonces, francamente, esta propuesta de flexibilidad lo que hace es allegar más recursos económicos, en la práctica, a los empresarios y simultáneamente entregarle la totalidad del poder para planificar las jornadas laborales. Es falso que pueda haber un acuerdo entre trabajador y empresario.

Además, en la reforma laboral anterior, en el segundo gobierno de la Presidenta Bachelet, ya está el acuerdo en el código del trabajo de flexibilidad laboral, lo que ocurre es que el acuerdo es entre empresarios y sindicatos, y el gobierno lo que quiere ahora es eliminar a los sindicatos del acuerdo, dejarlos en letras muertas y hacer que las personas individualmente lleguen a acuerdos “con la parte patronal”, el código del trabajo dice en Chile que las vacaciones se toman de común acuerdo, es una de las más grandes mentiras que existen, nunca ha sido posible que el patrón discuta con el empleado cuando quiere salir de vacaciones, le fijan sencillamente y decide cuanto le da. El código del trabajo dice que debe darle a lo menos diez días continuos, por suerte está obligado el empresario a cumplirlo, sino le daría de tres días de vez en cuando.

7.- Por su parte, la oposición ha respondido con una propuesta de disminución de la jornada laboral, pasando de 45 a 40 horas semanales, ¿este si es un buen proyecto? o ¿afectará a las remuneraciones de los trabajadores?

R: Con las últimas indicaciones sí, porque si yo disminuyo las jornadas laboral de 45 a 40 horas, sin establecer con claridad que no hay disminución de remuneraciones afecto directamente a la gente que es comisionista y la gente que trabaja a destajo, es decir, por rendimiento, por kilo, por metro, etc. en el plástico, en el salmón, en todas las industrias manufactureras se trabaja de esa manera, en la madera, tanto produces tanto te pago. Si yo le quito cinco horas de trabajo disminuye en ese mismo porcentaje el ingreso de los trabajadores, entonces se está incorporando ahora una indicación que dice con toda nitidez que no puede

haber disminución alguna de la remuneración. Esa fórmula es útil porque sino lo que hago es empobrecer a la gente.

Entonces, la idea, el sueño, la utopía de que tengan más tiempo con su familia se puede perder por el hecho de que tengan que tener un segundo trabajo, hay mucha gente que tiene dos trabajos en Chile, tiene un trabajo y lo que eufemísticamente se llama un emprendimiento, es decir, hacer empanadas, pancitos, cualquier otra pega para completar, porque los sueldos son muy malos.

8.- Con su larga trayectoria como asesor, ¿qué le parece que hoy organizaciones sociales se junten para hacer frente a las políticas que desde el mundo del trabajo no se leen muy bien?, entendiéndolo que convocan a protesta nacional el 05 de septiembre bajo la consigna “Nos Cansamos; Nos unimos”.

R: Me parece muy bien, ojalá se pueda unir la mayor cantidad de gente posible. Ahora soy pesimista, tengo la sensación de que el grueso de la gente está demasiado enredada en sus propios asuntos personales, deudas y todo eso, que no se suman. Ósea, es impresionante que la gente no se suma, uno realiza actividades de distinta naturaleza, esperando que aún los mismos dirigentes participen y descubre con pavor que ni siquiera dirigentes, en el mundo sindical por ejemplo, se sientan convocados para estar presentes. Calculemos que en Santiago debería a lo menos haber unos treinta mil, una cifra loca no más, dirigente con fuero y esos no los veo en la calle, es impresionante.

9.- ¿Podríamos afirmar que el mundo del sindicalismo está en crisis?

R: Está en una crisis hace rato, el problema que vive el mundo sindical y que tiene que ver con la disrupción tecnológica es que se esté avanzando a la irrelevancia, el mundo sindical está dañado gravemente desde los tiempos en que la dictadura lo encerró al interior de la empresa y eso dio origen a un sindicalismo menos politizado, menos comprendedor de lo que es la realidad social, el contexto más global en que esta la empresa en que el participa.

Entonces, tenemos un sindicalismo que solo busca la plata concreta y si a eso le agregamos que disminuye el número de trabajadores, que los trabajadores se desarmen en el sentido que aparece toda esta gente que trabaja por su cuenta, que trabaja sola, que trabaja en las aplicaciones, es evidente que estamos en presencia de un peligro grave, el sindicalismo debe renovar sus formas de actuar.

Los indicadores que tenemos del sindicalismo en el mundo desarrollado son aterradoros, la cuna de la democracia moderna, Francia, tiene un 11% de sindicalización. Ahora, las leyes permiten que ese 11% negocie para todo, porque hay negociaciones ramales, entonces claro no es irrelevante pero el sindicalismo francés de hace veinte años no tiene nada que ver con el de hoy día, el de hoy

día tiene mucha menos fuerza y tiene que ver con los modos y medios de acción tenemos que trabajar mucho en eso, cómo hacer sindicalismo hoy.

10.- ¿Cree usted que la llegada de inmigrantes ha contribuido con esta crisis?

R: Nosotros ya notamos en los lugares que hay alta presencia de trabajadores de origen venezolano una moderación en la conducta de los sindicatos, porque esos núcleos de inmigrantes son esencialmente gente conservadora, gente que no es progresista y es tan permeando sindicatos, lo hemos notado en sindicatos que asesoramos nosotros. Así que efectivamente tenemos ahí un problema que tiene que ver con el tipo de cultura sindical que está llegando a nuestro país o la falta de cultura sindical, por decirlo así.

El inmigrante es naturalmente agradecido del país al cual llega y no quiere tener problemas, quiere trabajar y ganarse la vida, a lo que vino. Y si a eso le agregas una mentalidad que trae consigo que es más bien conservadora, tiene ahí un dato delicado.

CAPÍTULO I: PROBLEMATIZACIÓN

- **1.- Introducción:**

En los últimos años el mundo ha experimentado cambios sorprendentes en cuanto a los avances tecnológicos, esto acompañado de una nueva generación de inteligencia, lo que han denominado como “inteligencia artificial”, un programa de computación diseñado para realizar determinadas operaciones que por años hemos considerado propias del ser humano. Jamás desde la invención de la rueda el mundo ha vuelto a experimentar un cambio de tal envergadura como el que podría provocar la disrupción tecnológica.

El trabajo como definición le ha pertenecido siempre a las personas, hasta hoy nadie se atrevería a negar que cuando hablamos de fuerza de trabajo nos referimos a la capacidad física, psíquica y espiritual con que cuenta un “humano” para realizar una determinada función. La fuerza de trabajo es la condición fundamental de la producción en toda sociedad. Pues bien, al parecer esa condicionante cambió o podría cambiar en los próximos años.

Si bien la fuerza de trabajo le pertenece por definición a los trabajadores, no es secreto que el poder de negociación que ellos tienen es escaso con sus empleadores. Los sindicatos intentan mejorar la cancha e intentan negociar colectivamente sus condiciones laborales muchas veces sin éxito.

Si revisamos las tasas de sindicalización nos damos cuenta de que han ido en aumento en nuestro país, pero siguen siendo insuficientes, según un estudio de la Fundación Sol, Chile hasta antes de la dictadura de Pinochet consiguió niveles de sindicalización del orden del 33,7% reduciéndose al mínimo producto de las políticas implementadas por el ministro del trabajo del régimen José Piñera, pero ya en el 2013 vivimos un aumento que alcanzó el 14,2% y ya para el 2018 una tasa del 20,6%.

Todo esto agravado con la llegada del Covid-19, pensamos en el desempleo, pero nos preocupamos poco de que ocurre en los casos de las personas que pudieron mantener sus trabajos, pero en condiciones muy diferentes a las pactadas.

Es así como los trabajadores llegan a enfrentarse con el nuevo mundo acelerado por la pandemia, con un mundo de grandes conglomerados empresariales, multinacionales y acuerdos entre el mundo de la política y el mundo empresarial.

- **2.- Descripción del problema:**

De los datos entregados anteriormente, podemos dar cuenta de que la Disrupción Tecnológica ya es parte de la vida de las personas y estas aún no se han dado cuenta. Aplicaciones como Uber y Cornershop que, si bien generan nuevos

empleos, estos son en muy malas condiciones, sin derechos básicos del trabajo, sin la existencia de un contrato que permita obligar al empleador a respetar los principios más básicos en materia laboral y de seguridad social.

La realidad se complejiza aún más con una tasa bajísima de sindicalización en nuestro país y en la mayor parte del mundo, por lo cual los trabajadores no tienen la capacidad negociadora necesaria para obligar a las grandes empresas a capacitarlos para el nuevo mundo, los programas Sence no cumplen con el requisito básico de actualizar a los trabajadores para las necesidades del mañana.

Según datos oficiales del Banco Central chileno, se espera que el crecimiento económico se desplome, un reciente estudio indica que el Producto Interno Bruto (PIB) podría caer hasta en un 2,5% y el crecimiento económico esperado para el 2020 fluctuará entre un 1,5% y un 2,5%, esta proyección es de las peores cifras que ha tenido nuestro país en los últimos 11 años.

El instituto nacional de estadística publicó que el desempleo en el primer trimestre del 2020 alcanzó 8,2% esta es la mayor cifra en una década y la tasa de ocupación informal, alcanzó el 28,9%. Siendo la región metropolitana la más afectada producto de la pandemia.

La preocupación por el desempleo es mayor, pero existe un problema que nos llegó con mayor rapidez, esto es la nueva forma de trabajar. Con la llegada de la pandemia a nuestro país, algunos trabajadores fueron enviados a sus casas con la ley de protección del empleo, pero otros, tuvieron que seguir sus funciones desde la casa.

Ahora bien, en qué condiciones estos trabajadores cumplen sus funciones, muchos de ellos sin la posibilidad de conectarse a internet, otros sin tener los espacios necesarios dado las condiciones habitacionales.

Con este escenario nacional nos enfrentamos a uno de los cambios más significativos que ha experimentado el mundo.

En este contexto se agudiza aún más dicha necesidad, el estallido social es una muestra de que las personas no están conforme con el estado de las cosas, el Covid-19 ha dado cuenta de que las personas hasta hoy son necesarias para el desarrollo de la producción, pero se teme que en el futuro esto no sea así o de serlo será en condiciones muy distintas a las que conocíamos antes de la pandemia.

- **3.- Relevancia periodística:**

Como tema de investigación, se pretende dar a conocer la Disrupción Tecnológica, en particular a esta realidad en tiempos de Covid-19. Este tema se ha abordado con anterioridad en cuanto al desempleo, pero no en las políticas públicas implementadas por Chile para la seguridad laboral y mucho menos en cuanto a la

preparación legal que tenía nuestro país para poder proteger a los trabajadores y que se vio acelerada con la llegada del Coronavirus.

A. *Pertinencia:* Al pensar en un tema de relevancia periodística la Disrupción Tecnológica aparase en la vida cotidiana de los chilenos y se han realizado una serie de informes y reportajes al respecto. Con la llegada del Covid-19 se vive la apresuración de los procesos tecnológicos, muchos preocupados del desempleo, pero pocos de la realidad que están viviendo miles de trabajadores que deben hacer sus labores desde sus casas u otros puntos distintos a la empresa. Es fundamental hacer esta investigación para visualizar la nueva realidad en el mundo del trabajo que es posible sea la realidad que perdure en el tiempo.

B. *Utilidad:* Es preocupante los trabajadores que no fueron sometido a la ley de suspensión del empleo y tuvieron que adaptarse a la nueva realidad sin contar con el ordenamiento jurídico necesario para enfrentar el trabajo desde sus casas.

La nueva realidad nacional requiere de políticas públicas que permitan la implementación de las formas de trabajo que han sido llevadas a cabo y que probablemente muchas de ellas se mantendrán en el tiempo después de la pandemia.

A través de esta investigación podremos conocer experiencias y datos concretos de la realidad que viven hoy los trabajadores, permitiendo visualizar el futuro, sus problemas y presionando al legislados para que actualice la normativa vigente.

C. *Factibilidad:* Nuestra investigación es factible en primer lugar porque se cuenta con el tiempo necesario para llevarla a cabo, la ley de transparencia nos permite acceder a la información gubernamental necesaria y a los proyectos de ley que se han aprobado y los que se están discutiendo en el Parlamento.

Sustentaremos la investigación en la documentación de los órganos del Estado y entrevistas, respecto de estas últimas, contamos con los contactos necesarios para poder entrevistar a personas que son víctimas de la Disrupción Tecnológica en tiempos de pandemia, además de parlamentarios de la Comisión del Trabajo de la Cámara de Diputados y a las fundaciones y asesores de Sindicatos, Federaciones y Confederaciones de trabajadores.

- **4.- Pregunta de investigación:**

¿Cuán preparado estaba el Estado de Chile para proteger a los trabajadores en las problemáticas que trae consigo la Disrupción Tecnológica acelerada por la llegada del Covid-19?

- **5.- Hipótesis:**

En nuestro país las políticas públicas llevadas a cabo hasta este minuto son insuficientes para proteger a las personas y sus ingresos, producto de la pandemia los trabajadores no tenían protección en cuanto a las nuevas formas de trabajo, en la marcha de las cuarentenas los legisladores tuvieron que crear políticas públicas que permitieran a los trabajadores cumplir con sus tareas desde sus casas sin ningún tipo de protección laboral.

- **6.- Objetivos:**

A. *Objetivo general:*

Conocer cuán preparado estaba el Estado de Chile en las políticas públicas para la protección de los trabajadores ante la Disrupción Tecnológica acelerada con la llegada del Coronavirus.

B. *Objetivos específicos:*

- Analizar las leyes existentes antes del Covid-19 en materia de protección a los trabajadores en la implementación de nuevas tecnologías.
- Sondar cuántos trabajadores del total han tenido que ejercer funciones desde lugares distintos a lo habitual durante la pandemia.
- Hacer un comparativo normativo en materia laboral entre la realidad nacional y la extranjera en la llegada del Covid-19.
- Analizar la labor legislativa en la implementación de las nuevas tecnologías llevadas a cabo durante la pandemia en nuestro país.

- Describir la afectación concreta de los trabajadores en la funcionalidad actual de sus trabajos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El marco teórico se sustenta en tres grandes conceptos, en primer lugar, estableceremos que se entenderá por Disrupción Tecnológica en su sentido más amplio para efectos de este trabajo. En segundo lugar, revisaremos la legislación nacional disponible en la materia y veremos las múltiples diferencias que existe con la legislación internacional vigente y, por último, revisaremos distintas fuentes que dan cuenta del estado actual y avance de las tecnologías en el mundo del trabajo desde la perspectiva de sus protagonistas, es decir la mirada de las organizaciones de los trabajadores.

- **1.- Definición de Disrupción Tecnológica:**

Se vuelve bastante complejo buscar una definición precisa, que sea objetiva y que permita vislumbrar en su totalidad el concepto de Disrupción Tecnológica. Al revisar la serie de definiciones disponibles en distintas fuentes, resulta fácil acotar el concepto a un solo estadio, nos encontramos con definiciones que tratan la disrupción como sinónimo de inteligencia artificial, automatización o avance tecnológico. Es por ello por lo que decidimos indagar en definiciones más amplias que permitan dar cuenta de la complejidad del concepto y como tendemos a confundirnos o acotarlo.

Comenzaremos por definir qué se entiende por disrupción, según la Real Academia Española RAE disrupción es “rotura o interrupción brusca”. Por su parte define a la tecnología como “conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico”.

“Disruptivo es un término que procede del inglés disruptive y que se utiliza para nombrar a aquello que produce una ruptura brusca. Por lo general el término se

utiliza en un sentido simbólico, en referencia a algo que genera un cambio muy importante o determinante (sin importar si dicho cambio tiene un correlato físico)”.

Pero la composición de ambos conceptos es lo que realmente importa para efectos de este trabajo. “Se puede definir como una innovación que ayuda a crear una nueva red de valor y que eventualmente interrumpe el mercado actual (en unos pocos años o décadas), desplazando una tecnología anterior”.

Clayton M. Christensen, profesor de la Universidad de Harvard fue quien acuñó el concepto por primera vez hace unos 25 años para referirse y explicar cómo las grandes empresas sufrían una disrupción a propósito de la creación de empresas más pequeñas.

El concepto que nos entrega Christensen a pesar de parecer antiguo es potente, toda vez que lo usó para referirse a un cambio en materia empresarial, hoy nuestra investigación pretende dar cuenta de la Disrupción en ese sentido, pero desde una perspectiva de afectación a los trabajadores y de la imposibilidad del Estado en la protección de los derechos laborales.

“Una tecnología disruptiva es una innovación que genera la desaparición de productos o servicios que, hasta entonces, eran utilizados por la sociedad. La nueva tecnología aparece como un avance que hace que todo lo viejo resulte precario o inferior en cuanto a sus prestaciones. La computadora personal (ordenador personal) fue una tecnología disruptiva que hizo que la máquina de escribir quedará en desuso. Algo similar puede decirse sobre la telefonía móvil respecto a las cabinas de teléfonos públicos”.

Esta definición es precisa si revisamos lo que está ocurriendo en el mundo y particularmente en nuestro país, hasta antes de la pandemia lo habitual era que cada trabajador se desplazará hasta su lugar de trabajo y hoy gran parte de ellos han tenido que realizar sus tareas desde sus casas.

Al revisar las definiciones que se han ido describiendo nos damos cuenta de que la complejidad de lo Disruptivo es precisamente la radicalidad de este, comprender el mundo desde una nueva mirada que no se había experimentado, al buscar un ejemplo que lo explique de mejor manera nos encontramos con la invención de la rueda, al ser desarrollada, el mundo experimentó un cambio en gran parte de las disciplinas conocidas y todo lo anterior quedó obsoleto.

- **2.- Legislación desde una mirada global:**

Para efectos de nuestra investigación es menester revisar la legislación en Chile antes de la pandemia y la que se ha ejecutado durante esta, cuan preparados estábamos para la llegada de la Disrupción Tecnológica en materia de protección al trabajo y sus distintas modalidades.

Si bien la encuesta KPMG, CEO del año 2019, que entrevistó ejecutivos líderes de distintos países entre los que destaca Chile, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Uruguay, entre otros, ve con buenos ojos la Disrupción Tecnológica. “Por otro lado, el ritmo de la solidificación de los sistemas de inteligencia artificial es visto desde una perspectiva temporal más dilatada. Apenas el 16% espera tener un retorno en 12 meses, el 43% ve el retorno en hasta tres años, el 44% está enfocado en el intervalo de 3 a 10 años, y el 3% prevé que las iniciativas darán retorno en, al menos, 10 años. En lo que respecta a la automatización, el 15% espera retorno de las inversiones dentro de 12 meses, el 24% proyecta un horizonte de uno hasta tres años, y el 30% de tres a cinco años. Los que trazan una meta entre 5 y 10 años totalizan el 23%, y apenas el 7% espera ver resultados en más de 10 años. También es interesante notar que el 15% de los entrevistados ha obtenido un retorno significativo de las inversiones en automatización”.

El grupo empresarial de América del Sur espera el retorno de la inversión de nuevas tecnologías en un mediano plazo, lo que es una excelente noticia para ellos, pero la realidad es que las organizaciones mundiales ligadas al trabajo han ejecutado diversas medidas que regulen la implementación de nuevas tecnologías en el mundo empresarial.

“De acuerdo a nuestro análisis de más de 2.000 actividades laborales en 800 profesiones, cerca de la mitad de las actividades por las cuales se pagan salarios equivalentes a \$15 billones en la economía mundial tienen el potencial de ser automatizadas si se adoptan tecnologías probadas”.

Así es como OIT en el año 2019 lanza un informe de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, “propone un programa centrado en las personas para el futuro del trabajo y recomienda centrar los esfuerzos en aumentar la inversión en las capacidades de las personas, aumentar la inversión en las instituciones del trabajo e incrementar la inversión en trabajo decente y sostenible”.

A propósito de la creación de nuevos empleos y la pérdida de estos la OIT es clara y contundente, “los avances tecnológicos –la inteligencia artificial, la automatización y la robótica– crearán nuevos puestos de trabajo, pero quienes van a perder sus trabajos en esta transición podrían ser los menos preparados para aprovechar las nuevas oportunidades. Las competencias de hoy no se ajustarán a los trabajos de mañana y las nuevas competencias adquiridas pueden quedar desfasadas rápidamente”.

Por su parte el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que entró en vigor el 3 de enero de 1976, ratificado en países de la región incluido Chile, no ha sido actualizado a las nuevas tecnologías, pero establece que, “los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar, que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho”.

Pero este derecho queda cada vez más obsoleto si pensamos en el reemplazo de los trabajadores con las distintas tecnologías, el poder de elección que tienen o

tuvieron los individuos es hoy escaso. No obstante, el mismo pacto obliga a los Estados Parte a otorgar orientación y formación técnico profesional a sus ciudadanos con el fin de garantizar las libertades políticas y económicas de toda persona humana.

Ahora bien, la Disrupción Tecnológica, como concepto no tan solo establece la automatización de funciones, sino, que también la inteligencia artificial y la robótica. En ese sentido es necesario que los estados comiencen a regular las relaciones entre humanos y la robótica. “El eje central de la reflexión y, por tanto, la proyección jurídica es o ha de ser el mantenimiento de la identidad humana y su dignidad (y en torno a ellas sus derechos irrenunciables) junto a la mejora del ser humano a través de la tecnología y el respeto de los derechos humanos”.

En esta materia el Estado de Chile no ha ejecutado ninguna ley y en el mundo la legislación no aborda la relación humano-robot.

Donde sí podemos hacer una comparación en materia de derecho, es en el teletrabajo, que hoy producto de la crisis del Covid-19 en Chile se han dado una serie de problemas producto de la carencia legislativa.

Francia es uno de los países más avanzados en la materia, el acuerdo Interprofesional Nacional Francés 2015 fue el primer paso de la Nación Europea en pos de las nuevas características del trabajo, tiempo después en el año 2017 hizo la modificación en su Código del Trabajo con el fin de configurar el teletrabajo como una nueva modalidad.

Recordemos que el teletrabajo trae consigo nuevas y muy distintas condiciones en la relación laboral del trabajador con el empleador, como por ejemplo el equipamiento necesario para ejercer la función, el carácter voluntario, los derechos colectivos, etc.

En ese sentido la norma implementada en Francia regula todos estos conceptos, destacando el trato igualitario en materia de derechos colectivos, pero queda al debe en materia de jornada laboral y voluntariedad de la nueva modalidad al no necesitar anexo para ser implementado.

Portugal por su parte, define el teletrabajo como “una prestación laboral realizada bajo subordinación jurídica, habitualmente fuera de la empresa del empleador y mediante el uso de tecnología de información y comunicación”.

Define que la jornada de trabajo será la señalada en el contrato de teletrabajo, pero no puede superar los límites de jornada normal de trabajo para los trabajadores regulares. Respecto al descanso, se dispone que el empleador debe respetar los tiempos de descanso, dándole buenas condiciones de trabajo, en términos de su salud física y mental. Para ello, se regulan las visitas que puede efectuar el empleador, restringiéndola a aquellas que tengan por objeto el control de las actividades laborales y de los equipos proporcionados y sólo pueden ser realizadas entre las 09.00 y 19.00 horas, con presencia del trabajador o de una persona designada por éste.

En Latinoamérica tenemos el ejemplo de Colombia donde está regulado por ley el teletrabajo, la propia ley dispone que el objeto de ella es definir y regular entendiéndolo como un nuevo instrumento de generación de empleo mediante la utilización de tecnologías de información y las telecomunicaciones.

A su vez la ley cuando fue promulgada estableció que el Ministerio de la Protección Social dentro de los primeros 6 meses debía formular políticas públicas que permitan el teletrabajo a las poblaciones más vulnerables de Colombia, considerando discapacitados, mujeres que encabezan hogares, entre otros. Paralelo a esto en el 2012 se creó la Red Nacional de Fomento del Teletrabajo que busca promover esta práctica incluyendo las garantías laborales y sindicales de los trabajadores.

En nuestro país con la llegada de la crisis del Covid-19 se han hecho modificaciones legales en al menos el concepto de trabajo a distancia, así fue como se promulgó con fecha 3 de julio del 2020, entendiéndose que la realidad nacional cambió abruptamente en materia laboral. “Las partes podrán pactar, al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, en el contrato de trabajo o en documento anexo al mismo, la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, la que se sujetará a las normas del presente Capítulo. En ningún caso dichos pactos podrán implicar un menoscabo de los derechos que este Código reconoce al trabajador, en especial, en su remuneración”.

El código hoy establece que, si el trabajador fue contratado en modalidad presencial y esta condición fue cambiada en la relación laboral, cualquiera de las partes puede unilateralmente volver a las condiciones anteriores, toda vez que notifique de dicho cambio.

Respecto de la modernización en la relación laboral el presidente Sebastián Piñera presentó un proyecto de ley titulado de Flexibilidad Laboral, en respuesta a un proyecto iniciado en el parlamento que buscaba rebajar la jornada laboral de 45 a 40 horas semanales.

Según la minuta Flexibilidad Laboral, abordada en el Senado esta ley solo permitía nuevos tipos de contrato, para que puedan trabajar los estudiantes y otros miembros de la sociedad permitiendo la interrupción de la jornada y cambiando las condiciones de despido de estos trabajadores sujetos a los nuevos contratos. Pero en ningún caso se refiere a las nuevas formas de trabajo y al remplazo de las máquinas en la ejecución de tareas.

“En resumen, no parece factible detener la digitalización, pero la política tiene muchas opciones para influir y dirigir el proceso, invirtiendo en educación, infraestructura e I + D [investigación más desarrollo], y adaptando la legislación laboral, las políticas fiscales y de seguridad social a la digitalización”.

Chile no ha implementado las medidas necesarias en materia legal para proteger a los trabajadores o hacer a estos convivir con las nuevas tecnologías. Hoy en medio de la pandemia han intentado realizar cambios legislativos que permitan el funcionamiento de la economía sin perjuicio de la salud de los seres humanos, pero aun así falta regulación en la materia.

- **3.- Los trabajadores y la disrupción:**

En Chile antes de la llegada de la pandemia ya existían una serie de conflictos entre las empresas y los trabajadores, entre otras cosas se debía principalmente por la ausencia de normativa que regulará la relación laboral en materia de Disrupción Tecnológica.

En julio del 2019 se vivió la negociación colectiva entre el SIL, Sindicato Interempresa Líder y el gigante Norteamericano Walmart. Tal negociación se vio marcada y los medios de comunicación así dan cuenta por una huelga que se sustentaba principalmente en que los trabajadores decían ser víctimas de la Disrupción Tecnológica, argumentaban que el reemplazo de sus funciones y las nuevas formas de trabajo eran cada vez más normales.

Entre otras cosas el modelo de negocio permitía hacer de la multifuncionalidad de los trabajadores el mejor y más rentable negocio, con esta negociación colectiva los medios mostraron cómo el Estado de Chile no tiene medidas que permitan el desarrollo y capacitación de los trabajadores que cumplen funciones que pueden ser automatizadas.

Pues bien, este es un problema que, si bien lo cubrieron los medios durante el segundo semestre del 2019, la realidad es que muchos veían lejano que la problemática llegara tan apresuradamente a la mayoría de las empresas nacionales o que están radicadas en Chile.

Según datos del Diario Financiero antes de la llegada de la pandemia el 31% de las empresas practican de alguna forma el teletrabajo, pero ya a la tercera semana de marzo el número se disparó alcanzando el 72%, es decir, el número de trabajadores sometidos a la nueva modalidad de trabajo durante la pandemia aumentó más del doble.

Cabe preguntarse, si esta realidad podría mantenerse aun pasando la pandemia, pues bien, de un grupo de empresas encuestadas el 46% de ellas declaró que la productividad se mantiene, ya que los trabajadores desarrollan las mismas funciones que en la oficina, mientras que el 30% dice que aumentan, porque crece el compromiso de las personas con la organización y se puede aprovechar el tiempo destinado a traslado.

Acá vemos un problema conceptual muy grave, el 30% dice que la productividad aumenta por el compromiso de los trabajadores, pero en la misma línea dice que se puede aprovechar el tiempo destinado a traslado, es decir se deduce que los trabajadores aumentaron sus horas laborales, su horario normal más lo que dedicaban al traslado a su empresa.

Es claro que las empresas ven con buenos ojos la productividad de los trabajadores en cuarentena, la posibilidad de que estos mantengan las nuevas condiciones de trabajo es bastante alta, la incertidumbre ante políticas públicas escasas o nulas es

la mayor preocupación, esa es la realidad que enfrentan gran parte de los trabajadores que no están sometidos a la ley de Protección del Empleo.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLOGICO

- **1.- Métodos de investigación periodística:**

Nuestro reportaje se enfocará principalmente en entrevistas semiestructuradas ya que nos permite mayor espontaneidad y adecuación a las preguntas de acuerdo con el comportamiento del entrevistado y sus respuestas.

Entrevistaremos personas ligadas al mundo del trabajo, en primer lugar, a dirigentes sindicales de distintas áreas entre las que destacaremos el comercio y los servicios financieros por ser de las más afectadas de manera distinta con la Disrupción Tecnológica, además incluiremos entrevistas a asesores sindicales que cuentan con el conocimiento necesario en distintas áreas de producción y la afectación del empleo, entrevistaremos expertos tales como, sociólogos, abogados, economistas, entre otros. También generaremos entrevistas a quienes deberían estar legislando en estas materias, incluiremos parlamentarios y autoridades de gobierno.

Además, haremos uso de la Ley de Transparencia, para poder acceder a información relevante de las normas que se crearon con anterioridad a la pandemia y a las leyes que se están desarrollando por el legislador en medio de la realidad actual.

La investigación la llevaremos a cabo en tres focos principales que enumeraremos a continuación:

1. *Visitas en terreno:* Iremos a empresas en las que hoy viven la Disrupción Tecnológica, creemos necesaria la vivencia empírica del choque entre la tecnología y los seres humanos, además de visitar los domicilios de trabajadores que estén realizando funciones que antes de la pandemia hacían en las empresas.
El enfoque según la información recopilada será principalmente en empresas ligadas al rubro de los supermercados, retail y los servicios financieros.
2. *Recopilación de imágenes y testimonios:* Revisaremos imágenes de las tareas que durante la pandemia están realizando las máquinas y que en el pasado eran ejercidas por trabajadores que hoy están en sus casas debido a la aplicación de la ley de Protección del Empleo.
3. *Encuentro normativo:* Creemos que este es el punto más relevante de la investigación. Abordaremos la temática desde el punto de vista normativo, haciendo un enfoque comparativo entre la realidad nacional y la internacional. Además,

evaluar las normas en cuanto a la exigencia en la preparación técnica y psicológica de los involucrados.

- **2.- Plan de fuentes**

El desarrollo de la investigación en las temáticas de empleo con Disrupción Tecnológica en pandemia se abordará desde distintos perfiles de entrevistados, entre los que destacan:

- *Representantes de trabajadores del comercio*, el fin es determinar la afectación que ha tenido este rubro en la pandemia, si los perfiles de los trabajadores permitieron el empleo a distancia o simplemente fueron remplazados por maquinas durante la pandemia.
- *Representantes de trabajadores de los servicios financieros*, este es uno de los trabajos que según la información recopilada ha podido desarrollarse de manera remota, por lo que es necesario conocer la experiencia de ellos en las funciones desde sus casas, si hubo cambio en los contratos de trabajo, si contaban con los implementos necesarios para realizar las tareas encomendadas, etc.
- *Asesores de sindicatos, federaciones y confederaciones de trabajadores*, para explicar la realidad nacional en la materia, entender la diferencia entre las distintas funciones y gremios. Comentar además la experiencia por regiones y zonas del país.
- *Expertos en psicología*, ellos podrán dar a conocer la afectación emocional de los trabajadores en estos tiempos, revisar los índices de estrés laboral que se pudieron ver incrementados por el desconocimiento, la presión y la salud familiar.
- *Abogados*, la explicación jurídica es absolutamente relevante para efectos de esta investigación, explicarán cómo se ha desarrollado la ley en el ámbito laboral público y privado y que tanto estábamos preparados para la Disrupción Tecnológica antes de la pandemia.
- *Experto en sociología*, al ser la ciencia que se encarga del análisis de la sociedad, nos permitirá visualizar el efecto desde un punto de vista colectivo,

el proceso en que nos encontramos y evaluar las consecuencias después de la pandemia.

- **3.- Limitaciones:**

Esta investigación busca explicar la Disrupción Tecnológica desde un punto de vista jurídico-normativo en materia de derechos laborales, antes y durante la llegada de la pandemia del Covid-19, cualquier otro cambio en la vida de las personas que se haya generado no será objeto de esta investigación.

Toda disrupción generada en otras materias que no sea exclusivamente tecnológica queda fuera de los márgenes de estudio.

Además, esta investigación abordará la preparación normativa que tenía Chile en la protección de los derechos de los trabajadores y no en las políticas económicas implementadas para la efectividad y rentabilidad de las nuevas formas de trabajar durante la pandemia.

- **4.- Bibliografía**

- The Impact of New Technologies on the Labour Market And The Social Economy, European Parliament, 2018.
- Randstad, estudio mercado laboral y trabajo, teletrabajo y productividad, 2020.
- Diario Financiero, Los desafíos del home office en Chile, 2020.
- Artículo 152, ins 1, Capítulo XI, Del Trabajo a Distancia y Teletrabajo. Código del Trabajo.
- Decreto 884, 2012.
- Ley N° 1221 de 2008 y el decreto N° 884 del 2012.
- Artículo 170, Código del Trabajo portugués.
- Subsección V, IX sobre modalidades de contrato de trabajo, Código del Trabajo portugués.
- Acuerdo Marco Europeo de 2002.
- Sánchez-Urán, Ma. Yolanda, “El impacto de la robótica en especial la robótica inclusiva en el trabajo: aspectos jurídico-laborales y fiscales”.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. 1966.
- Trabajar para un futuro más prometedor, Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, OIT, 2019.
- Un futuro que funciona: Automatización, empleo y productividad. McKinsey Global Institute. Enero 2017.
- KPMG, América del Sur sin miedo al futuro, 2019 Global CEO Outlook. Resultados América del Sur.

- Bower and C. M. Christensen, "Disruptive Technologies: Catching the wave" Harvard Business Review, 1995.
- Introducción a la Tecnología Disruptiva y su Implementación en Equipos Científicos. Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE, Ecuador. 2015.
- <https://definicion.de/disruptivo/>.

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1KcujaAhf3tssF5196FLy4-G6eEhbG8NX>