

CUADERNO
DE INVESTIGACIÓN

63

Teletrabajo en Chile: reflexiones y desafíos



Teletrabajo en Chile: reflexiones y desafíos
es una publicación del Departamento de Estudios
de la Dirección del Trabajo.

Editores

Alejandro Salinas S., Lucas Cifuentes C., Gonzalo Tassara O.

Registro de Propiedad Intelectual: 2022-A-9983

ISBN: 978-956-6098-32-4

Dirección del Trabajo Agustinas 1253

Teléfono (56) 226 749 300

www.direcciondeltrabajo.cl

Impresión


Andros

Diseño

Josefina Olivos V.

Santiago de Chile, diciembre de 2022

Impreso en Chile / Printed in Chile



**Teletrabajo en Chile:
reflexiones y desafíos**

OMAR AGUILAR NOVOA

JOSÉ FRANCISCO CASTRO CASTRO

PAULINA VON GELDERN MARTEL

DECLARACIÓN

Los conceptos expresados en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmadas son de exclusiva responsabilidad de sus autores, y no representan, necesariamente, la opinión de la Dirección del Trabajo.

Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por usar el masculino genérico clásico, entendiendo que todas las menciones en tal género representan tanto a hombres, mujeres, como a otras identidades.

7	Prólogo
11	I. Teletrabajo: trabajar en tiempos de pandemia. Omar Aguilar N.
13	1. Introducción
15	2. La pandemia y el teletrabajo
19	3. ¿Qué es lo que define al teletrabajo?
23	4. Los desafíos de una organización no presencial del proceso de trabajo
29	5. Autonomía y control en el proceso de teletrabajo
33	6. Teletrabajo y distribución del tiempo
37	7. Conclusiones
43	8. Bibliografía
49	II. Teletrabajo, jornada laboral y privacidad del trabajador. José Francisco Castro C.
51	1. Introducción
53	2. Cuestiones generales acerca del teletrabajo
55	3. Aspectos legislativos del teletrabajo en Chile
59	4. Jornada de trabajo, descanso y derecho a desconexión
63	5. Teletrabajo y privacidad
71	6. Conclusiones
73	7. Bibliografía
75	III. Salud y seguridad en el trabajo a distancia y teletrabajo. Paulina Von Geldern M.
77	1. Introducción
79	2. Marco conceptual
87	3. Sistematización de la normativa
97	4. Análisis de datos y registros administrativos
119	5. Conclusiones y recomendaciones
123	6. Bibliografía
127	IV. Desafíos normativos del teletrabajo en Chile. José Francisco Castro C.
129	1. Introducción
131	2. Aspectos generales del teletrabajo
133	3. Regulación legal del teletrabajo en Chile
137	4. La expansión del teletrabajo como consecuencia del confinamiento
139	5. Desafíos normativos del teletrabajo
139	5.1. Tiempo de trabajo, su organización, extensión y descansos
141	5.2. Dimensión de género y teletrabajo a partir de la pandemia
142	5.3. Derechos colectivos y rol de los actores sociales
143	5.4. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo
145	5.5. Teletrabajo y privacidad
146	5.6. Teletrabajo en el sector público
149	6. Conclusiones
151	7. Bibliografía

Teletrabajo: reflexiones y desafíos congrega cuatro estudios sobre los efectos y los desafíos que la modalidad de teletrabajo y trabajo a distancia han tenido en nuestro país. Los estudios entregan elementos analíticos y empíricos que permiten entender las transformaciones que este fenómeno está produciendo en el mundo del trabajo. Los documentos toman como punto de partida las dinámicas que conlleva el cambio desde el modo presencial, caracterizado por el traslado del trabajador desde su hogar a las dependencias de la empresa, por aquel en que los trabajadores desempeñan su trabajo, principalmente, desde sus hogares, lo cual ha provocado que la frontera entre el ámbito laboral y el privado sea cada vez menos clara, suponiendo, en muchos casos, una relectura de las dinámicas propias del mundo del trabajo.

La pandemia producto de la enfermedad COVID 19 provocó, desde inicios del 2020, que el teletrabajo, modalidad que hasta ese momento era utilizado por un grupo reducido de trabajadores, se extendiera de manera inédita. Durante el periodo más álgido de la pandemia, se tornó habitual que muchas personas se vieran forzadas a trabajar desde sus hogares. Las casas de los trabajadores se transformaron en oficinas improvisadas; los horarios y las jornadas de trabajo se entremezclaron con las jornadas de las clases de niños y niñas, con los momentos para hacer las compras y para desarrollar las múltiples tareas que las personas realizan en el ámbito de sus hogares. De este modo, para muchos trabajadores de nuestro país, las fronteras entre el espacio laboral y doméstico parecieron diluirse.

En este contexto es que la Dirección del Trabajo, a través de este conjunto de investigaciones, pone a disposición de la ciudadanía una serie de reflexiones y hallazgos que buscan enriquecer el debate sobre aquellos impactos que el teletrabajo está provocando en las vidas de los trabajadores, y sobre los desafíos que surgen como ineludibles para la institucionalidad laboral en este contexto.

El estudio titulado *Teletrabajo: Trabajar en tiempos de pandemia*, realizado por Omar Aguilar, propone una discusión analítica respecto al teletrabajo en la literatura científica, revisando algunos antecedentes del mismo en el contexto de pandemia, con especial énfasis en los desafíos organizacionales, especialmente, en lo referido al control y la autonomía que conlleva en el proceso de trabajo, y en los efectos que el teletrabajo genera sobre los trabajadores, particularmente, por la forma en que se distribuye la jornada laboral. Así, Aguilar propone una lectura sobre las dimensiones que en el contexto de teletrabajo afectan a los procesos laborales, enfatizando que la supervisión y el control de las tareas y las actividades son nudos críticos a resolver. Asimismo, destacan como fundamentales, a la hora de caracterizar la emergente realidad del teletrabajo, elementos relativos a la organización de la jornada laboral, las consecuencias que tiene para la conciliación de la vida familiar y el espacio de trabajo y, también, la oportunidad que entrega el teletrabajo para la disminución de los costos y las externalidades negativas del traslado de los trabajadores; así como también los que se refieren a la posibilidad de insertarse laboralmente a aquellos trabajadores con movilidad reducida y a quienes tienen a su cuidado otras personas.

Por su parte, el estudio sobre *Teletrabajo, jornadas y privacidad* redactado por Jose Francisco Castro, profundiza desde la perspectiva de la normativa laboral sobre dos aspectos cruciales para desarrollar un teletrabajo ajustado al respeto de los derechos de los trabajadores: el derecho a la desconexión y a la privacidad, dos aspectos que hacen del teletrabajo un fenómeno particular y que en este texto se abordan desde la necesidad de generar esfuerzos por regular la jornada, garantizando el descanso y derecho a la desconexión. En este sentido, por ejemplo, el texto señala que la desconexión en el teletrabajo se torna un tema medular, ya que la lógica que ha ido imponiendo el teletrabajo es la de que no existe el “salir” de la oficina, lo cual entrega la sensación de que la jornada de trabajo nunca termina o, necesariamente, siempre termina “tarde”. Por su parte, respecto a la privacidad, Castro analiza los ámbitos referidos a la inviolabilidad del domicilio del trabajador, siendo fundamental la inviolabilidad de sus comunicaciones privadas y la protección de sus datos personales.

En el documento escrito por Paulina Von Geldern *Salud y seguridad en el trabajo a distancia y teletrabajo*, se indaga sobre los riesgos específicos que afectan la salud y seguridad de quienes se desempeñan en teletrabajo. Se constata que algunos estudios describen las consecuencias potenciales de teletrabajar, sin embargo, no hay consenso sobre el carácter positivo o negativo de ellas, dados los factores individuales que median en ello. La adopción masiva del teletrabajo, producto de la pandemia, pudo acrecentar riesgos como el aislamiento, sedentarismo y problemas de conciliación familia-trabajo. Como una forma de aproximarnos a conocer la magnitud del fenómeno, así como la forma en que se ha aplicado la ley de teletrabajo en Chile, se realiza un análisis de los registros administrativos de la Dirección del Trabajo, así como también se incluyen posibles dificultades e incumplimientos normativos asociados a salud y seguridad en el trabajo, los que se sugiere atender para conservar la salud y seguridad de las personas que se encuentran trabajando bajo esta modalidad.

Finalmente, el texto titulado *Desafíos normativos del teletrabajo*, elaborado también por Jose Francisco Castro, nos presenta un panorama sobre las dimensiones en las que se proyectan los principales desafíos normativos de la implementación del teletrabajo. El autor destaca seis temas clave que conllevan desafíos normativos, tres de ellos fueron presentados en los estudios que forman parte de este *dossier* (jornada de trabajo y desconexión, privacidad y salud y seguridad), agregando tres adicionales de enorme relevancia para el desarrollo de una legislación laboral que ayude a proteger los derechos de los teletrabajadores: i) la dimensión de género en el uso de la modalidad de teletrabajo; ii) los derechos colectivos y el rol de los actores sociales; y iii) el teletrabajo en el sector público. El conjunto de estos desafíos normativos requiere de estudios que profundicen en cada uno de ellos, con el fin de nutrir, a través de sus hallazgos, a la futura legislación en la materia, si queremos que esta sea oportuna y pertinente para garantizar los derechos de los y las trabajadoras.

A partir del conjunto de reflexiones y hallazgos contenidos en esta publicación, se hace patente que la Dirección del Trabajo debe continuar con sus esfuerzos, tanto para clarificar conceptos y analizar las dinámicas particulares de este modo de trabajo, como para diseñar estrategias operativas que permitan garantizar el cumplimiento de su mandato, en lo referente a proteger y resguardar los derechos de los trabajadores que se desempeñan en esta modalidad.

Los editores

I.
**Teletrabajo:
trabajar en tiempos de pandemia**

OMAR AGUILAR NOVOA

En el contexto de la pandemia de COVID-19, que ha sacudido al mundo desde principios de 2020, muchas de las actividades se vieron impedidas de ser realizadas en forma normal, debido a las restricciones impuestas a la movilidad de las personas como forma de evitar los contagios. De este modo, la mayoría de las actividades cotidianas se vieron afectadas, con suspensiones de clases presenciales desde el sistema preescolar al sistema de educación superior, y con un conjunto de limitaciones al funcionamiento mediante procesos de trabajo presenciales de muchas actividades económicas, lo cual obligó a buscar medios alternativos para poder seguir operando.

De esta manera, especialmente en el sector terciario, muchas empresas recurrieron a modalidades de trabajo no presencial, las que colocaron en el centro de la atención de los actores laborales, de los especialistas y de las autoridades, el tema del teletrabajo; una modalidad de trabajo que apareció hacia fines del siglo pasado, vinculada a la expansión de las redes y sistemas de información que permitieron coordinar los procesos individuales de trabajo mediante dispositivos tecnológicos, sin que los trabajadores tuvieran que encontrarse cara a cara -en forma presencial- para realizar sus labores.

En el presente documento se revisará en qué consiste esta modalidad de trabajo, cómo la pandemia de COVID-19 ha influido en su expansión y cuáles son los principales desafíos que representa desde el punto de vista de la organización del trabajo. Lo anterior, considerando que, si bien el teletrabajo se vio favorecido por las condiciones que impuso la pandemia de COVID-19, constituye una modalidad de trabajo que ya venía desarrollándose con antelación y que, probablemente, se proyecte con mayor fuerza a contar de ahora, porque no sólo es una estrategia para enfrentar una coyuntura económica como consecuencia de las limitaciones a la movilidad de los trabajadores sino que, también, ofrece posibilidades interesantes para el desarrollo de las empresas y sus trabajadores, como, por ejemplo, aumento de la productividad, mayor compromiso organizacional por parte de los trabajadores, menores tiempos de desplazamiento entre el hogar y el lugar de trabajo, mayores posibilidades de conciliación trabajo-familia, entre otras ventajas (Park & Cho, 2022).

2. La pandemia y el teletrabajo

Desde que la pandemia de COVID-19 obligó a los gobiernos a establecer limitaciones a la movilidad de las personas, la palabra teletrabajo comenzó a aparecer cada vez más en los medios de comunicación y hoy en día muchas personas declaran encontrarse “en teletrabajo” o “teletrabajando”, para referirse al hecho de que las actividades laborales las realizan sin estar presentes físicamente en sus lugares de trabajo, sino conectadas a través de Internet con las empresas en que laboran y haciendo uso de las posibilidades que ofrece esta red para transmitir información, permitir la comunicación no presencial y coordinar de ese modo el proceso de trabajo.

Si bien el teletrabajo es una forma de trabajo que existía con bastante antelación a la ocurrencia de la pandemia -de hecho, lleva varias décadas de desarrollo, especialmente en las economías de los países de mayores ingresos- hasta la actual coyuntura esta modalidad de trabajo se había ido extendiendo a pasos más moderados que aquellos que se esperaban cuando surgieron los primeros estudios y reflexiones sobre ella, en las últimas décadas del siglo pasado. A este respecto, no sólo ha sido una forma de organización del trabajo que ha costado que se expanda sino que, tampoco, los especialistas parecen ponerse de acuerdo en qué y cuánto se puede esperar de ella o qué significa exactamente el término. Sin embargo, pareciera haber alguna

coincidencia entre los autores sobre determinados rasgos que se pueden identificar en el teletrabajo, tales como que el trabajador realiza parte o la totalidad de sus labores fuera del espacio de la empresa; que lo hace mediante el uso de tecnologías que le permiten mantenerse conectado con los procesos de trabajo del resto del personal que labora en la empresa; y que esta modalidad conlleva importantes niveles de flexibilidad en varios aspectos, principalmente en la jornada y en la presencia o permanencia del trabajador en su puesto de trabajo en la empresa (Baruch, 2001; Fusulier & Lannoy, 1999; Illegemes *et al.*, 2004; Lindstrom *et al.*, 1997; Messenger & Gschwind, 2016).

Aunque se entiende que el teletrabajo podía realizarse desde lugares distintos al de la empresa –como podía ser un telecentro, un cibercafé u otros recintos o lugares– desde los cuales los trabajadores podrían realizar labores a través de esta modalidad de trabajo, lo que caracteriza la situación del teletrabajo en este contexto de pandemia es que la forma en que se ha implementado mayoritariamente, es la del teletrabajo en los hogares, como consecuencia de la aplicación de medidas que buscan evitar que las personas se desplacen por la ciudad, se reúnan en lugares cerrados con muchas personas y se expongan, así, al riesgo de contagio. Por esa razón, hoy en día podría ocurrir que para muchas personas el teletrabajo se asocie al trabajo realizado desde el hogar; sin embargo, el teletrabajo no se reduce al trabajo realizado en el espacio doméstico. Si a esto se le suma la suspensión de las clases presenciales de niños, adolescentes y jóvenes, se puede apreciar que es el espacio doméstico el que se ha constituido en el lugar en torno al cual ha girado la vida y el trabajo de la mayoría de las personas durante el período de pandemia.

El que hoy en día el teletrabajo esté fundamentalmente radicado en el espacio doméstico de los trabajadores, implica una mayor complejidad en cuanto a la articulación entre tiempo personal y tiempo laboral, lo que se vió especialmente tensionado en el caso de los teletrabajadores con hijos o niños a su cuidado, sobre todo al no poder enviarlos a la escuela durante el período de confinamiento, lo que representó un desafío aún mayor para quienes han debido realizar sus actividades laborales desde sus hogares.

¿Pero cuántos trabajadores se desempeñaron en la modalidad de teletrabajo en Chile durante la pandemia? Si bien se trata de un fenómeno reciente, existen algunas estimaciones, como las provenientes del Estudio Longitudinal Empleo Covid-19, publicado en enero de 2021 por el Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales

(2021), el cual señala que a esa fecha, en Chile uno de cada cinco trabajadores se encontraba laborando bajo esa modalidad; en efecto, los datos muestran que el 20,1% de los ocupados trabajó en forma remota durante la última semana de diciembre de 2020, siendo mayor la proporción de mujeres que de hombres. Así, sólo el 16% de los hombres se encontraba trabajando remotamente en dicho mes, en tanto que entre las mujeres lo hacía el 25,8%. Ahora bien, el 20,1% de ocupados trabajando en forma remota equivale casi a un millón y medio de personas. Si bien este es un porcentaje alto, es menor al que se ha observado en países de mayor desarrollo, como es el caso de Estados Unidos, donde se pasó de un 20% de teletrabajadores previo a la pandemia, a un 45% en 2020 (Irby, 2014; Dey *et al.*, 2020).

Si bien en Chile el porcentaje de teletrabajadores se incrementó durante el período más agudo de la pandemia (año 2020 y parte del 2021), no todas las actividades económicas ni todas las ocupaciones son susceptibles de ser organizadas mediante teletrabajo. En efecto, en enero del año 2021, el Centro UC de Políticas Públicas, en el marco de su proyecto de Observatorio Laboral para la Región Metropolitana, identificó las ocupaciones que podrían ser susceptibles de realizarse en la modalidad de teletrabajo. Basándose en la metodología de análisis propuesta por Dingel & Neiman (2020) –la cual se revisará más adelante–, el Observatorio Laboral realiza una homologación entre las ocupaciones de Estados Unidos y Chile utilizando los datos provenientes de O*NET¹ y los datos provenientes de la encuesta CASEN²; de esta manera, el informe del Observatorio Laboral indica que, a nivel nacional, un 25,9% de los ocupados desempeñaba un empleo que podría realizarse mediante teletrabajo, lo que correspondería a 1.993.972 personas; en la Región Metropolitana, dicho porcentaje llegaba al 30,5% (Centro UC de Políticas Públicas, 2021). Sin embargo, es necesario mencionar que estos datos no indican el porcentaje efectivo de personas ocupadas que realizan teletrabajo o trabajo remoto, sino el porcentaje de ocupaciones con posibilidad de teletrabajar (Centro UC de Políticas Públicas, 2021).

Un dato complementario aportó la Novena Encuesta Laboral [ENCLA] de la Dirección del Trabajo. Aunque se trata de datos anteriores a la pandemia de COVID-19 y a la entrada en vigor de la Ley 21.220 sobre teletrabajo, es interesante constatar que un 23,9%³ de las empresas estudiadas declaró haber adoptado conexiones remotas

1. La Occupational Information Network (O*NET) es la principal base de datos laborales de Estados Unidos, desarrolla por el U.S. Department of Labor / Employment and Training Administration.

2. Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional.

3. En base a respuestas del cuestionario aplicado a empleadores. La pregunta hace referencia a la adopción por parte de la empresa de medidas para flexibilizar la jornada de trabajo, entre ellas, la “conexión remota o teletrabajo”.

o teletrabajo como forma de flexibilización de la jornada laboral; a ellas se suma un 3,1%⁴ de las empresas que declaraba que implementarían estas modalidades de trabajo dentro del corto plazo (Dirección del Trabajo, 2020). Si bien no está referido al porcentaje de trabajadores que laboraban en esa modalidad, es un dato interesante porque muestra que el teletrabajo, en un porcentaje importante de empresas formales de cinco o más trabajadores, estaba ya siendo utilizado.

Por otra parte, algunos estudios realizados en Estados Unidos permiten poner en relación el potencial de crecimiento del teletrabajo en Chile con el potencial de una economía como la estadounidense. Se puede evidenciar que las cifras observadas en la estimación para la economía chilena son menores a las cifras observadas para los Estados Unidos; en efecto, el estudio realizado por Dingel y Neiman (2020) a través del análisis de alrededor de 1.000 ocupaciones –clasificando cada una como capaz o no de hacerse completamente desde casa– basándose en las respuestas de dos encuestas incluidas en la versión 24.2 de la base de datos administrada por O*NET, determinó que el 37% de los trabajos en los Estados Unidos se pueden realizar completamente desde el hogar. En la misma línea, Dey *et al.* (2020), utilizando la metodología de Dingel y Neiman (2020), pero realizando un cruce de la información con los resultados de la ATUS⁴, determinaron que un 45% de las personas ocupadas en los Estados Unidos se desempeñaba en labores susceptibles de ser realizadas en la modalidad de teletrabajo.

Siguiendo con Dingel y Neiman (2020) el estudio concluye que los países con menores ingresos tienen un menor porcentaje de empleos que se pueden realizar desde el hogar. En cualquier caso, los países en los que las estimaciones de empleos “teletrabajables” son mayores –entre los que destaca Luxemburgo como el país con el mayor potencial de crecimiento del teletrabajo– este porcentaje no supera el 60% de los empleos. A su vez, los datos muestran que en países de mayores ingresos y en los que hay mayor potencial para la implementación del teletrabajo, durante la pandemia de COVID-19 este alcanzó niveles similares a los que se estimaron, dando cuenta de que el teletrabajo es una solución para seguir trabajando en contextos de pandemia sólo en aquellas actividades “teletrabajables”, algo evidente y constatable en estos estudios. Del mismo modo, y al igual que en el estudio de Chile, esos porcentajes de empleos son mayores en el caso de las mujeres.

4. La American Time Use Survey (ATUS) es una encuesta anual realizada por la United States Census Bureau para determinar el uso del tiempo que las personas destinan a diversas actividades, entre ellas, el trabajo.

3. ¿Qué es lo que define al teletrabajo?

Aunque no existe una única definición de teletrabajo, las diversas investigaciones y estudios sobre esta modalidad coinciden en algunos rasgos que permitirían distinguirlo de algunas otras modalidades de trabajo con las que podría ser confundido, debido a que el teletrabajo se asocia a la idea de un trabajo realizado desde el hogar, cuando no es eso lo que lo define. Hay, y han habido, muchas labores que son realizadas en el hogar de los trabajadores, especialmente aquellas vinculadas al denominado “trabajo a domicilio”, de modo que no por tratarse de un trabajo realizado en el hogar habría de ser considerado teletrabajo (Aguilar, 1998). Del mismo modo, tampoco sería teletrabajo cualquier tipo de trabajo remoto, cualquier tipo de trabajo a distancia, como podría ocurrir con un periodista que escribe columnas para una revista o periódico o con un dibujante o diseñador que tiene el taller en su casa y envía sus dibujos o diseños a la revista o a la editorial cuando los ha terminado. Si bien estas formas de trabajo a distancia han existido antes y solían recurrir al sistema de correo tradicional para hacer envío a la empresa de los productos comprometidos, lo que diferencia fundamentalmente al teletrabajo de las formas de trabajo a domicilio y de aquellas en las que también el trabajador podía realizar parte de sus labores fuera del espacio de la empresa, es que, en el caso del teletrabajo, este se hace mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

De este modo, el trabajador está conectado vía remota a través de un computador, por ejemplo, con la empresa y con aquellos otros trabajadores con quienes puede integrar un equipo de trabajo, aunque ello no quiere decir que deba estarlo permanentemente durante la jornada de trabajo. Lo que se enfatiza con la idea de teletrabajo es que se trataría de una modalidad realizada fuera del espacio de la empresa, pero con medios tecnológicos propios, en lo que el sociólogo español Manuel Castells (1996) denominó como la era de la información y de las sociedades organizadas en redes de comunicación.

Pareciera que recién con el problema de la pandemia de COVID-19 se le comenzó a prestar mayor atención al teletrabajo. Sin embargo, el término ha estado en uso en las ciencias sociales por lo menos desde fines del siglo pasado. En efecto, el teletrabajo ha sido vinculado a las estrategias de flexibilización laboral que experimentó el trabajo en el marco de las reformas estructurales que han marcado el fin del paradigma productivo conocido como fordismo (Rosenfield & Alves, 2011; Ryder, 2019).

Desde mediados de los años setenta, aproximadamente, el mundo de la producción y del trabajo experimentó una serie de transformaciones, entre las que destacan las estrategias para flexibilizar el mercado laboral y el uso de la fuerza de trabajo con el objetivo de poder mejorar la competitividad de las empresas (Belzunegui & Eraso, 2020). Si bien ha habido diversas formas de flexibilización, el teletrabajo se caracteriza por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales ofrecen la posibilidad de realizar las actividades laborales fuera del espacio físico de la empresa, ya sea durante toda o parte de la jornada laboral por la que está contratado un trabajador (Vilchechenaud, 2017). Así, el teletrabajo conlleva una flexibilización en la jornada laboral y en la localización del trabajador para la realización del proceso de trabajo.

Fue en el libro de J. M. Nilles, F. R. Carlson y P. Gray (1976), *The Telecommunications-transportation Tradeoff*, donde se acuñó el término “teletrabajo” para describir el trabajo remoto; a partir de entonces se pensó que esta modalidad revolucionaría el espacio de trabajo. Los más optimistas pronosticaban que hacia mediados de los años noventa la mitad de los empleos serían empleos de teletrabajo, situación que ciertamente nunca ocurrió. A su vez, la ITT⁵ ya había señalado, a inicios de los años setenta, que todos los estadounidenses estarían trabajando desde sus casas hacia el año 1990; y el propio gobierno federal norteamericano había proyectado -en térmi-

nos bastante más conservadores- que el teletrabajo hacia el año dos mil alcanzaría entre un cinco y un diez por ciento de la fuerza de trabajo (Corbett, 1996; Johnson, 2000; Kelly 1985, 1988; Maréchal, 1995).

Si bien este optimismo respecto a la capacidad de expansión del teletrabajo se enfrentó a la evidencia del limitado crecimiento que ha tenido en el mundo desde los años setenta hasta ahora, sigue presente en la actualidad, especialmente en consideración de la pandemia y sus efectos sobre el mundo del trabajo, pues han resurgido las voces que sostienen que estamos en presencia de un cambio profundo en los modos de trabajo con insospechadas consecuencias (Ryder, 2019); entre ellas, que la expansión del teletrabajo permitirá disminuir las desigualdades de género en la medida que se implementen medidas adecuadas de protección a los trabajadores y provisión de servicios de cuidado. Hasta antes de la pandemia, eran los hombres los que más recurrían al teletrabajo, pero durante la pandemia han sido las mujeres quienes más lo han hecho (Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales, 2021; López-Igual & Rodríguez-Mondroño, 2020).

En Chile, el 1 de abril de 2020 entró en vigor la Ley 21.220, que modificó el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia, distinguiendo entre dicha modalidad de trabajo y el teletrabajo: “Es trabajo a distancia aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa. Se denominará teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios” (Ley 21.220, 2020). Como se puede apreciar en esta modificación que se introduce al Código del Trabajo, lo que en Chile se entiende por teletrabajo radica en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la prestación de servicios desde el domicilio del trabajador u otro lugar distinto al de las dependencias de la empresa. Tal como se revisó, no todo trabajo realizado en el domicilio del trabajador es teletrabajo, por cuanto el trabajo desde el domicilio o el hogar ha sido una modalidad de trabajo muy antigua en nuestro país, como en el caso de la industria del cuero y el calzado, que recurría al denominado trabajo de aparato, realizado por trabajadores en sus hogares. Lo novedoso del teletrabajo radica en el uso de las TIC⁶ para la prestación de los servicios, lo que coincide con la manera en que se ha definido el teletrabajo en los demás países también (OIT-Eurofound, 2019).

5. International Telephone & Telegraph.

6. Tecnologías de la Información y la Comunicación.

4. Los desafíos de una organización no presencial del proceso de trabajo

Como ha sucedido con los diversos cambios que ha experimentado el modo de organización del proceso de trabajo, también el teletrabajo trae consigo una serie de consecuencias para los actores laborales y para la sociedad en su conjunto, así como una serie de desafíos para su implementación. Entre estos, se pueden mencionar los mecanismos de control para una supervisión efectiva del proceso de trabajo; la ausencia o escasez de incentivos económicos para su implementación; las oportunidades para la carrera profesional en la empresa; la lealtad y el compromiso del teletrabajador; y dos dimensiones que han estado muy presentes en la discusión durante la pandemia: el aislamiento social y la presencia de los niños en el lugar desde el cual han de teletrabajar las personas. En este último caso se trata de problemas agudizados durante los momentos más críticos de la pandemia, por cuanto los teletrabajadores se vieron obligados a permanecer en sus hogares durante muchos meses, sin mayor contacto con sus compañeros de trabajo; y porque, además, a eso se sumó la situación de los niños que no estuvieron asistiendo a sus escuelas y, por lo mismo, sus padres se vieron obligados a hacerse cargo de ellos mientras permanecían en sus casas. Justamente a eso se referían las investigaciones que identificaban estas dimensiones como problemas a abordar en una comprensión amplia sobre el teletrabajo y sus desafíos para las empresas y para la sociedad (Brinzea & Secara, 2017; Metzger & Von Glinow, 1988; Popovici, 2020).

Junto a esta dimensión organizacional, hay otras dimensiones que también resultan relevantes, como la dimensión institucional o jurídica, la dimensión económica, la dimensión cultural o la dimensión tecnológica de esta forma de trabajo. Sin embargo, este documento se centrará en la dimensión propiamente organizacional, es decir, en los desafíos que conlleva el hecho de organizar el proceso de trabajo en condiciones muy diferentes a las que han predominado hasta hoy, basadas fundamentalmente en la presencialidad del trabajador en la empresa. Desde este punto de vista, además de los desafíos que conlleva el teletrabajo, un proceso de trabajo en esta modalidad tiene efectos sobre: la distribución de la jornada, la coordinación entre los diversos trabajadores, la participación en equipos y grupos de trabajo, la supervisión del proceso de trabajo, la intensidad del proceso de trabajo y la productividad del trabajador, entre otros aspectos vinculados directamente con la organización del proceso de trabajo; en ello radica la relevancia de identificar los desafíos que representan para el uso generalizado de este tipo de trabajo.

Si consideramos la situación pre pandemia, la modalidad del teletrabajo sólo aparecía como una opción para los trabajadores si las empresas lograban contar con un mínimo de condiciones tecnológicas, institucionales y organizacionales (Illegems *et al.*, 2001). Al respecto, el teletrabajo se ha entendido como una decisión acordada entre las empresas y sus trabajadores, tal como lo evidencia la ley que lo regula en Chile y que, por tanto, asume que su implementación requiere de un acuerdo entre las partes. En cambio, las condiciones de confinamiento producto de la pandemia, obligaron a muchas empresas y a sus trabajadores a recurrir al teletrabajo como única forma de continuar con el proceso productivo. En ese sentido, lo que se plantea a continuación sobre las condiciones organizacionales, tecnológicas e institucionales para la implementación del teletrabajo, se entiende al margen de esas condiciones impuestas debido a la pandemia de COVID-19.

CONDICIONES TECNOLÓGICAS

Ya se ha recalcado que el teletrabajo tiene como uno de sus principales rasgos el que las actividades realizadas fuera del espacio de la empresa se hacen en base al uso de medios tecnológicos, en especial a través de tecnologías de la comunicación y la información, lo que requiere una completa reorganización del lugar de trabajo (Richardson, 2020). Dispositivos como computadores, celulares y otros, son herramientas que hacen posible poder implementar esta modalidad de trabajo y que requieren condiciones adecuadas en el lugar en el que estas actividades se han de

llevar a cabo. Tal como se revisó anteriormente, la modalidad más común de teletrabajo es el trabajo desde el hogar, razón por la cual es este el que debe contar con los medios necesarios para permitir que las personas puedan realizar sus labores desde allí. Por supuesto, no se trata simplemente de utilizar medios tecnológicos porque sí, sino que se supone que es la naturaleza de las actividades a realizar la que requiere el uso de tales medios. De este modo, por ejemplo, también pueden realizarse desde el hogar labores de carácter rutinario pero que no requieren medios o dispositivos tecnológicos, como asimismo pueden realizarse labores también rutinarias, pero de carácter no manual, como puede ser el caso del telemarketing, entre otras, que puede adoptar la modalidad de teletrabajo porque requiere del uso de alguna clase de dispositivo, como puede ser un computador o simplemente un celular (Garret, 2007; Golden, 2009).

En cualquier caso, para los teletrabajadores el principal insumo, como lo plantean algunos autores (p. ej. Illegem *et al.*, 2001) es la información, más que la materialidad de un dispositivo. Los procesos de trabajo en los que el objeto de trabajo es la información, resultan más aptos para implementar en ellos modalidades de teletrabajo, en la medida que a la información se pueda acceder desde cualquier lugar a través de redes como internet. Así, los trabajadores que laboran en base a información o conocimiento son más susceptibles de realizar su labor mediante teletrabajo, tal como ha ocurrido durante la pandemia con las actividades de enseñanza en el país. Probablemente sea uno de los sectores con mayor penetración del teletrabajo, especialmente en educación superior, porque son procesos en los que los trabajadores -docentes en este caso- trabajan con información y el proceso mismo de trabajo es un proceso en el cual lo que se procesa es información de elevado nivel cognitivo. Han sido las barreras tecnológicas las que han impedido que esta modalidad de trabajo en este tipo de ocupaciones se haya podido ampliar y son esas mismas barreras las que podrían condicionar el éxito de las experiencias de teletrabajo en el campo de la enseñanza, por ejemplo, en Chile, en donde el Ministerio de Educación y las universidades han invertido en plataformas y aplicaciones que potencien las capacidades docentes de sus profesores para permitir incrementar los logros de aprendizajes en sus estudiantes, pero ello sigue restringido por las condiciones técnicas que cada trabajador y cada estudiante tenga para poder responder adecuadamente a esas expectativas⁷.

7. En marzo de 2020 el Mineduc elaboró el Plan de Acción COVID-19 para enfrentar los desafíos de la educación no presencial, el que incluyó una serie de apoyos a la educación superior (<https://educacionsuperior.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/49/2020/05/PLAN-DE-ACCION-COVID-19.pdf>).

CONDICIONES INSTITUCIONALES

Esta dimensión se refiere al conjunto de regulaciones o normas que requiere la implementación del teletrabajo y que, en la línea de lo que han hecho países como Chile, permitan cautelar el respeto a los derechos laborales, aun cuando las condiciones en que los trabajadores presten sus servicios sean bajo la modalidad del trabajo a distancia y en lugar distinto a lo que ha sido su lugar habitual de trabajo. Desde luego, estas condiciones institucionales o condiciones normativas remiten no sólo al marco jurídico sino, también, a las condiciones históricas a partir de las cuales pueden resultar posibles ciertos principios de regulación normativa que descansan, en última instancia, en una idea acerca de lo que es justo (Chudinovskikh & Tonkikh, 2020; Rodríguez, 2017). En Chile, la Ley 21.220 busca regular el trabajo a distancia y el teletrabajo, cautelando que estas modalidades de trabajo no vulneren los derechos laborales y que, al mismo tiempo, los trabajadores se adecúen a las condiciones que requieren las empresas para su implementación. Sin embargo, a poco más de dos años de la puesta en marcha de la ley 21.220, algunos estudios revelan datos interesantes respecto al alcance de los objetivos de dicha ley, principalmente en relación con el resguardo de los derechos laborales de los trabajos.

Por ejemplo, un estudio realizado por la Federación de Trabajadoras de Call-Center de Chile [FETRACALL], la Central Unitaria de Trabajadores [CUT] y la OIT el año 2021, analizó las percepciones de los trabajadores respecto a la ley de teletrabajo durante su primer año de implementación. A través de entrevistas individuales y grupos focales a dirigentes sindicales, el estudio revela que la implementación de la ley de teletrabajo se percibió como improvisada y sin preparación ni capacitación a los actores involucrados; los costos fueron asumidos por los trabajadores, lo que tuvo un impacto negativo en sus ingresos; existieron dificultades para conciliar la vida laboral con la vida familiar, principalmente debido a la falta de espacios físicos en los hogares de los trabajadores para poder desarrollar su trabajo; y hubo falta de delimitación respecto a las jornadas de trabajo, lo cual implicó sobrecarga laboral y vulneración al derecho a desconexión, entre otros factores (FETRACALL, CUT y OIT, 2021).

Otro estudio, realizado por la Universidad Alberto Hurtado [UAH] y la OTIC del Comercio, Servicios y Turismo [OTIC del Comercio] (2022), analiza la percepción respecto a la implementación del teletrabajo durante los años 2020 y 2021, tanto desde el punto de vista empresarial -a través de entrevistas a gerentes de recursos humanos- como del punto de vista de los trabajadores -mediante grupos focales a trabajadores

que desarrollaban sus funciones en modalidad de teletrabajo-, todos pertenecientes a empresas del rubro del comercio y al servicio en la Región Metropolitana. Entre los principales resultados de la investigación, desde la mirada de los gerentes, destacan la falta de estrategias por parte de las empresas para la implementación del teletrabajo; dificultades por parte de los trabajadores para conciliar la vida familiar y laboral, derivando en estrés y ansiedad hacia ellos y en problemas de productividad para las empresas; y problemas en la comunicación y coordinación entre los equipos de trabajo. Por otra parte, desde la mirada de los trabajadores, se destaca la percepción de disminución de los tiempos de desconexión y recreación; una mayor flexibilidad en los horarios para destinar tiempo a actividades familiares; y una valoración positiva de las facilidades entregadas por las empresas para generar las condiciones óptimas de teletrabajo (UAH y OTIC del Comercio, 2022).

En definitiva, aún no existe un consenso respecto al impacto real de la implementación de la ley 21.220, sobre todo considerando que dicha regulación comenzó a aplicarse de manera casi simultánea con la masificación del teletrabajo producto de las restricciones sanitarias, por lo cual, su implementación se vio atravesada por diversos factores (por ejemplo, las condiciones de aislamiento social) que en este punto de la pandemia han perdido fuerza o, de plano, ya no existen.

CONDICIONES ORGANIZACIONALES

En esta dimensión es quizás donde se evidencia el mayor impacto del teletrabajo, debido a que en este tipo de trabajo los trabajadores -usualmente sometidos a monitoreo y control en su lugar de trabajo convencional- no se encuentran presentes. Hay un elemento del proceso de trabajo que le agrega complejidad al fenómeno y es, justamente, que este se desarrolla en lugares distintos a las dependencias de la empresa, que es donde la organización y sus autoridades suelen implementar los sistemas de administración, supervisión y gestión de personas. En ese sentido, para la mayoría de los administradores es claro que no resulta posible implementar esos mecanismos de gestión y control en las condiciones en que opera el teletrabajo (Bathini & Kandathil, 2019; Felstead, Jewson & Walters, 2003; Illegems *et al.*, 2004). Sin embargo, los esfuerzos han de orientarse a la coordinación y la motivación de los teletrabajadores para organizar su disponibilidad, su comunicación con los restantes trabajadores y para preservar la cultura organizacional que requiere la empresa.

5. Autonomía y control en el proceso de teletrabajo

A partir de lo planteado hasta aquí, es posible apreciar que el principal desafío del teletrabajo en materia organizacional dice relación con la supervisión y control del proceso de trabajo. En efecto, el teletrabajo desafía las formas convencionales mediante las cuales se lleva a efecto esta función de supervisión y control, puesto que en esta modalidad de trabajo los administradores o supervisores deberán ser capaces de adaptar los sistemas de gestión a procesos de trabajo en los que las interacciones cara a cara y la supervisión directa sean reemplazados por una coordinación basada en la confianza mutua (Putnam *et al.*, 2014). Ello significa que, desde el punto de vista de la organización del proceso de trabajo, el teletrabajo conlleva mayores grados de autonomía, siempre y cuando corresponda a la modalidad en la que la totalidad de la jornada laboral se realiza a distancia. En caso contrario, los trabajadores quedarán sometidos a formas convencionales de supervisión y gestión durante su estadía en la empresa y, simultáneamente, a aquellas que se implementen mientras realiza parte de sus labores fuera de la oficina.

La importancia de esta dimensión organizacional en la implementación del teletrabajo se evidencia, de acuerdo con lo que los expertos han investigado, en la resistencia que genera en supervisores y gerentes el no poder someter a supervisión y control el proceso de trabajo en la forma en que se acostumbra a hacer en la modalidad convencional de trabajo en la empresa, radicando allí uno de los mayores obstáculos que ha

enfrentado la expansión del teletrabajo (Batihini *et al.*, 2019; Dimitrova, 2003; Lill, 2020; Park & Cho, 2022). Los gerentes suelen atribuirle mucha importancia a la capacidad de supervisión y control directo del proceso de trabajo; lo cual no significa, por supuesto, que el gerente general de la empresa se pasee por las instalaciones y talleres vigilando que cada cual esté realizando su trabajo. Sin embargo, los modelos de gestión y de organización del trabajo han enfatizado ese componente de control y supervisión. En los estudios laborales se ha puesto especial atención desde hace décadas a las relaciones que se configuran a partir del ejercicio de la autoridad en las empresas y los procesos de organización de la producción, especialmente en el modelo fordista, que se caracterizan por la integración vertical del proceso productivo, se corresponden con modelos de organización del trabajo que también operan en términos centralizados y cuyos principales esfuerzos están en la capacidad de control de tiempos y movimientos, tal como se ideó en los albores del siglo XX a través del taylorismo. Pues bien, algunos estudios realizados en Chile indican que esa cultura empresarial –para la cual el ejercicio de la autoridad es fundamental para la buena marcha de la empresa– persiste y ha sido uno de los principales obstáculos para la mayor velocidad en la implementación de modelos de organización del trabajo menos verticales y que otorgan mayores grados de autonomía a los trabajadores (Ramos, 2005). Una cultura orientada a la innovación o un modelo de organización del trabajo de carácter más flexible, como el que conlleva el teletrabajo, no parecen ser muy afines a esa cultura de la desconfianza hacia la autonomía del trabajador que parece prevalecer en muchas empresas, ni al temor o la desconfianza de los supervisores y gerentes ante cualquier tendencia que debilite el ejercicio de la autoridad y de la supervisión o control directo del proceso de trabajo, tal como lo evidencia una investigación comparativa entre líderes empresariales de Argentina y Chile (Undurraga, 2014).

Por su parte, en el campo del *management* y la consultoría empresarial, la prevalencia de culturas organizacionales más rígidas y verticalistas tiende a obstaculizar la capacidad de adaptación de las empresas a los cambios (Eichholz, 2014). A juicio de uno de los expertos en liderazgo, “la cultura latinoamericana ciertamente tiene características comunes. Hay un paternalismo y no sé si autoritarismo, pero sí una mirada bastante sagrada sobre la autoridad y dependencia de ella. También esta cultura tiene dificultades para enfrentar los problemas y suele evadirlos” (Eichholz, 2011).

De este modo, una de las principales barreras organizacionales para la implementación del teletrabajo y, a la vez, donde este puede generar sus mayores efectos, es en los modelos de organización del trabajo orientados a la función de dirección

o supervisión del proceso de trabajo. A este respecto, las investigaciones muestran que el teletrabajo conlleva un cambio en la responsabilidad, la que pasa desde los supervisores a los teletrabajadores. De esta manera, la expansión de la autonomía del proceso de trabajo requiere de modelos de gestión que se orienten en forma distinta, como puede serlo el modelo de la denominada gestión por objetivos, en el entendido que para la empresa es más importante lo que hace el trabajador que el lugar en el que lo hace. No obstante, los gerentes y supervisores son renuentes a cambiar sus hábitos de coordinación y control, tal como ya ha sido dicho.

Varios estudios han abordado el problema de la supervisión y el control del proceso de trabajo bajo el régimen de teletrabajo, aportando evidencia del papel determinante que dicho problema juega en la posibilidad de adaptar las empresas a esta modalidad de trabajo, avanzando hacia modelos de organización no convencionales (Illegems *et al.*, 2001), por ejemplo, en la forma de una reorganización de las actividades de la empresa mediante estructuras organizacionales caracterizadas por la dispersión temporal y espacial; este diseño organizacional, caracterizado por “patrones de actividad dispersa”, tiene un carácter opuesto al de las organizaciones concentradas y constituye el complemento del teletrabajo como forma de organizar el proceso de trabajo (Van der Wielen *et al.*, 1993).

Estudios posteriores han reafirmado la importancia que tendrían los cambios en la organización del trabajo para poder implementar prácticas de teletrabajo en las empresas, especialmente en lo referido al control y la vigilancia del proceso de trabajo y, también, en lo referente a la capacidad de gestionar una fuerza de trabajo remota, especialmente lo que se refiere a los aspectos psicosociológicos de la distancia que los teletrabajadores mantienen con colegas y compañeros de trabajo en espacios compartidos sólo virtualmente (Aguilera *et al.*, 2016).

Por su parte, tanto las encuestas anuales que se realizan entre teletrabajadores y empleadores de teletrabajadores, como el *State of Remote Work* (Lill, 2020), han confirmado que aquí reside uno de los principales desafíos para la expansión del teletrabajo, razón por la cual las empresas, ante la imposibilidad de supervisar directamente el proceso de trabajo, han recurrido a diversas metodologías de auto-reporte mediante las cuales los trabajadores informan sobre cantidad de horas trabajadas y tareas completadas, entre otras métricas que permiten poder llevar un registro y control del estado de avance y cumplimiento de las labores encomendadas a los empleados. No obstante, estos diversos sistemas de auto-reportes no parecen del todo

confiables, debido al modo en que operan algunos incentivos asociados a los niveles de cumplimiento, lo que lleva a que los trabajadores no siempre registren correctamente las labores realizadas (Brüggen *et al.*, 2017).

En la misma línea, un estudio sobre los efectos de la separación entre trabajador y supervisor en el marco del teletrabajo ha aportado evidencia sobre las condiciones a partir de las cuales dicha separación puede producir efectos positivos y/o negativos (Bonet & Salvador, 2017). En efecto, el estudio –realizado con una muestra de 77 trabajadores de una empresa de tecnologías de la información ubicada en Europa, con datos recogidos ente septiembre de 2010 y mayo de 2012– muestra que el efecto de la separación entre supervisor y trabajador sobre el desempeño de este último depende básicamente de tres factores: la complejidad de las tareas que se le asignan, el que pueda contar con la colaboración de compañeros de trabajo con experiencia en el equipo al que se le asigna y el que cuente con un superior con experiencia en supervisión (Bonet & Salvador, 2017).

Por otro lado, un estudio cuantitativo realizado por Park & Cho (2022) a partir de datos del gobierno federal de Estados Unidos, recabados mediante la U.S. Merit Systems Protection Board (MSPB) Telework Survey durante el año 2011, indaga en las percepciones de los supervisores federales sobre el impacto del teletrabajo, distinguiendo entre aquellos supervisores que teletrabajaban y aquellos que no lo hacían. Los primeros tenían una percepción más positiva que los segundos sobre el teletrabajo y los trabajadores que supervisaban, en el sentido de que no les generaba resistencia esta forma de trabajo y eran capaces de reconocer los aspectos beneficiosos que tendría. Esto da cuenta de que la supervisión no está condenada a ser un obstáculo para el teletrabajo, en la medida que los propios supervisores experimenten esta forma de organización del trabajo.

Finalmente, queda pendiente explorar otros aspectos que permitan entender de qué manera el empleador podría reducir la incertidumbre sobre el control del proceso de trabajo a distancia. Cabría preguntarse si determinados aspectos, como el compromiso o la autonomía que demuestren los trabajadores en la realización de sus tareas, pueda ayudar a compensar la ausencia de supervisión directa del proceso de este tipo de trabajo.

6. Teletrabajo y distribución del tiempo

Junto al problema de la autonomía y el control en el proceso de trabajo, otra arista que ha llamado la atención de los especialistas es la de los efectos que puede generar el teletrabajo sobre la distribución del tiempo de la jornada laboral, especialmente en el caso de los teletrabajadores que se desempeñan desde sus hogares. Uno de los riesgos del teletrabajo es que, bajo la apariencia de ser una modalidad de trabajo que hace compatible las obligaciones laborales con las necesidades familiares o domésticas, los teletrabajadores se vean sometidos a condiciones en las que no logren una distribución equilibrada del tiempo entre el trabajo y su vida familiar o privada. Algunas investigaciones han demostrado que, en muchas ocasiones, la jornada laboral se ve sobrepasada y eso implica que el trabajo se extienda más allá de la jornada legal y natural de trabajo, incrementando el ya existente conflicto entre tiempo de trabajo y tiempo de familia (Golden 2012), tal como también plantean los estudios mencionados anteriormente realizados en Chile (p. ej. FETRACALL, CUT y OIT, 2021; UAH y OTIC del Comercio, 2022). De igual manera, esto se replica entre los cargos de nivel ejecutivo de las empresas, tal como indican los resultados de un estudio realizado por Genin (2017) mediante una encuesta aplicada a más de mil gerentes y profesionales franceses, en los cuales se observa un desbordamiento del trabajo sobre el tiempo de descanso o el tiempo fuera de la jornada laboral, dado que más de un tercio de los en-

cuestados declara continuar trabajando por la noche luego de su jornada laboral. De este modo, pareciera ser que el desbordamiento de la jornada laboral sobre el tiempo personal, no se vincula exclusivamente con condiciones de completa subordinación, como ocurre con los trabajadores que no ejercen labores de responsabilidad o de autoridad en la empresa y, también, con otros factores, tales como la percepción de sobrecarga laboral y el rol que juegan los dispositivos tecnológicos de comunicación, en la medida que generan una demanda de disponibilidad hacia los ejecutivos.

No obstante, esto no quiere decir que la conciliación entre trabajo y familia no sea posible, por ejemplo, sino que esta depende de varios factores, como el tipo de espacio que utiliza la persona cuando teletrabaja desde su hogar; la presencia de más personas en el hogar mientras teletrabaja; el número de días que teletrabaja; la flexibilidad para organizar un horario de trabajo; las responsabilidades del individuo fuera de su trabajo; y la cantidad de tiempo dedicado al teletrabajo (Solís, 2016).

En esta línea, un estudio reciente aporta evidencia de cómo la conciliación o el balance entre trabajo y hogar, o trabajo y familia, se ve influenciado en parte por la fase del ciclo de vida en que se encuentre el teletrabajador y, también, por su género (Zhang *et al.*, 2020). De este modo, el género, el estado civil y la parentalidad se asocian con la forma en que el conflicto entre trabajo y vida familiar se resuelve. No obstante, no se trata de una relación simple entre estos factores, sino compleja, lo que quiere decir que las combinaciones posibles entre el teletrabajador y su pareja -cuando la hay-, su género y la existencia o no de hijos, explican el mayor o menor conflicto entre tiempo de trabajo y tiempo de familia. A su vez, este conflicto ha tendido a intensificarse bajo las condiciones impuestas por la pandemia de COVID-19, debido a las expectativas muy elevadas que tienen los empleadores hacia sus trabajadores a este respecto, sin que se hayan implementado sistemas de soporte que permitan conciliar adecuadamente las necesidades familiares con las del trabajo (Mallet *et al.*, 2020).

Por otra parte, la evidencia muestra que son precisamente esos trabajadores los que tienen mayor disposición al teletrabajo, tal como indica un estudio realizado por Ollo-López *et al.* (2021), dado que a mayores responsabilidades familiares, tiempos de desplazamiento más largos entre el hogar y el centro de trabajo y mayores niveles de calificación, existe mayor disposición por parte de los trabajadores para realizar teletrabajo desde sus hogares.

Por tanto, la posibilidad de que se logre adecuadamente compatibilizar el tiempo de teletrabajo con el tiempo familiar, depende del rol que asuman los propios individuos, las empresas y la sociedad misma. Sin duda, las políticas públicas que promuevan la redistribución de las responsabilidades que exige el hogar a sus miembros, facilita el que los trabajadores puedan adaptarse de mejor forma a los requerimientos que demanda el trabajo desde el hogar. Estas condiciones sociales que harían posible una adaptación de los individuos al teletrabajo, son especialmente relevante en el caso de las mujeres trabajadoras (Gálvez *et al.*, 2020).

El teletrabajo generó muchas expectativas hacia fines del siglo XX, sin que estas se vieran completamente realizadas, y encontró un impulso inesperado con ocasión de la pandemia de COVID-19 a partir del año 2020, lo que ha generado un nuevo interés en él, tanto desde el mundo científico como desde el mundo político. Las expectativas del siglo XX parecen también haber resurgido con fuerza, dado que la experiencia muestra que el teletrabajo se convirtió, genuinamente, en una alternativa concreta para muchas empresas y para muchos trabajadores del mundo entero, los que debieron someterse a exigentes cuarentenas que limitaban sus posibilidades de desplazamiento hasta sus centros de trabajo.

De esta manera, el teletrabajo creció durante el 2020; sin embargo, no lo hizo al punto de transformar totalmente a todas las empresas ni a todos los sectores económicos, dado que una vez finalizadas las condiciones de aislamiento el porcentaje de teletrabajadores disminuyó considerablemente y, a dos años del inicio de la pandemia y la consiguiente implementación masiva del teletrabajo, los datos actuales distan de las proyecciones realizadas en pleno confinamiento.

De acuerdo a los datos recogidos por el Instituto Nacional de Estadísticas, mediante el Módulo COVID-19 de la Encuesta Mensual de Remuneraciones y Costo de la Mano

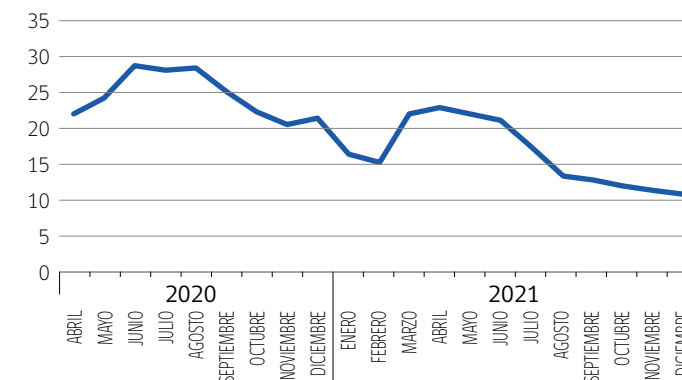
de Obra⁸, luego del *peak* en junio de 2020- tanto de trabajadores en modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia como de empresas que implementaron dichas modalidades-, las cifras han ido disminuyendo sistemáticamente -con excepción del trimestre marzo-mayo de 2021, en medio de la “segunda ola” de contagios- hasta llegar en diciembre de 2021, a un 10,9% de personas realizando labores en modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia y un 12,4% de las empresas implementando estas modalidades (INE, 2022), tal como indican los siguientes gráficos.

Si bien no todos los empleos son susceptibles de desarrollarse en modalidad de teletrabajo -de ahí que las expectativas resulten más moderadas en relación a las que existían cuando recién apareció esta forma de trabajo en el último cuarto del siglo pasado-, y a pesar del decaimiento sostenido del teletrabajo en los meses post confinamiento, el hecho de que aproximadamente un quinto de los ocupados en Chile haya teletrabajado durante el año 2020 y que, a diciembre de 2021, uno de cada diez ocupados continuara teletrabajando, da cuenta de las posibilidades reales que esta modalidad de trabajo ofrece; en ello radica la importancia de saber qué desafíos conlleva el teletrabajo y qué efectos genera sobre las condiciones de trabajo.

En relación con esto, se puede concluir que aún hay bastantes aspectos que dilucidar en relación con el teletrabajo y sus efectos sobre la organización del proceso de trabajo. Es comprensible que la investigación realizada hasta ahora sea todavía parcial y sólo se haya enfocado en algunos aspectos del problema, especialmente aquella investigación gatillada a la luz de la pandemia de COVID-19. A ese respecto, hay algunos problemas que actúan como barreras objetivas y subjetivas para la ampliación de estas formas de trabajo y que se encuentran en las expectativas y los temores que los propios actores laborales parecen tener acerca de las oportunidades y, también, de las amenazas, que ven en esta forma de trabajo. Tal como se revisó, un caso especial lo constituye el problema de la organización del proceso de trabajo y las limitaciones objetivas para la implementación de sistemas de supervisión directa por parte de la autoridad en la empresa. Si bien el teletrabajo no excluye la relación de subordinación entre el trabajador y el empleador, por cuanto el teletrabajo es una modalidad de trabajo dependiente, al ser una actividad realizada fuera del espacio de la empresa las condiciones para el ejercicio de la supervisión

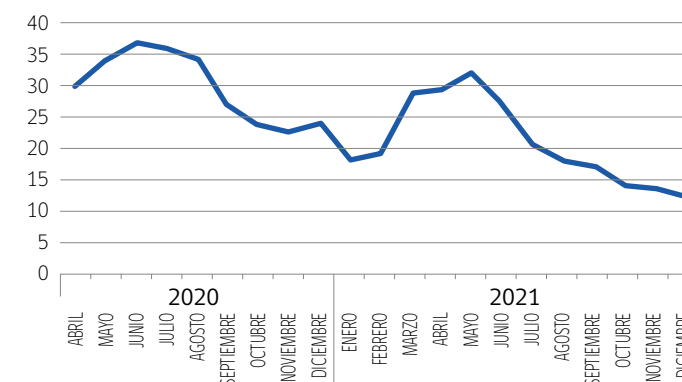
8. El Módulo COVID-19 IR-ICMO de la Encuesta de Remuneraciones y Costo de la Mano de Obra del INE pregunta por trabajo remoto, trabajo a distancia o teletrabajo, sin hacer una distinción entre esas diversas modalidades de trabajo. Además, los porcentajes informados son calculados sobre el total de empresas que respondieron a la encuesta y el total de trabajadores que mantienen una relación contractual con las empresas, recibiendo remuneraciones en el mes de referencia.

Gráfico 1. Porcentaje de trabajadores con modalidad de teletrabajo, trabajo a distancia o trabajo remoto.



Fuente: Elaboración propia en base al Módulo COVID-19 de la Encuesta Mensual de Remuneraciones del Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Gráfico 2. Porcentaje de empresas con modalidad de teletrabajo, trabajo a distancia o trabajo remoto.



Fuente: Elaboración propia en base al Módulo COVID-19 de la Encuesta Mensual de Remuneraciones del Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

y del control de las actividades realizadas por el trabajador son más difíciles de asegurar debido a la no presencialidad.

Justamente es ahí donde reside uno de los principales temores o resistencias que genera el teletrabajo entre empleadores y supervisores, acostumbrados a lo que algunos investigadores han denominado como “presentismo”, consistente en otorgarle mayor importancia a la presencia física del trabajador en la oficina que a su buen desempeño (Rasmussen & Corbett, 2008). Disposiciones como estas hacen más difícil la incorporación del teletrabajo porque se ve en él una amenaza a la autoridad que acostumbran a ejercer supervisores y empleadores. De allí que el desafío para una política que busque ampliar el teletrabajo como opción al trabajo presencial, es el poder desarrollar formas de gestión también alternativas a los modelos convencionales basados en principios de autoridad, jerarquía y heteronomía.

Por otro lado, la organización del tiempo de trabajo es otro aspecto sobre el cual la investigación ha señalado algunas oportunidades y no sólo riesgos. Estas oportunidades son las que ofrece el teletrabajo para poder disminuir una serie de costos y externalidades negativas de los desplazamientos de los trabajadores hasta sus centros de trabajo, que es lo que motivó principalmente la expansión del teletrabajo durante el 2020, como también para posibilitar la incorporación de trabajadores a la fuerza laboral que se ven impedidos por diversas circunstancias de poder hacerlo en las condiciones presenciales. Es el caso de las personas con movilidad limitada, muchas de las cuales se ven excluidas por el mercado laboral debido a ello, pero bajo la modalidad del teletrabajo podrían realizar una actividad laboral sin tener que recurrir al desplazamiento hasta un centro de trabajo o una empresa. Del mismo modo, aquellas personas que tienen responsabilidades de cuidado que les impide poder dejar el hogar o el domicilio para poder trabajar, pero que cuentan con tiempo para poder realizar alguna actividad remunerada, podrían encontrar en el teletrabajo una oportunidad mayor que la ofrecida por el trabajo de tiempo parcial, si este último les obliga a tener que ausentarse del hogar o del domicilio. Ello también contribuye a generar no sólo más oportunidades laborales para las personas sino, también, oportunidades para avanzar en una equidad de género, por ejemplo, que parece ser tanto condición como efecto de esta modalidad de trabajo remoto. De allí la necesidad de avanzar en investigación empírica en nuestro país como forma de contribuir a una agenda que, más allá de la coyuntura de la pandemia de COVID-19, permita realmente aprovechar las oportunidades que ofrece esta modalidad de trabajo para trabajadores y empleadores.

Por último, para instituciones fiscalizadoras del cumplimiento de la normativa laboral, como la Dirección del Trabajo, constituye un enorme desafío el poder velar por el cumplimiento de los derechos laborales de los teletrabajadores, dadas las condiciones poco convencionales en que ellos trabajan. La Ley 21.220 señala explícitamente que los derechos laborales no han de ser menoscabados como resultado de adoptar en las empresas esta modalidad de trabajo y, por ello, es que para la Dirección del Trabajo constituye también un desafío el poder fiscalizar el respeto a los derechos de los trabajadores en estas nuevas formas de trabajo que rompen con el modelo clásico y convencional de una actividad realizada en un mismo lugar por quienes se encuentran en relación de dependencia y subordinación hacia un empleador. Así como ocurre con los trabajadores y los empleadores, también los órganos fiscalizadores deberán ser capaces de adaptarse a las condiciones del trabajo en la nueva economía digital.

8. Bibliografía

Aguilar, O. (1998). Télétravail ou travail à domicile? L'expérience chilienne. *Les politiques sociales*, 1-2(57), 33-40.

Aguilera, A., Lethiais, V., Rallet, A. & Proulhac, L. (2016). Home-based telework in France: Characteristics, barriers and perspectives. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 92, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.06.021>.

Baruch, Y. (2001). "The status of research on teleworking and an agenda for future research". *International Journal of Management Reviews*, 3(2), 113-129. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058>.

Bathini, D. R. & Kandathil, G. M. (2019). Bother me only if the client complains: control and resistance in home-based telework in India. *Employee Relations: The International Journal*, 42(1), 90-106. <https://doi.org/10.1108/ER-09-2018-0241>.

Belzunegui-Eraso, A. & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12, 3662. <https://doi.org/10.3390/su12093662>.

Bonet, R. & Salvador, F. (2017). When the Boss Is Away: Manager-Worker Separation and Worker Performance in a Multisite Software Maintenance Organization. *Organization Science*, 28(2), <https://doi.org/10.1287/orsc.2016.1107>.

Brinzea, V. M. & Secara, C. G. (2017). The telework, a flexible way to work in a changing workplace. *Scientific Bulletin - Economic Sciences*, 16(3), 104-112. <https://ideas.repec.org/a/pts/journal/y2017i3p104-112.html>.

Brüggen, A., Feichter, C. & Haesebrouck, K. (13-15 de septiembre de 2017). *The Effect of Telecommuting on Employee Behavior*. 9th Conference of Performance Measurement and Management Control, Nice, France.

Castells, M. (1996). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*, Vol. 1 y 2. Siglo XXI.

Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales (2021). *Estudio Longitudinal Empleo-Covid19: Datos de empleo en tiempo real*. Santiago.

Centro UC de Políticas Públicas (2021). *Factibilidad y determinantes del teletrabajo a nivel de ocupaciones en Chile y en la Región Metropolitana*. https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2021/01/Informe_Teletrabajo-1.pdf.

Chudinoskikh, M. & Tonkikh, N. (2020). Telework in BRICS: Legal, gender and Cultural Aspects. *BRICS Law Journal*, 7(4), 45-66. <https://doi.org/10.21684/2412-2343-2020-7-4-45-66>.

Corbett, M. L. (1996). Telecommuting: The New Workplace Trend. *Black Enterprise*, (26) 11. <https://www.thefreelibrary.com/Telecommuting%3A+the+new+workplace+trend.-a018319788>.

Dey, M., Frazis, H., Loewenstein, M. & Sun, H. (2020). Ability to work from home: evidence from two surveys and implications for the labor market in the COVID-19 pandemic. *Monthly Labor Review*, 1-19. <https://doi.org/10.21916/mlr.2020.14>.

Dimitrova, D. (2003). Controlling teleworkers: supervision and flexibility revisited. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 181-195. <https://doi.org/10.1111/1468-005X.00120>.

Dingel, J. & Neiman, B. (2020). How many jobs can be done at home?. *Journal of Public Economics*, 189, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104235>.

Dirección del Trabajo (2020). *Novena Encuesta Laboral (ENCLA)*. Gobierno de Chile. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articulos-119454_recurso_1.pdf.

Eichholz, J. C. (2011). *Eichholz: Las empresas no autoritarias navegan mejor el cambio / Entrevistado por Andrés Almeida*. Revista América Economía. <https://www.americaeconomia.com/articulos/entrevistas/eichholz-las-empresas-no-autoritarias-navegan-mejor-el-cambio>.

Eichholz, J. C. (2014). *Capacidad adaptativa. Cómo las organizaciones pueden sobrevivir y desarrollarse en un mundo cambiante*. LID Editorial.

Felstead, A., Jewson, N. & Walters, S. (2003). Managerial Control of Employees Working at Home. *British Journal of Industrial Relations*, 41(2), 241-264. <https://doi.org/10.1111/1467-8543.00271>.

FETRACALL, CUT y OIT (2021). *La percepción de los y las trabajadoras del teletrabajo en Chile 2020*. <https://cut.cl/cutchile/2021/01/26/estudio-fetracall-cut-costo-del-teletrabajo-ha-sido-asumido-por-los-trabajadoras-y-es-visito-como-un-experimento-improvisado/>.

Fusulier, B. & Lannoy, P. (1999). *Les techniques de la distance. Régards sociologiques sur le télétravail et la téléformation*, L'Harmattan.

Gálvez, A., Tirado, F. & Martínez, M. J. (2020). Work-Life Balance, Organizations and Social Sustainability: Analyzing Female Telework in Spain., *Sustainability*, 12, 1-21. <https://doi.org/10.3390/su12093567>.

Garret, R. K. & Danziger, J. N. (2007). Which Telework? Defining and Testing a Taxonomy of Technology-Mediated Work at a Distance. *Social Science Computer Review*, 25(1), 27-47. <https://doi.org/10.1177/0894439306293819>.

Genin, E. (2017). Le débordement du travail sur le temps personnel des cadres français. *Relations Industrielles / Industrial Relations*, 72(4), 658-681. <http://www.jstor.org/stable/26625246>.

Golden, T. D. (2009). Applying technology to work: toward a better understanding of telework. *Organization Management Journal*, 6, 241-250. <https://doi.org/10.1057/omj.2009.33>.

Golden, T. D. (2012). Altering the Effects of Work and Family Conflict on Exhaustion: Telework During Traditional and Nontraditional Work Hours. *Journal of Business and Psychology*, 27(3), 255-269. <https://doi.org/10.1007/s10869-011-9247-0>.

Illegemes, V. & Verbeke, A. (2004). Telework: What Does it Mean for Management?. *Long Range Planning*, 37(4), 319-334. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2004.03.004>.

Illegemes, V., Verbeke, A. & S'Jegers, R. (2001). The organizational context of teleworking implementation. *Technological Forecasting & Social Change*, 68(3), 275-291. [https://doi.org/10.1016/S0040-1625\(00\)00105-0](https://doi.org/10.1016/S0040-1625(00)00105-0).

INE (2022). *Boletín complementario N°9. Remuneraciones y costo de la mano de obra*. Instituto Nacional de Estadísticas. [https://www.ine.cl/docs/default-source/sueldos-y-salarios/boletines/espaa%3%B1ol/base-anual-2016-100/m%C3%B3dulo-covid-19-ir-icmo/bolet%C3%ADn-covid-19-\(septiembre-a-diciembre-2021\).pdf?sfvrsn=a9b3ae37_4%20](https://www.ine.cl/docs/default-source/sueldos-y-salarios/boletines/espaa%3%B1ol/base-anual-2016-100/m%C3%B3dulo-covid-19-ir-icmo/bolet%C3%ADn-covid-19-(septiembre-a-diciembre-2021).pdf?sfvrsn=a9b3ae37_4%20).

Irby, C. M. (2014). All in a day's work: overcoming telework challenges. *Monthly Labor Review*. https://fraser.stlouisfed.org/files/docs/publications/bls_ml_r/bls_ml_r_201412.pdf.

Johnson, N. (2000). *Telecommuting and Virtual Offices: Issues and Opportunities*. Idea Group Publishing.

Kelly, M. M. (1985). The next workplace revolution: telecommuting. *Supervisory Management*, 30(10), 2-7.

Ley 21.220 de 2020. Modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia. 24 de marzo de 2020. D. O. N°42.696.

Lill, J. B. (2020). When the Boss is far away and there is shared pay: The effect of monitoring distance and compensation interdependence on performance misreporting. *Accounting, Organizations and Society*, 86(2). <https://doi.org/10.1016/j.aos.2020.101143>.

Lindstrom, J., Morbeg, A. & Rapp, B. (1997). On the classification of telework, *European Journal of Information Systems*, 6(4), 243-255. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000275>.

López-Igual, P. & Rodríguez-Mondroño, P. (2020). Who is Teleworking and Where from? Exploring the Main Determinants of Telework in Europe. *Sustainability*, 12, 1-15.

Mallet, O., Marks, A. & Skountridaki, L. (2020). Where does work belong anymore? The implications of intensive homebased working. *Gender in Management: An International Journal*, 35(7/8), 657-665. <https://doi.org/10.1108/GM-06-2020-0173>.

Maréchal, J. P. (1995). Révolution informationnelle et mutation du travail. *Esprit*, 214(8/9), 53-74. <https://www.jstor.org/stable/24275808>.

Messenger, J. & Gschwind, L. (2016). Three generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office. *New Technology, Work and Employment*, 31(3), 195-208. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12073>.

Metzger, R. O. & Von Glinow, M. A. (1988). Off-Site Workers: At Home and Abroad. *California Management Review*, 30(3), 101-111. <https://doi.org/10.2307/41166517>.

Nilles, J. M., Carlson, R., Gray P. & Hanneman, G. (1976). *The Telecommunications-transportation Tradeoff: Options for Tomorrow*. Wiley.

Olló-López, A., Goñi-Legaz, S. & Erro-Garcés, A. (2021). Home-based telework: usefulness and facilitators. *International Journal of Manpower*, 42(4), 644-660. <https://doi.org/10.1108/IJM-02-2020-0062>.

Organización Internacional del Trabajo-Eurofound (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo y Oficina Internacional del Trabajo, Santiago. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-santiago/documents/publication/wcms_723962.pdf.

Organización Internacional del Trabajo (2020). *Teleworking during the COVID-19 Pandemic and Beyond*. Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/instructionalmaterial/wcms_751232.pdf.

Park, S. & Cho, Y. J. (2022). Does telework status affect the behavior and perception of supervisors? Examining task behavior and perception in the telework context. *International Journal of Human Resource Management*, 33(7), 1326-1351. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1777183>

Popovici, V. & Popovici, A. L. (2020). Remote Work Revolution: Current Opportunities and Challenges for Organizations. *"Ovidius" University Annals, Economic Sciences Series*, 20(1), 468-472. <https://stec.univ-ovidius.ro/html/anale/RO/2020/Section%203/35.pdf>.

Putnam, L., Myers, K. & Gailliard, B. (2014). Examining the tensions in workplace flexibility and exploring options for new directions. *Human Relations*, 67(4), 413-440. <https://doi.org/10.1177/0018726713495704>.

Ramos, C. (2005). *La transformación de la empresa chilena*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

Rasmussen, E. & Corbett, G. (2008). Why isn't teleworking working?. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 33(2), 20-32. <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/INFORMIT.946660458301479>.

Richardson, L. (2020). Coordinating of-fice space: Digital technologies and the platformization of work. *EPD: Society and Space*, 39(2), 347-365. <https://doi.org/10.1177/0263775820959677>.

Rodríguez, D. C. (2017). Legislación laboral para el teletrabajo. *Revista Principia Iuris*, 14(27), 164-183. <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/piuris/article/view/1406/1300>.

Rosenfield, C. & Alves, D. (2011). Autonomia e Trabalho Informacional: O Teletrabalho. *DADOS Revista de Ciências Sociais*, 54(1), 207-233. <https://doi.org/10.1590/S0011-52582011000100006>.

Ryder, G. (2019). Correctly Valuing the Work of the Future. *Journal of International Affairs*, 72(1), 23-36. <https://jia.sipa.columbia.edu/correctly-valuing-work-future>.

Solís, M. S. (2016). Telework: conditions that have a positive and negative impact on the work-family conflict. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 29(4), 435-449. <https://doi.org/10.1108/ARLA-10-2015-0289>.

Universidad Alberto Hurtado y OTIC del Comercio (2022). *Estudio diagnóstico del Teletrabajo en los Sectores del Comercio y Servicios*. <https://fen.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2022/04/Edicioin-completa-Otic-Comercio-Digital-29-03-2022.pdf>.

Undurraga, T. (2014). *Divergencias. Trayectorias del neoliberalismo en Argentina y Chile*. Ediciones Universidad Diego Portales.

Van der Wielen, J. M. M., Taillieu, T. C. B., Poolman, J. A. & Van Zuilichem, J. (1993). Telework: Dispersed Organizational Activity and New Forms of Spatial-Temporal Coordination and Control. *European Work and Organizational Psychologist*, 3(2), 145-162. <https://doi.org/10.1080/09602009308408584>.

Villechenaud, R. (2017). Flex office, nouvelle technologie et travail à distance, vers l'entreprise libérée?, 52ème Congrès de la SELF - Présent et Futur de l'Ergonomie (Toulouse, 20-22 septembre). <https://ergonomie-self.org/wp-content/uploads/2018/08/ActesSELF2017-204-209.pdf>.

Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A. T., Shuai, B. & Gao, J. (2020). "A work-life conflict perspective on telework.

II.
Teletrabajo, jornada laboral y privacidad del trabajador

JOSÉ FRANCISCO CASTRO CASTRO

El trabajo a distancia y, específicamente, el teletrabajo, han adquirido una particular relevancia y una mayor utilización a partir de la pandemia de Covid 19. En efecto, si bien eran modalidades que se utilizaban antes de la pandemia, su uso se incrementó significativamente a partir de esta y de las medidas de confinamiento adoptadas por los gobiernos.

En general, previo a la pandemia, el teletrabajo “se utilizaba en forma parcial, por ejemplo, trabajando algunos días de la semana desde el hogar y el resto en la empresa. En menor medida se utilizaba en forma regular, o bien en forma esporádica. Además, se destacaba el carácter voluntario, tanto para el empleado como para el empleador” (OIT, 2020, p. 88).

En efecto, la llegada de la pandemia y la implementación del distanciamiento social o medidas más estrictas como las cuarentenas obligatorias, aceleraron la adopción del teletrabajo como una forma de mantener la continuidad de la actividad económica. Ante la emergencia, numerosas actividades pasaron a realizarse en forma remota, con las consecuencias que ello acarrea para empleadores, trabajadores y sus familias.

Pero este teletrabajo en pandemia y con confinamiento ha sido un teletrabajo excepcional, de emergencia o atípico, que asumió algunas características diferentes a lo que había sido su implementación antes de la pandemia. Primero que todo, se pasó

de una utilización limitada y excepcional del teletrabajo y el trabajo a distancia, a un importante incremento de su uso. De hecho, según la OIT, en Chile el porcentaje de ocupados que trabajó desde su hogar fue cuatro veces superior al nivel registrado antes de la pandemia (OIT, 2020, p. 91).

En segundo término, el teletrabajo durante la pandemia no ha sido siempre un acuerdo voluntario entre las partes, sino que pasó a ser una situación más bien obligatoria, debido a las circunstancias del confinamiento. En la medida que mejora el control de la propagación del virus y las empresas van retomando progresivamente el trabajo presencial, resulta fundamental retomar el principio de voluntariedad de las partes para trabajar en forma remota, ya sea algunos días de la semana o en forma completa.

En tercer lugar, a raíz de lo repentina de la pandemia y de alto impacto en la situación sanitaria, este teletrabajo excepcional no se trató de un proceso planificado por parte de la empresa o los trabajadores, que permitiera la adquisición de equipos, servicios y materiales necesarios para desarrollar el trabajo desde el hogar, sino que se fue haciendo con los recursos disponibles, los cuales posteriormente se fueron ajustando y adecuando a lo regulado por la Ley N°21.220.

En cuarto lugar, este teletrabajo excepcional se dio con una mayor carga de responsabilidades familiares, la cual recayó principalmente sobre las mujeres y en mayor medida en las familias con hijos menores de edad que requieren de cuidado, o de hijos que pasaron a una enseñanza virtual debido a la suspensión de la asistencia presencial a los establecimientos educacionales.

2. Cuestiones generales acerca del teletrabajo

El teletrabajo puede ser entendido como aquel trabajo a distancia en el que los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, de julio de 2002, en su artículo 2 lo define como “una forma de organización y/o de realización del trabajo utilizando las tecnologías de la información, en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la que un trabajo, que también habría podido realizarse en los locales del empresario, se ejecuta habitualmente fuera de esos locales” (OIT, 2019, p.44).

En Chile, el teletrabajo ha sido conceptualizado como “una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de este fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo” (Salazar, 2007, p. 89).

La Ley N°21.220, de 26 de marzo de 2020, que modificó el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia y teletrabajo, a su vez, al definir teletrabajo señala que “se denominará teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios”⁹.

9. Artículo 152 quáter G inciso tercero del Código del Trabajo.

Lo determinante del teletrabajo es la presencia de dos elementos copulativos: dónde se trabaja y con qué se trabaja, a lo que algunos autores denominan “los elementos locativo o geográfico y cualitativo” (Ugarte, 2007, pp. 181-182). Respecto del primer elemento, el trabajo se realiza a distancia, esto es, desde el domicilio del trabajador u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa. En cuanto al segundo elemento, con qué se trabaja, los servicios deben prestarse mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones, o estos deben reportarse mediante estos medios.

Por otro lado, el teletrabajo puede prestarse de diferentes formas. Según el tipo de comunicación con la empresa, se distingue entre teletrabajo *off line*, *on line* y *two way line*. El teletrabajo *off line* o “desconectado” se produce cuando el teletrabajador trabaja con un equipo informático, pero recibe o envía las instrucciones de trabajo y el resultado por medios convencionales no telemáticos. El trabajo *on line* o “conectado” ocurre cuando se utilizan las comunicaciones telemáticas para recoger las especificaciones del trabajo, para realizarlo o para enviarlo. Por su parte, el teletrabajo *two way line* o “en doble sentido” se da cuando el teletrabajador trabaja conectado a una red de comunicaciones telemáticas, “mientras que en el *one way line* la conexión del computador del teletrabajador con el central de la empresa es muy rudimentaria” (Poquet, 2018, p. 116).

3. Aspectos legislativos del teletrabajo en Chile

En el contexto de la crisis sanitaria provocada por el virus Covid 19, se publicó en Chile con fecha 26 de marzo de 2020 la ley N°21.220, que regula el trabajo a distancia y el teletrabajo¹⁰. Si bien con anterioridad a esta ley el teletrabajo ya era una figura utilizada por empresas, no lo era en forma masiva ni estaba regulada integralmente¹¹.

En efecto, en nuestro país la Encuesta Nacional de Empleo mostraba que, previo a la pandemia, alrededor de un 5% de los ocupados trabajaba desde su propio hogar. Como resultado de las medidas de confinamiento aplicadas desde finales de marzo de 2020, se verificó un rápido aumento en ese porcentaje (OIT, 2020, pp 91). La mencionada encuesta presenta datos de trimestres móviles, los que suavizan las tendencias. El primer trimestre completo en pandemia corresponde a abril, mayo y junio 2020, en el que el porcentaje de ocupados que trabajó desde su hogar llegó a un 20,3%, es decir, cuatro veces superior al nivel registrado antes de la pandemia. Una encuesta desarrollada por la Pontificia Universidad Católica de Chile “estimó niveles

10. Con fecha 8 de abril de 2020, la Dirección del Trabajo emitió el dictamen Ord. N°1389/07, que fija el sentido y alcance de la Ley N°21.220 sobre trabajo a distancia y teletrabajo.

11. Sólo existía una disposición en el Código del Trabajo, el artículo 22 inciso tercero, que excluía de la limitación de jornada de trabajo a “los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones”.

un poco superiores. En el mes de abril estimaron que un 23,7% de los ocupados realizaba trabajo remoto, proporción que llegó a 25,2% en el mes de septiembre del 2020 (Bravo y Castillo 2020 citado en OIT, 2020, pp. 91-92).

En cuanto a los principales contenidos de la ley N°21.220, ella dispone que las partes podrán pactar, al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, tanto la modalidad de trabajo a distancia como de teletrabajo, la que se sujetará a la nueva normativa. Agrega que en ningún caso dichos pactos podrán implicar un menoscabo a los derechos que le reconoce el Código del Trabajo al trabajador, en especial, en su remuneración¹².

Por otro lado, se establece en la ley el derecho de reversabilidad para las partes. En efecto, en el evento que la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo se acuerde con posterioridad al inicio de la relación laboral, cualquiera de las partes podrá unilateralmente volver a las condiciones originalmente pactadas en el contrato de trabajo, previo aviso por escrito a la otra con una anticipación mínima de 30 días. En cambio, si la relación laboral se inició conforme a las normas del trabajo a distancia o del teletrabajo, será siempre necesario el acuerdo de ambas partes para adoptar la modalidad de trabajo presencial¹³.

En cuanto al lugar de prestación de los servicios por parte del trabajador, las partes deberán determinarlo. Este lugar podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. Si los servicios, por su naturaleza, fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares, las partes podrán acordar que el trabajador elija libremente dónde ejercerá sus funciones. No se considerará trabajo a distancia o teletrabajo si el trabajador presta servicios en lugares designados y habilitados por el empleador, aun cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa¹⁴.

Se establece, además, en el artículo 152 quáter L del Código del Trabajo, que los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o para el teletrabajo, incluidos los elementos de protección personal, deberán ser proporcionados por el empleador al trabajador, y este último no podrá ser obligado a utilizar elementos de su propiedad. Igualmente, los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos serán siempre de cargo del empleador.

Sobre dicha materia, el Dictamen N°258/003, de 22 de enero de 2012, indicó que “La obligación al empleador de proporcionar equipos y herramientas, consagrada en el artículo 152 quáter L del Código del Trabajo, no impide que las partes acuerden que el trabajador pueda utilizar elementos de su propiedad y que el empleador pueda pagar una asignación por su uso para efectos laborales. Lo anterior, considerando para dicha asignación un monto que sea razonable y suficiente para cubrir los costos efectivamente incurridos por el trabajador”.

Por otro lado, se dispone expresamente que el trabajador a distancia o el teletrabajador gozará de todos los derechos individuales y colectivos contenidos en el Código del Trabajo, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en la nueva normativa incorporada¹⁵.

En cuanto a las condiciones específicas de seguridad y salud a que deben sujetarse los trabajadores a distancia y teletrabajadores, la Ley N°21.220 dejó entregada su regulación a un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Dicho reglamento es el contenido en el Decreto N°18, de 3 de julio de 2020, el cual dispone que el empleador está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores que presten servicios en la modalidad de trabajo a distancia o de teletrabajo, para lo cual deberá gestionar los riesgos laborales que se encuentren presentes en el domicilio del trabajador o en el lugar que se hubiere acordado para la prestación de esos servicios.

También establece el reglamento, entre otras disposiciones, que el empleador deberá identificar y evaluar las condiciones ambientales y ergonómicas de trabajo, de acuerdo con las características del puesto y del lugar o lugares en que este se emplea, para lo cual el organismo de la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales deberá poner a disposición de los empleadores un instrumento de autoevaluación de riesgos, el cual será entregado a los trabajadores una vez iniciada la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo. Deberá el empleador, asimismo, informar por escrito al trabajador, al inicio de la prestación de los servicios, acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y los medios de trabajo correctos.

12. Artículo 152 quáter G del Código del Trabajo.

13. Artículo 152 quáter I del Código del Trabajo.

14. Artículo 152 quáter H del Código del Trabajo.

15. Artículo 152 quáter G inciso final del Código del Trabajo.

4. Jornada de trabajo, descanso y derecho a desconexión

En materia de jornada de trabajo, la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo puede abarcar todo o parte de la jornada laboral, combinando tiempos de trabajo de forma presencial en establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa con tiempos de trabajo fuera de ella. El empleador, cuando corresponda, debe implementar a su costo un mecanismo fidedigno de registro de cumplimiento de jornada de trabajo a distancia.

En el caso del teletrabajo, además, las partes pueden acordar que el trabajador quede excluido de la limitación de jornada de trabajo. Sin embargo, se presume que el trabajador está afecto a la jornada ordinaria cuando el empleador ejerce una supervisión o control funcional sobre la forma y oportunidad en que se desarrollen las labores¹⁶.

En este punto cabe citar, además, el Dictamen N°3079/031, de 16 de noviembre de 2020, de la Dirección del Trabajo, el cual señala que “no existe impedimento para que, en el marco del teletrabajo, las partes acuerden que el trabajador labore determinados períodos sujeto a limitación de jornada y otros excluidos de dicho límite en la medida que la combinación de trabajo presencial y teletrabajo se efectúe en distintas semanas al tenor de lo dispuesto en el inciso 5° del artículo 152 quáter del Código del Trabajo”.

16. Artículo 152 quáter J del Código del Trabajo.

Por otro lado, la Ley N°21.220 contempla una novedad legislativa, que consiste en un derecho a desconexión para los trabajadores. El derecho a desconexión ha sido definido en los siguientes términos: “el derecho al no trabajo o desconexión, significa que el empleado, en sus momentos de descanso, días de fiesta, o al final de su jornada, no puede estar a disposición del empleador, debiendo desconectarse totalmente de sus quehaceres, con la finalidad de descansar y de revitalizarse física y mentalmente” (Nahmias, 2019, p.73).

Se puede afirmar que el derecho a la desconexión no es otra cosa que una nueva lectura respecto del derecho a descanso que tiene el trabajador, el que actualmente se ve cada vez más amenazado frente a los nuevos medios de control tecnológico con que cuenta el empleador, que hacen que el trabajador se encuentre más vinculado y conectado a su puesto de trabajo y a sus funciones, incluso cuando hace uso de su descanso o de su feriado anual. Por ello, la atención se ha centrado en el denominado derecho a desconexión digital.

Así, en la Ley N°21.220 se establece que, tratándose de trabajadores a distancia que distribuyan libremente su horario o de teletrabajadores excluidos de la limitación de jornada de trabajo, el empleador deberá respetar su derecho a desconexión, garantizando el tiempo en el cual ellos no estarán obligados a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de, al menos, 12 horas continuas en un periodo de 24 horas. Además, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores¹⁷.

En materia de desconexión, el Dictamen N°258/003, del 22 de enero de 2021, estableció que, respecto de los teletrabajadores excluidos de limitación de jornada, “el hecho de que el contrato de trabajo deba indicar el tiempo de desconexión del teletrabajador, no habilita al empleador para efectuar controles respecto a la oportunidad en que aquel volverá a estar disponible para responder sus requerimientos. Sin embargo, única y exclusivamente para efectos del adecuado ejercicio del derecho a desconexión, se hace necesario que el trabajador informe al empleador del inicio de su derecho a desconexión”.

Por otro lado, tal como señala la OIT, “diversos estudios han expuesto que cuando se trabaja desde el hogar se tiende a laborar más horas que cuando se trabaja en la empresa, en parte usando el tiempo que se ahorra en el transporte, así como también debido a que se desdibujan las fronteras entre el trabajo y la vida personal” (OIT, 2020, p. 98).

Así, una investigación realizada por la Pontificia Universidad Católica de Chile y publicada en enero de 2021, denominada “No era teletrabajo. Es telepandemia. Informe sobre los beneficios y consecuencias del primer año en Chile”, señala que el 65,8% de los teletrabajadores siente que trabaja muchas más horas que antes de la pandemia, y un 69,8% siente que su carga laboral ha aumentado (PUC, 2021, p.39).

Por ello, será importante, desde el punto de vista laboral, resguardar el efectivo derecho al descanso del trabajador, por una parte, y el respeto a su vida privada, por otra. Este último aspecto lo desarrollaremos a continuación.

17. Artículo 152 quáter J inciso final del Código del Trabajo.

5. Teletrabajo y privacidad

La vida privada o privacidad en un círculo o ámbito más profundo lleva al concepto de intimidad. La intimidad es el ámbito reservado del individuo que no desea ser develado al conocimiento y acción de los demás. De esta forma, el derecho a la vida privada comprende el derecho de la intimidad, el que tiene un carácter más estricto y sensible, y una dimensión individual que abarca como aspectos básicos la concepción religiosa e ideológica, la vida sexual, el estado de la salud, la intimidad corporal o pudor, entre otros. Tal como dice José Luis Cea, la vida privada, en cambio, “dice relación con informaciones que no son tan sensibles, pero que siguen siendo hechos o circunstancias que tiene al titular de ellas como único y exclusivo interesado en mantenerlas bajo reserva, confidencia o secreto” (Cea, 1998, pp. 32-33).

La utilización del teletrabajo, cada vez más intensiva a partir de la crisis sanitaria que ha azotado al mundo el año 2020, puede dañar o poner en riesgo la intimidad o vida privada del teletrabajador. Esto se da porque tiene un poder de afección importante sobre diversas manifestaciones o aspectos específicos de este derecho, sobre todo a través del control o supervisión que realiza el empleador mediante medios tecnológicos. En efecto, la inviolabilidad del domicilio o de las comunicaciones privadas, la protección de datos o la vida extralaboral del trabajador, son dimensiones que pueden verse fuertemente afectadas a cuando se practica esta modalidad de trabajo.

Las principales problemáticas dicen relación con, por una parte, la verificación del cumplimiento de las condiciones de salud y seguridad en el lugar de trabajo por parte del empleador u otro organismo externo y, por otra parte, con el rol que cumplen las videocámaras en el domicilio del trabajador, ya que ambas son modalidades que permiten a terceros “ingresar” al hogar o domicilio del trabajador, ya sea de forma física o virtual. Cabe recordar que la inviolabilidad del hogar está expresamente contemplada como derecho fundamental en el artículo 19 N°5 de la Constitución Política.

El respeto efectivo al derecho a descanso del trabajador y el derecho de desconexión antes mencionado, podrían permitir al trabajador ejercer los límites necesarios para evitar que el espacio laboral invada de manera desproporcionada su ámbito privado.

5.1. TELETRABAJO E INVOLABILIDAD DEL DOMICILIO

El teletrabajo pone en entredicho los límites entre trabajo y espacio privado. Al realizarse las funciones en el domicilio del trabajador, resulta complejo establecer y ejercer estos límites. La adopción masiva de aplicaciones y medios virtuales hacen que sea muy difícil separar la esfera laboral de la esfera privada del trabajador, lo que puede dar la falsa sensación de que el trabajador está siempre disponible para el empleador, sin importar el lugar físico donde se esté trabajando.

Respecto de la inviolabilidad de domicilio, la regulación introducida por la Ley N°21.220 dispone que en caso de que la prestación de los servicios se realice en el domicilio del trabajador o de un tercero, el empleador no podrá ingresar a él sin previa autorización de uno u otro, en su caso¹⁸.

a) Verificación de las condiciones de salud y seguridad

En cuanto a las condiciones específicas de seguridad y salud a que deben sujetarse los trabajadores bajo la modalidad de trabajo a distancia o de teletrabajo, ellos están regulados por el reglamento contenido en el Decreto N°18, de 3 de julio de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Este establece las condiciones específicas a que deberán sujetarse los trabajadores que presten servicios en las modalidades de trabajo a distancia o teletrabajo.

El citado reglamento también señala que el empleador deberá disponer de mecanismos de control y de vigilancia de las medidas de seguridad y salud laboral adoptadas, con la periodicidad y en los casos que defina el programa preventivo que debe

elaborar el empleador. Agrega el reglamento que estas medidas de control podrán ejecutarse a través de inspecciones presenciales del empleador en el domicilio del trabajador o en los otros lugares fijos de trabajo convenidos, o bien, en forma no presencial, a través de medios electrónicos idóneos, siempre que, en ambos casos, “no se vulneren los derechos fundamentales del trabajador”.

Si la prestación de servicios se realiza en el domicilio del trabajador o de un tercero, las inspecciones presenciales o no presenciales requerirán siempre la autorización previa de uno u otro, según corresponda. Pero agrega la posibilidad que el trabajador sea sancionado de conformidad al Reglamento Interno de la empresa, en caso de negativa infundada para consentir esta autorización y/o la autorización al organismo administrador del seguro de la Ley N°16.744, incluyendo la falta de facilidades para realizar una visita ya autorizada.

En cuanto a la fiscalización de la autoridad laboral, el Manual del Procedimiento de Fiscalización de la Dirección del Trabajo, versión 3.0, de octubre de 2021, dispone que cuando el lugar fiscalizado corresponda a un domicilio particular y la fiscalización se realice en estas modalidades, el Inspector deberá atenerse a lo siguiente:

“En caso de teletrabajo o trabajo a distancia, corresponderá que el trabajador/a o quien lo represente, siempre que sea una persona mayor de edad, entregue una autorización escrita al Inspector/a del Trabajo, autorizando el ingreso al domicilio, mediante Acta de Ingreso a Domicilio Particular por Teletrabajo o Trabajo a Distancia FI-26, el cual podrá ser suscrito presencialmente o remitido por correo electrónico al Inspector/a.

En el evento que no se otorgue la autorización indicada, procederá que el Inspector/a realice la fiscalización en el domicilio de la casa matriz del empleador denunciado o en el domicilio donde el trabajador reporta o se ejerce el control laboral. Si el domicilio se encuentra en una jurisdicción distinta, se deberá proceder a realizar la fiscalización en modalidad a distancia, utilizando para ello la Plantilla de autorización de ingreso a domicilio particular por fiscalización de teletrabajo o trabajo a distancia PI-08”.

b) Uso de videovigilancia

Como se indicó, el reglamento contenido en el Decreto N°18 señala en su artículo 11 que las medidas de control y de vigilancia de las medidas de seguridad y salud adoptadas, podrán ejecutarse a través de inspecciones presenciales del empleador en el domicilio del trabajador o en los otros lugares fijos de trabajo convenidos, o

18. Artículo 152 quáter M inciso tercero del Código del Trabajo.

bien, en forma no presencial, “a través de medios electrónicos idóneos, siempre que, en ambos casos, no se vulneren los derechos fundamentales del trabajador”, entre los cuales está, sin duda, el derecho a la privacidad, lo que deberá determinarse en el caso específico conforme al principio de proporcionalidad. Para llevar a cabo la labor de control y vigilancia, el empleador deberá considerar especialmente que el trabajador tenga pleno conocimiento de las medidas fijadas a este respecto y que estas sean proporcionales, resguardando especialmente el derecho a la intimidad del trabajador, así como su esfera privada en atención a las especiales condiciones en que se prestan servicios bajo la modalidad en análisis.

Por otro lado, el artículo 152 quáter K n° 4 del Código del Trabajo, dispone que el contrato de trabajo de los trabajadores a distancia o teletrabajadores deberá contener “los mecanismos de supervisión o control que utilizará el empleador respecto de los servicios convenidos con el trabajador”. Estos mecanismos de supervisión o control podrían incluir eventualmente el uso de dispositivos de video y audio, siempre que no signifiquen afectar de manera desproporcionada el derecho a la intimidad o vida privada del trabajador. Esto es, su utilización debe ser en la forma indispensable para el ejercicio del poder de dirección del empleador, con pleno respeto de este derecho fundamental. Las particularidades específicas de cada situación, se deben resolver caso a caso, de conformidad al principio de proporcionalidad, según lo ha señalado la propia Dirección del Trabajo en sus dictámenes¹⁹.

Esta situación ha sido reconocida expresamente por la Dirección del Trabajo en su dictamen Ord. N°1389/07, de 8 de abril de 2020, que fija sentido y alcance a la Ley N°21.220, al señalar que “los pactos de teletrabajo y el trabajo a distancia no pueden importar menoscabo a los derechos reconocidos por el Código del Trabajo, debiendo considerar además lo establecido en el inciso 1° del artículo 5 de esta normativa, que consagra que el ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador,

19. La Dirección del Trabajo, por otro lado, adoptó explícitamente este principio a partir del dictamen Ord. 2210/35, de fecha 10 de junio de 2009, que al efecto señala expresamente: “Para conciliar las conclusiones anteriores, existen ciertos requisitos que se deben seguir al imponer límites a un derecho fundamental y que se pueden englobar en la aplicación del denominado “principio de proporcionalidad”, resultando, a partir de este, que el empleador, para, en un caso concreto, poder limitar el ejercicio de los derechos fundamentales del trabajador, tendrá que cumplir con el “principio de la adecuación”, que supone que el medio empleado debe ser apto o idóneo para la consecución del fin propuesto, resultando inadecuada en consecuencia, la limitación de un derecho fundamental cuando ella no sirva para proteger la garantía constitucional en conflicto; con el “principio de necesidad”, según el cual la medida limitativa sea la única capaz de obtener el fin perseguido, de forma tal que no exista otra forma de alcanzar dicho objetivo sin restringir el derecho o que fuese menos gravosa, y con el “principio de proporcionalidad en sentido estricto”, a partir del cual se determina si la limitación del derecho fundamental resulta razonable en relación con la importancia del derecho que se trata de proteger con la restricción”.

tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial, cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de estos”.

Dicho dictamen también destaca que: “que el empleador, cuando adopte medidas de control en el marco del trabajo a distancia o el teletrabajo, deberá tomar los resguardos necesarios para no afectar los derechos fundamentales de los trabajadores, esto especialmente considerando que la utilización indiscriminada o un ejercicio intensivo de sus facultades bajo un escenario tecnológico podría afectar los límites del espacio personal del trabajador”.

Como señala el dictamen, es claro que existe un difícil balance entre control y privacidad, el cual, si bien es reconocido por la normativa como un límite a respetar, es posible aseverar que resulta, a lo menos, complejo de materializar en la vida real.

De esta forma, las medidas adoptadas por el empleador deberán ser idóneas para el fin perseguido, esto es, posibilitar el control o la supervisión de la prestación de los servicios, por una parte y, además, deberán ser las estrictamente indispensables o necesarias para ello, debiendo preferirse las medidas menos invasivas respecto de aquellas que conllevan una afección mayor de la privacidad del trabajador, por otra. Lo anterior, por aplicación del principio de proporcionalidad, que ha sido definido por la Dirección del Trabajo como el mecanismo para resolver las situaciones en que colisionan los derechos fundamentales del trabajador con el poder de dirección del empleador.

5.2. TELETRABAJO E INVOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES PRIVADAS

En el teletrabajo, el uso de tecnologías de la información y comunicación constituye una herramienta indispensable y básica, tanto para la realización de las tareas que le corresponden al trabajador, como para la supervisión de estas que hace el empleador, por lo que cabe plantearse la problemática que surge con relación a esta modalidad contractual y al poder de control del empleador. A esto se suma que “la característica de este control consiste en que el mismo se proyecta sobre instrumentos de producción que han sido facilitados por la empresa a sus trabajadores para la ejecución del trabajo, pero al mismo tiempo son instrumentos que se convierten, en el caso de los teletrabajadores, de uso personal por parte de estos, realizándose incluso a través de ellos las comunicaciones con terceros” (Poquet, 2018, p. 124), las que pueden ser privadas.

Una comunicación privada “es aquella en que su remitente escoge de manera singular a la persona que la recibe” (Bronfmann, 2012, p. 161) y que la vulneración de esta manifestación del derecho a la intimidad, a juicio de la doctrina nacional, se produce tanto por la interceptación en sentido estricto de la comunicación (como es el caso de la aprehensión física del soporte del mensaje o la captación de otra forma del proceso de comunicación), la retención o por el simple conocimiento antijurídico de lo comunicado (lectura de la correspondencia guardada por el destinatario, entre otras) (Nogueira, 1998, p. 89).

Así, la inviolabilidad de las comunicaciones la constituyen dos ámbitos: el primero es la libertad de las comunicaciones y, el segundo, el secreto de las comunicaciones, teniendo su fundamento en el respeto a la privacidad de las personas (Nogueira, 2010, p. 931).

Esta inviolabilidad abarca toda forma de comunicación privada. Es un derecho que posee eficacia *erga omnes*, garantizando la impenetrabilidad de la comunicación privada por terceros, sean estos agentes públicos o privados, entre los cuales obviamente se incluye el empleador.

Específicamente con relación al uso del correo electrónico por parte de los trabajadores, la Dirección del Trabajo ha planteado la interrogante de si resulta lícito al empleador, precisamente en virtud de su poder de dirección, tener acceso a la correspondencia electrónica de sus trabajadores, en tanto se trata -computador y sistema de acceso a internet- de un bien de propiedad de la empresa. La Dirección del Trabajo en este punto ha señalado que resulta lícito a la empresa regular el uso de bienes de su propiedad, pero que es improcedente el acceso al contenido de un correo electrónico personal del trabajador.

En esa línea, la Dirección del Trabajo en el dictamen Ord. 2210/035, de 5 de junio de 2009, ha establecido que “de acuerdo a las facultades con que cuenta el empleador para administrar su empresa, puede regular las condiciones, frecuencia y oportunidad de uso de los correos electrónicos de la empresa, pero en ningún caso podrá tener acceso a la correspondencia electrónica privada enviada y recibida por los trabajadores”, ya que ello significaría vulnerar el artículo 19 N°5 de la Constitución²⁰.

Este pronunciamiento también establece que será el empleador “quien podrá tomar la iniciativa para formalizar esta normativa interna de la empresa y, en el ámbito de

sus facultades de administración, podrá también incorporar preceptos al reglamento interno con el fin específico de regular, limitar o restringir el empleo de los correos electrónicos por los dependientes. Esta regulación podrá recaer en el uso del correo electrónico, no en la garantía constitucional de inviolabilidad de la comunicación privada” (Dictamen Ord. N°2210/035, de 5 de junio de 2009).

Agrega el organismo fiscalizador, en el mismo dictamen y como ejemplo, que el empleador podrá regular el uso del correo electrónico por alguna forma tal como que todo envío de correo electrónico por parte del personal se efectúe con copia a alguna Gerencia o Unidad de la empresa, envío que de esa forma perderá en el instante su condición de comunicación privada. Sin embargo, precisa que esta regulación no es practicable en el caso de la recepción de correspondencia electrónica.

Otro aspecto interesante contenido en el dictamen Ord. 2210/035, de 10 de junio de 2009, es que la Dirección del Trabajo explicita que el método para resolver la colisión entre los derechos fundamentales de los trabajadores, entre ellos el derecho a la intimidad, y el ejercicio de las facultades del empleador, está en la aplicación del denominado “principio de proporcionalidad”, con sus subprincipios de adecuación, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.

Esta doctrina histórica de la Dirección del Trabajo en materia de uso del correo electrónico en la empresa, fue alterada por la institución a través del dictamen Ord. N°5342/031, de 15 de noviembre de 2019. La modificación introducida consiste en que ahora, según la Dirección del Trabajo, “la revisión de un correo electrónico estará permitida en la medida que dicha revisión sea previamente conocida por el trabajador y proporcional a las legítimas expectativas de privacidad que el trabajador tenga respecto de su casilla de correo electrónico corporativo”.

Agrega dicho dictamen que será desde ese punto de partida que el trabajador podrá ver disminuida su expectativa de privacidad en base al uso que se le dé en la empresa al correo electrónico, en cuanto herramienta de trabajo.

5.3. TELETRABAJO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La protección de datos personales fue incorporada al artículo 19 N° 4° de la Constitución Política por la Ley de Reforma Constitucional N°21.096, de 16 de junio de 2018. Además, dispone la misma norma constitucional que “el tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley”.

20. La norma constitucional señala “Artículo 19.- La Constitución asegura a todas las personas: 5° La inviolabilidad del hogar y de toda forma de comunicación privada”.

A raíz de esta incorporación, la protección de datos personales del trabajador, en el contexto de la relación laboral queda amparada por la acción de tutela laboral, ya que el artículo 485 en su inciso primero menciona entre los derechos fundamentales de los trabajadores comprendidos por el procedimiento de tutela, precisamente el numeral 4° del artículo 19, el cual ahora protege “El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y asimismo, la protección de sus datos personales”.

Por otro lado, será especialmente relevante el respeto por parte del empleador del artículo 154 bis del Código del Trabajo, que establece lo siguiente: “El empleador deberá mantener reserva de toda la información y datos privados del trabajador a que tenga acceso con ocasión de la relación laboral”.

Esta disposición constituye un instrumento destinado a la protección de los datos e información privada del trabajador, una suerte de *habeas data* laboral que, además de amparar su derecho a la intimidad, está destinado a evitar la afeción de otros derechos fundamentales del trabajador, como el derecho a no ser discriminado, por ejemplo, a través de la conformación de “listas negras”.

La necesidad de una protección especial de los datos personales surge del hecho de que se trata de datos que, en función de su propia naturaleza, contienen información de cuyo uso incontrolado pueden derivarse consecuencias especialmente negativas para los derechos de la persona a la que se refieren; consecuencias perjudiciales que derivan, no tanto del contenido de los datos en sí mismo considerado, como del ámbito o contexto en el que se utilicen. Este riesgo se reconoce mucho más fácilmente en la relación laboral, la cual, por definición, sitúa a sus protagonistas, empresario y trabajador, en una posición jurídica desigual, en la que el trabajador tiene que soportar el condicionamiento estructural y permanente respecto a gran parte de sus derechos fundamentales (Cardona, 1998, pp. 116–117).

De esta forma, la sola condición de empleador le proporciona a este el acceso a una importante cantidad de información personal o privada del trabajador, la cual puede ser objeto de un uso inadecuado y afectar, en consecuencia, la esfera íntima del dependiente. Esta situación es más sensible aún en el caso del teletrabajo, ya que, bajo esta modalidad contractual, la gestión informatizada del personal es casi total y permite que prácticamente todos los datos concernientes a la relación laboral sean incluidos en las bases de datos de la empresa.

6. Conclusiones

El teletrabajo en cuanto a modalidad de trabajo dependiente ha tenido un incremento importante en Chile a partir de la pandemia de Covid 19, lo que se ha unido a una reciente legislación sobre el tema, contenida en la Ley N°21.220, de 26 de marzo de 2020.

Esta figura contractual conlleva una serie de desafíos y problemáticas, referidos a salud y seguridad laboral, jornada de trabajo, derecho a la intimidad o vida privada del trabajador, derechos colectivos, entre otros.

En el presente trabajo hemos realizado una breve revisión del marco normativo de teletrabajo en Chile, para, a continuación, desarrollar dos problemáticas específicas de esta creciente modalidad contractual, como son los temas de jornada de trabajo y descansos, por una parte, y los referidos al derecho a la intimidad o vida privada del teletrabajador, por otra. Ambos temas fueron complementados con los principales dictámenes de la Dirección del Trabajo en la materia.

La experiencia del teletrabajo en Chile, como en otros países, ha significado en general mayores tiempos de trabajo para el dependiente que lo hace desde su hogar. Además, podemos afirmar que los problemas del exceso de jornada que puede provocar el teletrabajo se ven acentuados ante la posibilidad que establece nuestra legislación laboral para que el teletrabajador quede excluido de la limitación de jornada de trabajo. Por ello, tanto garantizar el efectivo respeto del derecho a descanso del trabajador, como la adopción de herramientas para respetar el derecho a desconexión laboral y digital, pueden contribuir a evitar ese exceso de tiempo de trabajo.

Lo anterior debe ser complementado con mayor y más eficaz fiscalización laboral en materia de teletrabajo y trabajo a distancia, tanto generada por las denuncias que realizan los trabajadores, como por el diseño e implementación de programas de fiscalización de oficio por parte de la Dirección del Trabajo.

Por otro lado, el mayor riesgo para la intimidad o vida privada del trabajador que conlleva la utilización del teletrabajo, particularmente en virtud de las medidas de control y supervisión que puede adoptar el empleador, deja más en evidencia aún la necesidad de avanzar hacia una consideración global y una mirada integral de las problemáticas sobre la privacidad o intimidad del trabajador en el contexto o con ocasión de la relación laboral, regulando de manera unitaria y armónica las diversas problemáticas, tal como ha ocurrido en legislaciones comparadas como la italiana o, más recientemente, en la legislación española²¹.

Tal como antes los espacios de intimidad o privacidad del trabajador eran espacios físicos o materiales (los casilleros, la instalación de cámaras, etc.), hoy, con el desarrollo tecnológico, esos espacios son cada vez más virtuales o inmateriales, como ocurre con los correos electrónicos, el uso de bases de datos, etc. El teletrabajo incrementa precisamente el riesgo de afeción a la intimidad o privacidad del trabajador en esos espacios virtuales.

Finalmente, cabe reflexionar sobre cuál será la aplicación del teletrabajo cuando la emergencia sanitaria se supere totalmente. Es posible que la reclusión en el domicilio particular ya no sea una condición necesaria de la modalidad de teletrabajo, limpiando algunos de los aspectos que interfieren, sobre todo, con la vida privada de las personas. También la utilización del teletrabajo parcial, es decir, sólo algunos días de la semana o sólo algunas horas dentro del día, puede ser una alternativa que tienda a consolidarse en períodos de normalidad post pandemia.

En suma, está por verse cómo se irá implementando esta modalidad en el futuro y cómo empleadores y trabajadores adaptarán las relaciones laborales para alcanzar los objetivos organizacionales y profesionales que se dispongan, así como también la forma en que la legislación laboral irá dando nuevas respuestas a las problemáticas y desafíos que enfrentará el teletrabajo, y, junto con ello, cómo la autoridad laboral velará por el cumplimiento de la normativa en esta modalidad laboral.

21. Nos referimos a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de 2018, sobre Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

7. Bibliografía

Aparicio Aldana, Rebeca Karina (2016). *Derecho a la Intimidad y a la Propia Imagen en las Relaciones Jurídico Laborales*. Aranzadi.

Bronfman Vargas, Alan; Martínez Estay, José Ignacio; Núñez Poblete, Manuel, *Constitución Política Comentada, parte dogmática* (2012). Abeledo Perrot.

Cardona Rubert, María Belén (1998). *El derecho a la intimidad en la relación laboral. Información relativa al trabajador*, en *Lux et Praxis*, Universidad de Talca, Vol. 4, n°2.

Cea Egaña, José Luis (1998). *Derecho constitucional a la intimidad y a la honra*, en *Revista de Derecho*, Universidad Católica del Norte, Año 5.

Nahmias Melo, Sandro; Leite Rodríguez, Karen Rosendo de Almeida (2019). *Direito a Desconexao do Trabalho*. LTr.

Nogueira Alcalá, Humberto (1998). *El derecho a la Privacidad y a la Intimidad en el Ordenamiento Jurídico Chileno*, en *Ius et Praxis*, Universidad de Talca, Año 4, N° 2.

- (2010) *Derechos fundamentales y garantías constitucionales*, T. I. Librotecnia.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*, informe conjunto OIT-Eurofound.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2020). *Panorama Laboral 2020 América Latina y el Caribe*.

Pontificia Universidad Católica de Chile, PUC, Facultad de Comunicaciones (2021). *No era teletrabajo. Es telepandemia. Informe sobre los beneficios y consecuencias del primer año en Chile*.

Poquet Catala, Raquel (2018). *La protección del derecho a la intimidad del teletrabajador*, en *Lex Social*, Vol. 8 n°1.

Salazar Concha, Cristian (2007). *El teletrabajo como un aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: una gran carretera virtual por recorrer*, en *Revista Ciencia & Trabajo*, n°25.

Ugarte Cataldo, José Luis (2007). *El nuevo Derecho del Trabajo*. Legal Publishing.

III.
Salud y seguridad en el trabajo a distancia y teletrabajo

PAULINA VON GELDERN MARTEL

Hasta el año 2019, tanto en Chile como en el mundo, la presencia de teletrabajo era discreta, aunque con tendencia creciente (OIT, 2021a y 2021b; Eurostat, 2022), y estaba asociada a ciertas actividades económicas, entre las que destacaban las ligadas a la información y comunicación, actividades financieras y seguros, y servicios en general (Lund, S. *et al.*, 2000), y ocupaciones, fundamentalmente, vinculadas a los llamados trabajadores del “conocimiento”, es decir, empleados altamente calificados, en cargos directivos y profesionales, y también a los empleados administrativos (Bratti y Bravo, 2021; Eurofound y Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Con el advenimiento de la crisis sanitaria por la enfermedad de Covid 19 el año 2020, millones de personas debieron aislarse en sus hogares para evitar la propagación del virus, por lo que el trabajo desde lugares distintos de la empresa surgió como una solución para dar continuidad a los procesos productivos donde esto era posible (Delaporte y Peña, 2020; OIT, 2021a) y proteger el empleo (Varas, 2021). Así, la transición al teletrabajo se realizó con escasa planificación e información, en un contexto de gran incertidumbre económica y sanitaria, y con importantes cambios normativos y en el mercado de trabajo.

El presente informe contiene una breve revisión conceptual sobre teletrabajo y temas de salud y seguridad en dicha modalidad, la normativa asociada y la respectiva

jurisprudencia administrativa de la Dirección del Trabajo (DT) y la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO). Posteriormente, se revisa la evolución del número de personas en teletrabajo y se presentan los principales hallazgos en relación a las actuaciones de la DT en la materia, en el periodo comprendido entre abril de 2020 y septiembre de 2022. El trabajo concluye con una síntesis de los principales hallazgos y recomendaciones al respecto.

2. Marco conceptual

El teletrabajo, entendido como una modalidad que permite a la persona contratada por una empresa desempeñar sus labores fuera de las dependencias de esta, utilizando medios electrónicos, se ha ganado espacio como una forma de optimizar los recursos personales y organizacionales en beneficio de ambas partes, siendo posible gracias a los avances tecnológicos (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Sin embargo, a pesar de sus potenciales y atractivas ventajas²², por las que se esperaba una rápida masificación, ha tenido un avance dispar en el mundo (OIT, 2016). Entre los múltiples factores que lo explican se encuentra la diversidad de características de las ocupaciones y tareas, industrias, regiones y variables socioeconómicas de los propios trabajadores, tales como el nivel de alfabetización digital y el acceso a la tecnología necesaria para trabajar en forma remota (Delaporte y Peña, 2020; OIT, 2021b).

Un reciente estudio realizado en Chile con datos de la Encuesta Casen, da cuenta de que una de cada cuatro personas ocupadas (25,9%) se encuentra en un empleo

22. Una investigación de 2014, basada en la revisión de las publicaciones científicas efectuadas entre 2006 y 2013 sobre teletrabajo, encontró que los beneficios para las personas trabajadoras se relacionan con mejoras en la autonomía, conciliación familia-trabajo, satisfacción laboral y relación con su supervisor, así como disminución del estrés y posibilidades de inclusión de personas con discapacidad, mayores y mujeres con carga familiar (López *et al.*, 2014).

“teletrabajable”, es decir, con potencial de realizar sus labores bajo la modalidad de teletrabajo. Esta porción equivale a casi dos millones de personas, que son principalmente personas jóvenes y de mediana edad, en muchos casos mujeres, con niveles relativamente altos de escolaridad, cuyos ingresos y condiciones laborales son también mayores y mejores (Observatorio Laboral de la Región Metropolitana, SENCE, 2021).

Previo a la pandemia, la última Encuesta Laboral, Encla 2019 (Dirección del Trabajo, 2020), indagó sobre las medidas de flexibilidad que adoptan las empresas para compatibilizar la vida laboral y familiar, reportando que el 23,9% de ellas estaba utilizando el teletrabajo, convirtiéndose en la segunda medida más usada tras la implementación de un horario flexible de entrada y salida, y por sobre la concentración de la jornada de lunes a jueves para adelantar la salida del viernes (Cuadro 1).

Cuadro 1. Distribución porcentual de empresas por adopción de medidas que flexibilizan la jornada de trabajo, según medida

Medida	Vigente	Se implementará dentro del corto plazo	No adopta la medida	Total
Horario flexible (de entrada y salida)	41,0%	1,7%	57,3%	100%
Conexión remota o teletrabajo	23,9%	3,1%	73,0%	100%
Jornada rebajada (ej: mayor carga horaria de lunes a jueves para anticipar salida de día viernes)	19,9%	2,9%	77,3%	100%
Otra	13,5%	0,0%	86,4%	100%

Fuente: Encla 2019, empleadores. Cuestionario Empleadores.

Este escenario se vio fuertemente afectado tras la llegada de la pandemia del Covid 19 el año 2020. La crisis sanitaria impulsó la masiva adopción de la modalidad de teletrabajo, ya no como un beneficio laboral o como estrategia para mejorar la gestión, sino que, con el fin de resguardar la salud, proteger el empleo y dar continuidad a ciertas actividades económicas. Así, pasó a ser la forma habitual de trabajo de un 28,9% de los trabajadores en su momento peak, en junio de 2020 (INE, 2020a y b, INE

2021a-f, INE 2022), muchos de los cuales no tenían experiencia al respecto²³ como puede suponerse. Esto también se transformó en un importante desafío para quienes supervisaban las labores de los teletrabajadores, dada la novedad y falta de herramientas y procedimientos para realizar dicho control.

Sin embargo, como se vio, no todos tuvieron la posibilidad de efectuar teletrabajo durante la pandemia. Así, los factores asociados a una mayor probabilidad de teletrabajar en Chile son: ser mujer, contar con educación superior completa, vivir en la Región Metropolitana, ser mayor edad y antigüedad laboral y desempeñarse en una de estas cuatro ramas de actividad económica: Información y comunicaciones, Actividades financieras y de seguros, Actividades profesionales, y Enseñanza (Bratti y Bravo, 2021).

La urgencia de la medida pudo haber dificultado una adecuada gestión preventiva de la salud y seguridad de los teletrabajadores. Las normas y responsabilidades al respecto, que estaban claras en las dependencias de la empresa, se volvieron más difusas al trasladarse el puesto de trabajo al hogar de los trabajadores. El diagnóstico de las condiciones de trabajo también se dificulta, lo cual obliga a ajustar los métodos tradicionales para controlar, por ejemplo, riesgos propios del teletrabajo, como la iluminación, niveles de ruido, riesgos de caídas, interrupciones constantes, etc. (European Agency for Safety and Health at Work, 2021). Este escenario implicó un desafío, tanto para los empleadores como para los organismos administradores de la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales (o Ley N°16.744), y para las instituciones encargadas de verificar el cumplimiento legal, como para la Dirección del Trabajo.

Por esto, el teletrabajo en el propio hogar, experimentado desde 2020, tiene al menos tres características particulares: i) comienzo repentino; ii) en muchos casos impuesto por las circunstancias sanitarias y no por la voluntad de las partes; y iii) ejercido por personas que tienen a otros a su cuidado, sin redes de apoyo que faciliten la conciliación entre lo laboral y lo familiar (SUSESO, 2021).

Para muchos, el comedor o el dormitorio se transformaron en la oficina, espacios que no están diseñados para el teletrabajo prolongado. La rutina cotidiana incorporó también a niños y jóvenes cuyos centros educativos fueron cerrados por la pandemia,

23. Es posible suponer esto dado que, como se verá más adelante, la proporción de trabajadores que se desempeñaba en su propio hogar no superaba el 5% de las personas ocupadas hasta el trimestre móvil de diciembre-febrero de 2020-2021, según datos de la Encuesta Nacional de Empleo del INE.

con sus consiguientes desafíos familiares, afectivos y de salud mental. Si antes la familia interrumpía ocasionalmente el trabajo, ahora es el trabajo el que invadió los espacios personales y familiares. Por otra parte, no todos contaban en su casa con un computador o conexión a internet estable y suficiente para desempeñar las labores propias del trabajo. Las constantes interrupciones, asociadas a las labores domésticas y de cuidado, obligaron a muchas personas a extender la jornada de trabajo para alcanzar los objetivos, quedando la sensación de estar más horas a disposición de la empresa, sin poder desconectarse adecuadamente. Hábitos de alimentación saludable y de higiene del sueño también se vieron alterados. Las cuarentenas obligatorias generaron, además, un importante aislamiento social y, en muchos casos, aumentó el sedentarismo. Los sistemas tradicionales de gestión de personas, asociados a una supervisión directa, fueron desafiados para ajustarse a reportes a distancia y jornadas de trabajo más flexibles (European Agency for Safety and Health at Work, 2021; OIT, 2020a y 2020b).

A pesar del escaso tiempo transcurrido, es posible encontrar valiosos estudios que describen el impacto del teletrabajo durante la pandemia en distintos sectores económicos y grupos de trabajadores en Chile.

CADEM y Deloitte (2020) presentaron un reporte²⁴ en el que se observó que las empresas consideran que facilitar el teletrabajo ha sido por lejos la medida de apoyo más importante que pueden brindar al trabajador (86%); sin embargo, para las personas tiene menor relevancia (42%) y les resulta más valioso tener la tranquilidad de que su trabajo no está en riesgo (47%). En forma similar, encontrarse en modalidad de teletrabajo es una experiencia evaluada como “Muy buena o buena” por la mayoría de las empresas (80%), pero por menos de la mitad de los trabajadores (47%). En este grupo, la modalidad de teletrabajo fue mejor evaluada por las mujeres (51% del total de teletrabajadoras versus 42% de los hombres), las personas de mediana edad (53% de quienes tienen entre 35 y 54 años), y de Santiago (52% de los teletrabajadores versus el 43% de las personas que se desempeñan en otras regiones).

Un ejemplo de esto son las investigaciones realizadas en el área de educación, la cual enfrentó grandes demandas de adaptación en corto tiempo. En una encuesta realizada a una muestra de 2.587 profesores y educadores de educación básica, media y parvularia (Elige Educar *et al.*, 2020), el 81% refirió altos niveles de estrés al finalizar

el año escolar 2020, y un 89% percibió una mayor carga laboral respecto a las condiciones previas a la pandemia. Undurraga, Simbürger y Mora (2021), en un estudio cualitativo realizado a una muestra de 15 académicas de universidades de distintas zonas del país, constataron que diversos factores sociodemográficos (tener hijos o no, sus edades, vivir sola o en pareja) y tipo de vivienda, son elementos relevantes que determinan las condiciones de trabajo y bienestar en pandemia, aunque coinciden en que el teletrabajo se ha asociado a una mayor carga, tanto por la extensión de la jornada como por la intensificación de las labores, al poseer menos “tiempos muertos” en el transcurso del tiempo de trabajo.

El estudio llevado a cabo en la SUSESO (Soto, 2021) comparó la experiencia de un grupo de trabajadores que participaban desde 2019 de un programa piloto de implementación de teletrabajo (llamados internamente como “teletrabajadores”), con otro que migró a dicha modalidad producto de la pandemia (los “trabajadores remotos excepcionales”). Al respecto se observó que aquellos “teletrabajadores” que tenían experiencia previa, mostraron diferencias significativas en la mayoría de las variables de bienestar y actitudes laborales evaluadas; sin embargo, el efecto no era duradero, por una parte, porque su ventaja comparativa disminuía a medida que los “trabajadores remotos excepcionales” adquirían experiencia y, por otra, porque el desgaste era igualmente complejo para ambos grupos, pasado el tiempo. Otro aspecto que destaca está dado por la valoración del teletrabajo dadas las circunstancias, a partir de las cuales es visto como un privilegio, al permitir mantener el empleo y el sueldo y sentirse protegido por su institución en un contexto de gran incertidumbre. Finalmente, el estudio constata el efecto del género en la percepción del teletrabajo: las mujeres presentaron índices inferiores de conciliación entre vida laboral y personal y en gestión del tiempo, dadas las dificultades que encuentran para balancear el teletrabajo con las labores domésticas y de cuidado.

También hay hallazgos más alentadores. Por ejemplo, se ha visto que el teletrabajo podría reducir riesgos tradicionales, como los accidentes de trabajo y trayecto. Según datos de la Superintendencia de Seguridad Social (2021), el año 2020 se registraron 1.613 denuncias por accidentes del trabajo en modalidad de trabajo a distancia/teletrabajo, lo que representa aproximadamente un 0,8% del total de denuncias (más de 210 mil). Además, la SUSESO (2021) constató que durante el primer año de teletrabajo masivo (2020), la cantidad de accidentes del trabajo disminuyó a nivel general (30% menos que en 2019), lo que podría implicar una ventaja concreta del teletrabajo (Superintendencia de Seguridad Social, 2021).

24. Elaborado a partir de un estudio cuantitativo con metodología *online* mediante el uso de encuestas autoaplicadas, que recoge las respuestas de una muestra de 700 trabajadores y 153 empresas.

En los teletrabajadores se han visto diferencias en relación a los accidentes laborales que ocurren en el trabajo presencial. En primer lugar, las principales causas de accidentes son de tipo esfuerzo, caídas y golpes, mostrando una prevalencia distinta de la propia del trabajo presencial. En segundo lugar, resulta llamativa la diferencia que existe entre las denuncias de accidente que es reconocido como de origen laboral entre personas en trabajo presencial y en teletrabajo; en el primer caso, el 80% fue acogido en 2019, mientras que en el segundo sólo llegó al 48,2% en 2020. En tercer lugar, la distribución por sexo también difiere: en 2019 las mujeres presentaron un 40% de las denuncias por accidente (considerando trabajo presencial y en teletrabajo), en tanto que denunciaron el 70% de los accidentes en teletrabajo (SUSESO, 2021).

Si bien algunos de los mencionados riesgos se vieron acrecentados por la contingencia sanitaria, el teletrabajo por sí mismo, como las demás modalidades de trabajo, conlleva riesgos a la salud que es necesario conocer y gestionar, así como también aspectos que el marco regulatorio vigente establece con claridad (ver siguiente cuadro).

Cuadro 2. Riesgos laborales y factores de riesgo en el teletrabajo

Riesgo laboral	Factores de riesgo
Organizacional	Conflicto y ambigüedad de rol. Sobrecarga cuantitativa y cualitativa. Comunicación y retroalimentación. Capacitación. Apoyo laboral.
Psicosocial	Control y autonomía. Monotonía. Adaptación cultural. Interacción social con pares y jefatura. Desarrollo de potenciales. Aislamiento social. Conciliación trabajo familia.
Ambiental	Temperatura ambiental. Ruido. Iluminación. Ventilación.
Mental	Procesamiento de información. Organización temporal de la información. Exigencia de organización de los procedimientos a ejecutar. Exigencia de rendir cuentas a distancia y asincrónicamente de lo realizado. Interrupciones durante el desarrollo de la tarea, dificultando la concentración.
Carga física	Carga postural (forzada - mantenida). Movimientos repetitivos. Régimen de Trabajo - Descanso (Tiempo de exposición).

Elaboración propia a partir del documento Guía de implementación de teletrabajo (Olivares y otros, 2020).

Es importante considerar que los hallazgos en torno a los efectos del teletrabajo en las personas no son concluyentes, por cuanto sus características pueden resultar positivas o negativas dependiendo de múltiples factores, tales como: características sociodemográficas (sexo, edad, nivel educacional, personas al cuidado, estado civil, etc.), aspectos ligados al trabajo (grado de autonomía, flexibilidad horaria, relación con la jefatura, tipo de supervisión, etc.) y recursos disponibles (lugar de trabajo, medios tecnológicos, conectividad, etc.) (Eurofound y Organización Internacional del Trabajo, 2019, BCNCh, 2018, Vicente *et al*, 2018).

3. Sistematización de la normativa

Las condiciones de higiene y seguridad en el teletrabajo se sustentan, tal como el mismo planteamiento lo recoge, en dos pilares con diferente nivel de desarrollo en la legislación chilena. Por una parte, la amplia tradición normativa de salud y seguridad y, por otra, la reciente figura del teletrabajo y trabajo a distancia.

TELETRABAJO

El concepto de **trabajo a distancia** fue reconocido (pero no regulado) en el Código del Trabajo el año 2001, cuando la modificación al art. 22 estableció que quedan excluidos de la limitación de jornada los trabajadores "*contratados de acuerdo con este Código para prestar servicios en su propio hogar o en un lugar libremente elegido por ellos*" y "*los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones*"²⁵.

Posteriormente, la llamada reforma laboral de 2016, Ley N°20.940 moderniza el sistema de relaciones laborales, dio un paso más, habilitando a trabajadores y empleados a pactar la prestación de servicios en lugares diferentes a los acordados, para promover una mayor conciliación del trabajo con las responsabilidades familiares.

25. Art. 22, modificado por la Ley N°19.759 de 05 de octubre de 2001.

Finalmente, el 26 de marzo de 2020 fue publicada la **Ley N°21.220** que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia y teletrabajo, el que, entre otras materias, busca generar certezas necesarias para promover esta modalidad. En lo central, define **trabajo a distancia** como *“aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa”,* y distingue el concepto de **teletrabajo**, acotándolo a los casos en que *“los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios”.* Establece, además, que la modalidad de trabajo a distancia y/o teletrabajo puede pactarse al inicio de la relación laboral o en cualquier momento de esta, acuerdo que debe ser formalizado ante la Dirección del Trabajo, y que en ningún caso puede significar un menoscabo para el trabajador.

HIGIENE Y SEGURIDAD

Tanto en el Código del Trabajo²⁶ como en la legislación específica²⁷, se contiene una exigente normativa que busca resguardar la vida y salud de los trabajadores, estableciendo deberes y obligaciones para todos los actores.

Recogiendo lo señalado, la Ley N°21.220 mantiene la premisa que el empleador es el responsable de adoptar las medidas necesarias para el adecuado desempeño del trabajador y, en armonía con el deber general de protección que le cabe (art. 184 del C del T), establece que debe tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores en teletrabajo y gestionar los riesgos propios de la labor, en este caso, aquellos presentes en el domicilio del trabajador o en los lugares donde se acordó la prestación de servicios.

El reglamento respectivo, dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social²⁸, describe en detalle las actividades, plazos y responsables necesarios para gestionar los riesgos del teletrabajo.

26. Libro II De la protección a los trabajadores.

27. Entre otros: Ley N°16.744 de 1968 y sus reglamentos complementarios; D.S. N°54 de 1969; Ministerio del Trabajo y Previsión Social; D.S. N°594, de 1999 del Ministerio de Salud.

28. Según lo dispuesto en el art. 152 quáter M del Código del Trabajo se dictó el reglamento, aprobado mediante D.S. N°18 Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado en el D.O. 03.07.2020, que establece condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo a que deberán sujetarse los trabajadores que prestan servicios en las modalidades de trabajo a distancia o teletrabajo, de acuerdo con los principios y condiciones de la ley N°16.744.

En síntesis, se considera lo siguiente: la autoevaluación del trabajador sobre sus condiciones; la confección de una matriz de identificación de peligros y evaluación de los riesgos laborales; la comunicación de las condiciones de seguridad y salud del trabajo que el puesto de trabajo debe cumplir, así como de los riesgos, previo al inicio de las labores (derecho a saber); la confección de un programa preventivo; incorporación de cláusulas especiales en el reglamento interno; y la capacitación periódica en medidas de seguridad y salud.

Los trabajadores, a su vez, deben mantener una conducta de cuidado, evitando que su actividad laboral afecte a su grupo familiar; completar de forma veraz y oportuna la autoevaluación de riesgos; y facilitar las visitas al lugar de trabajo del empleador y del Organismo Administrador de la Ley N°16.744 (OAL) en el marco de la gestión de riesgos que les compete. Además, tienen prohibición de efectuar sus labores bajo los efectos del alcohol y de sustancias ilícitas, así como de realizar tareas que impliquen la exposición a sustancias peligrosas para él o para su familia.

Los OAL tienen la obligación de facilitar a los empleadores un instrumento de autoevaluación de riesgos, brindar asistencia técnica para la elaboración y aplicación de la matriz de riesgos, capacitar a los trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo, acceder al domicilio del trabajador (con autorización de este) para evaluar las condiciones de seguridad y salud, y prescribir al empleador las medidas preventivas y/o correctivas que se requieran para subsanar deficiencias constatadas.

En cuanto a los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, la ley mantiene los mismos derechos a los teletrabajadores para acceder a las prestaciones propias de la Ley N°16.744. Respecto a los accidentes domésticos –ocurridos en el domicilio con motivo de la realización de labores de aseo, preparación de alimentos, lavado, actividades recreativas u otras similares–, ellos no califican como de origen laboral, por lo que deben ser cubiertos por el sistema previsional de salud común (Subsecretaría de Previsión Social, s.f.).

Posteriormente, se dictaron otras leyes de alcance más acotado para resguardar la seguridad y salud, específicamente en el contexto de la emergencia por Covid (o similares en el futuro). Por ejemplo, la Ley N°21.260²⁹, que obliga al empleador a ofre-

29. Ley N°21.260 Modifica el Código del Trabajo para posibilitar el trabajo a distancia o teletrabajo de la trabajadora embarazada, en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, con ocasión de una epidemia o pandemia a causa de una enfermedad contagiosa, y establece otras normas excepcionales que indica, de 04 de septiembre de 2020.

cer la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo a la trabajadora embarazada mientras dure el estado de excepción constitucional por calamidad pública; o la Ley N°21.342³⁰, que establece la obligatoriedad de implementar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo si el trabajador se encuentra en alguna de las condiciones de riesgo establecidas en el art. 1° inc. 2° de la ley o destinarlo a labores que no requieran atención de público, sin afectar sus remuneraciones.

JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA

De acuerdo a la facultad prevista en la Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo, a esta institución le corresponde “Fijar de oficio o a petición de parte por medio de dictámenes el sentido y alcance de las leyes del trabajo” (Letra b) del art. 1°, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 1967)³¹, en función de lo cual se han emitido numerosos Dictámenes³² y Ordinarios³³.

Previo a la ley de teletrabajo y trabajo a distancia, le correspondió a la DT pronunciarse sobre diversas materias vinculadas a esta modalidad, entre ellas: posibilidad de fijar un horario a trabajadores contratados para prestar servicios desde su hogar (Ord. N°6483 de 10.12.2015); pactos para trabajadores con responsabilidades familiares, celebrados entre organizaciones sindicales y sus empleadores, que permite combinar tiempos de trabajo presencial en la empresa y fuera de ella, establecido en la Ley N°20.940 (Dictamen N°6084/97 de 26.12.2016)³⁴ y su aplicabilidad para personas con discapacidad en el marco de la llamada “ley de inclusión” (Dictamen N°4137/101 de 05.09.2017); procedencia de pactar jornadas mixtas de trabajo presencial y teletrabajo, considerando para este último la exclusión de la limitación de la jornada³⁵ (Ord. N°2157 de 11.06.2019).

30. Ley 21.342 Establece protocolo de seguridad sanitaria laboral para el retorno gradual y seguro al trabajo en el marco de la alerta sanitaria decretada con ocasión de la enfermedad de covid-19 en el país y otras materias que indica, de 01 de junio de 2021.

31. A su vez, el artículo 5°, letra b), del mismo cuerpo legal, dispone: “al Director le corresponderá especialmente: (...) b) Fijar la interpretación de la legislación y reglamentación social, sin perjuicio de la competencia que sobre determinadas materias tengan otros servicios u organismos fiscales, salvo que el caso esté sometido al pronunciamiento de los Tribunales y esta circunstancia esté en su conocimiento”.

32. Un dictamen de la Dirección del Trabajo es un pronunciamiento administrativo que fija el sentido y alcance de la legislación laboral. Fuente: <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-100355.html>

33. Ordinario es la interpretación que hace la Dirección del Trabajo a un caso determinado que afecta a una persona, empresa o institución pública, para el cual se aplica o reitera un pronunciamiento jurídico existente (si implica un cambio de doctrina o se refiere a materias sobre las que no existe precedente, la solicitud se resuelve mediante un dictamen) (Ibíd.).

34. Al respecto, el Dictamen N°2268/18 de 01.08.2020 fija doctrina en función de la Ley N°21.220 (ver cuadro).

35. La materia es luego abordada en el Ord. N°3079/31, 16.11.20.

A partir de la entrada en vigencia de la Ley N°21.220 la doctrina, agrupada por materia, ha sido fijada como se presenta en la siguiente síntesis:

FIJA SENTIDO Y ALCANCE DE LA LEY N°21.220

Las partes de un contrato de trabajo podrán acordar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, tanto al inicio de la relación laboral como durante su vigencia. La adopción de esta modalidad no puede implicar un menoscabo a los derechos de los trabajadores, individuales y colectivos, establecidos en el Código del Trabajo. El lugar donde prestará servicios podrá ser el domicilio del trabajador u otro, mientras no sea en sitios designados y habilitados por el empleador. La modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo podrá abarcar todo o parte de la jornada. El trabajador podrá estar sujeto a control horario (con sistema implementado por el empleador) o excluido de la jornada (en tal caso, le asiste el derecho a desconexión). El empleador es responsable de proveer las condiciones para la prestación de servicios y de resguardar el cumplimiento de las condiciones de salud y seguridad del trabajador (Dictamen N°1389/7, 08.04.20).

LUGAR DE DESEMPEÑO

En aquellos casos en que el lugar de trabajo es designado y habilitado por el empleador en dependencias de sus clientes, dicha situación no se enmarca en la regulación del trabajo a distancia y teletrabajo (art. 152 quáter H del C del T) (Ord. N°1245, 16.04.21).

De acuerdo a la ley, el contrato de trabajo de quienes se desempeñen bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia debe contener ciertas estipulaciones, entre ellas, el o los lugares donde se prestarán los servicios, salvo acuerdo de las partes que establezca que el trabajador elegirá libremente el lugar. Por lo anterior, la Dirección del Trabajo carece de competencia para establecer el lugar (Ord. N°1285, 21.04.21).

MATERIALES, COSTOS OPERACIÓN, ASIGNACIONES

Equipos y herramientas. La obligación del empleador de proporcionar equipos y herramientas se hace exigible desde el momento en que se pacta la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo (art. 152 quáter L del CT), así como

asumir los costos de mantenimiento y reparación cuando corresponda. El trabajador no puede ser obligado a utilizar elementos de su propiedad, sin embargo, las partes pueden acordarlo, circunstancia en que el empleador deberá pagarle una asignación proporcional por uso (Dictamen N°258/3, 22.01.21).

Asignaciones. Las asignaciones derivadas de la aplicación de la Ley N°21.220, sobre teletrabajo, en la medida que respondan al concepto de “devoluciones de gastos en que se incurra por causa del trabajo”, no tienen el carácter de remuneración y por tanto no están afectas a cotizaciones previsionales (Ord. N°2250, 20.09.21).

La procedencia, mantención o cese del pago de la asignación de colación de un trabajador que migra a teletrabajo o trabajo a distancia depende únicamente de los términos y condiciones en que el beneficio fue acordado. Cualquier modificación requiere de la voluntad escrita de las partes (Dictamen N°258/3, 22.01.21). No es posible que el empleador reemplace unilateralmente la asignación de movilización o locomoción acordada con el sindicato por una de conectividad, pues toda modificación de una cláusula requiere del mutuo acuerdo de las partes (Ord. N°1203, 06.04.21).

SALUD Y SEGURIDAD

Las condiciones de seguridad y salud específicas de los trabajadores a distancia y teletrabajadores, definidas en el reglamento que deberá dictar el Ministerio³⁶, deberán ser comunicadas por el empleador al trabajador, debiendo velar por su cumplimiento, conforme al deber general de protección impuesto en el art. 184 del C del T. Con todo, el empleador no está facultado para ingresar al domicilio donde el trabajador preste servicios sin su autorización, por lo que, para verificar el cumplimiento de las condiciones de seguridad y salud del puesto de trabajo, podrá requerir la asistencia del Organismo Administrador del Seguro de la Ley N°16.744 (Dictamen N°1389/7, 08.04.20).

Derecho a saber. El empleador tiene la obligación de informar por escrito al teletrabajador o trabajador a distancia los riesgos laborales, las medidas preventivas y los métodos correctos de trabajo; sin embargo, no existe impedimento

36. Se refiere al Reglamento del artículo 152 quáter M del Código del Trabajo, que establece condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo a que deberán sujetarse los trabajadores que prestan servicios en las modalidades de trabajo a distancia o teletrabajo, de acuerdo con los principios y condiciones de la ley N°16.744, aprobado mediante el Decreto 18 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, del 03.07.2020.

para que la información sea entregada a través de medios electrónicos (reitera jurisprudencia). Igualmente, el empleador tiene la obligación de transmitir la información de manera física, a través de cursos o charlas, las que en el contexto de la emergencia sanitaria pueden igualmente efectuarse por medios electrónicos o telemáticos (Ord. N°269, 25.01.21).

El empleador, de forma previa al inicio de las labores a distancia o teletrabajo, deberá capacitar al trabajador acerca de las principales medidas de seguridad y salud que debe tener presentes para realizar su labor³⁷ (Dictámenes N°1389/7 de 08.04.2020 y N°1653/019, 14.06.21).

Obligación implementación teletrabajo en emergencia sanitaria. El empleador se encuentra obligado a implementar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, cuando se reúnan los siguientes requisitos copulativos: que la naturaleza de las funciones que preste lo permita; que consienta en ello; y que se encuentre en alguna de las hipótesis del art. 1º, inciso 2º de la Ley N°21.342 (condiciones específicas de salud enumeradas en la norma, tener a su cuidado un menor de edad, persona mayor o con discapacidad, o ser beneficiario de la Ley N°21.247) (Dictamen N°1702/021, 23.06.21).

Elección de representantes del CPHS. La doctrina de la DT, fijada en dictamen N°5909/134 de 06.12.2017, permite que la elección de los representantes de los trabajadores de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad se realice mediante votación electrónica, lo que resulta igualmente aplicable a empresas que hayan adoptado la modalidad de teletrabajo o alguna de las medidas dispuestas en la Ley N°21.227 con ocasión de la emergencia sanitaria (Dictamen N°2590/021, 21.09.20).

JORNADA

Régimen mixto. En el marco del teletrabajo, las partes pueden acordar que el trabajador labore determinados periodos en forma presencial (sujeto a limitación de jornada) y otros bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo (excluidos de dicho límite), en la medida que la combinación se efectúe en distintas semanas (Dictamen N°3079/31, 16.11.20).

Límite de jornada. Los trabajadores que distribuyen libremente su horario de trabajo se encuentran igualmente sujetos al límite de 45 horas semanales (art.

37. Además, deberá hacerlo en forma periódica, sin exceder el plazo de dos años, según lo establecido en el artículo 9 del Reglamento referido en la cita anterior.

22 y 28 del C del T), situación que el empleador debe observar y controlar (Ord. N°258/3, 22.01.21).

Los teletrabajadores exentos del cumplimiento de jornada son aquellos que no están sujetos a supervisión o control funcional respecto de la forma y oportunidad en que desarrollan sus labores. En tal caso, esto debe quedar establecido en el pacto, en el cual, por lo tanto, no aplica la exigencia de indicar los mecanismos de supervisión o control que utilizará el empleador, pero sí podrá indicarse el mecanismo que usará para entregar los resultados de sus gestiones y se reportará. Cualquier otro tipo de medida de supervisión o control hará presumir la existencia de limitación de la jornada (Ord. N°258/3, 22.01.21).

Derecho a desconexión. Es un lapso de al menos 12 horas continuas dentro de un periodo de 24, en el cual los trabajadores que distribuyen libremente su jornada o están excluidos de su limitación, no están obligados a responder a requerimientos del empleador. El empleador se encuentra obligado a respetar este derecho y tiene prohibición de envío de requerimientos de cualquier tipo al trabajador durante los días de descanso, permiso o feriado anual (Ord. N°258/3, 22.01.21).

SALA CUNA

Derecho a sala cuna en contexto de emergencia sanitaria. En el marco de la prestación de servicios bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, resulta exigible que el empleador cumpla con su obligación de proveer el derecho de sala cuna establecido en el art. 203 del C del T. En el marco de la emergencia sanitaria, ante la imposibilidad de funcionamiento de las salas cunas, las partes están habilitadas para acordar un bono compensatorio que permita a la madre encargar el cuidado de hijo menor de dos años (Dictamen N°1884/14, 11.06.20).

OTRAS MATERIAS

Contrato electrónico. No existe impedimento para que el contrato de trabajo o su anexo, en el marco del teletrabajo o trabajo a distancia, sea suscrito de forma electrónica, en la medida que se cumplan los presupuestos establecidos en la Ley N°19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma. Esta circunstancia no podrá afectar las labores fiscalizadoras del Servicio, por lo que debe ajustarse a los requisitos definidos por esta (Ord. N°1036, 19.03.21).

Interés del trabajador por teletrabajar. Dado que el paso de un trabajador desde la modalidad presencial al teletrabajo requiere de un acuerdo entre las partes, no basta con la voluntad del trabajador, pues es el empleador quien debe determinar si la función desempeñada es compatible, y si cuenta con la tecnología necesaria (Ord. N°302 de 26.01.2021 y N°356 de 01.02.2021).

Pactos sobre condiciones especiales de trabajo. Resulta aplicable la nueva normativa sobre teletrabajo y trabajo a distancia a trabajadores con responsabilidades familiares afectas a un pacto sobre condiciones especiales de trabajo, conforme el art. 376 del C del T. La salvedad está en las condiciones de reversibilidad que aplican en este caso especial (Dictamen N°2268/18, 04.08.20).

Situación de docentes y asistentes de la educación. Nada impide que los docentes y asistentes de la educación puedan pactar con sus empleadores, la prestación de servicios bajo las modalidades trabajo a distancia o teletrabajo. Dado que esto requiere acuerdo de las partes, es dable concluir que, en términos generales, en ausencia de pacto entre las partes, y sin perjuicio de lo que los tribunales competentes resuelvan en cada caso concreto, la Ley N°21.220 no resulta aplicable a los docentes y asistentes de la educación que se encuentren prestando el servicio educacional de forma remota a partir de disposiciones normativas emanadas de la autoridad pertinente por la emergencia sanitaria causada por el COVID-19 (Dictamen N°1654/020, 14.06.21).

Así como a la DT le corresponde la interpretación de las leyes del trabajo, la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) es la institución encargada de instruir y regular la aplicación de la Ley de Accidentes y Enfermedades Profesionales (16.744). En este marco, la SUSESO emite un temprano pronunciamiento (Dictamen N°693-2020 de 13.02.2020) que, entre otras materias, aclara dos aspectos relevantes. El primero, que los accidentes ocurridos a causa o con ocasión del trabajo a personas que se desempeñan a distancia no están limitados al lugar donde se encuentra habilitado el puesto de trabajo, pues lo que determina la calificación de estos como comunes o laborales son las circunstancias específicas de cada caso. El segundo, que el empleador es el responsable de tomar todas las medidas necesarias para proteger la vida y salud de los trabajadores en teletrabajo, informando los riesgos, manteniendo las condiciones de higiene y seguridad, y brindando los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

Posteriormente, establece criterios de aplicación de las normas sobre salud y seguridad en el teletrabajo (Dictamen N°1160-2020 de 18.03.2020), señalando que: i) los trabajadores que se encuentren en teletrabajo, aun cuando no hayan firmado un anexo de contrato que consigne el cambio de forma de trabajo, igualmente se encuentran cubiertos por la Ley N°16.744. En caso de accidente, si el empleador no ha presentado la notificación de contrato a distancia a su OAL, la institución deberá requerirlo. ii) El seguro no cubre accidentes domésticos, esto es, aquellos que no se producen a causa o con ocasión del trabajo, por ejemplo, mientras el trabajador cocina. iii) Las gestiones que el OAL deba realizar en el domicilio del trabajador, cuando este sea su lugar de trabajo, deben efectuarse con la autorización previa y por escrito del trabajador.

Posteriormente, mediante el Dictamen N°3049-2020 de 01.10.2020 y las Circulares N°3532 de 04.09.2020 y N°3.572 de 15.01.2021, complementa las instrucciones que establece el Reglamento del art. 152 quáter M del C del T, en torno a cómo los OAL deben asesorar a las empresas para una correcta gestión de los riesgos en el teletrabajo.

Por último, también se ha pronunciado frente a reclamaciones por la calificación de accidente común o laboral (ver, por ejemplo, Dictámenes N°78659-2020 de 18.08.2020, N°125759-2020 de 03.12.2020, N°74445-2021 de 10.06.2021, N°62639-2022 de 17.05.2022, N°3632-2022 de 06.09.2022).

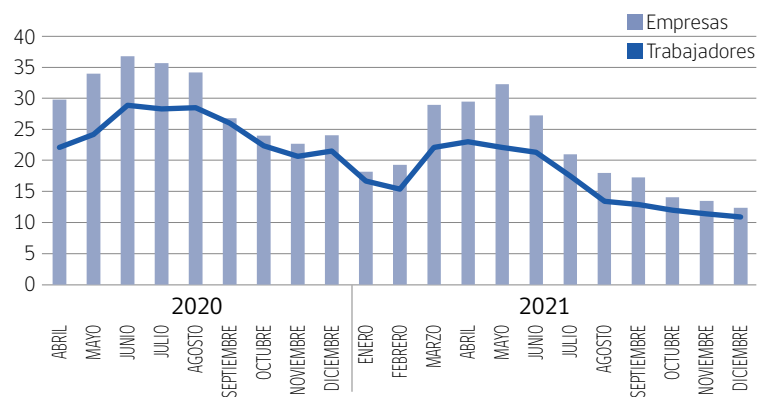
4. Análisis de datos y registros administrativos³⁸

RELEVANCIA DEL TELETRABAJO EN CHILE DESDE LA PROMULGACIÓN DE LA LEY

Para aproximarse al fenómeno del teletrabajo en Chile y dimensionar el impacto de la emergencia sanitaria, pueden usarse diversas fuentes, entre ellas se encuentra el Módulo COVID-19 IR-ICMO que el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) incorporó en la Encuesta Mensual de Remuneraciones y Costo de Mano de Obra. Su objetivo fue capturar los cambios coyunturales asociados a la pandemia en empresas formales con cinco o más trabajadores, que se vieron conminadas a tomar medidas respecto de sus empleados. Los datos, disponibles para el periodo comprendido entre abril de 2020 y diciembre de 2021, incluyen el porcentaje de empresas y trabajadores que se acogieron a trabajo a distancia o teletrabajo (ver Gráfico 1).

38. Los datos analizados provienen del INE (Encuesta Mensual de Remuneraciones y Costo de Mano de Obra, Módulo COVID-19 IR-ICMO, y Encuesta de Empleo) y de los registros administrativos de la Dirección del Trabajo.

Gráfico 1. Porcentaje de trabajadores y empresas con modalidad de teletrabajo, trabajo a distancia o trabajo remoto durante la pandemia



Fuente: Elaboración propia con datos del Boletín Complementario de la Encuesta de Remuneraciones y Costo de la Mano de Obra, módulo COVID-19 IR-ICMO, N°1 al 9, 2020 a 2022 INE.
Nota: Porcentajes calculados sobre el total de empresas que respondieron al módulo cada mes y sobre el total de trabajadores que mantienen una relación contractual con estas empresas y que recibieron remuneraciones en el mes de referencia (no se consideran trabajadores suspendidos).

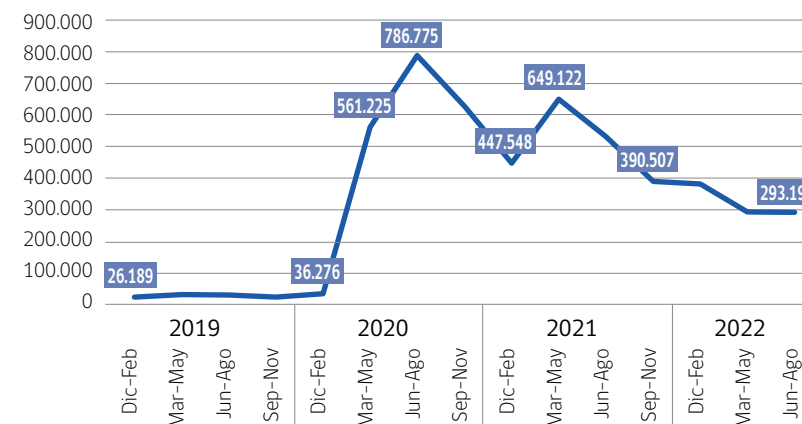
En el periodo que abarca la medición, el mayor porcentaje de empresas y trabajadores en modalidad teletrabajo se observa en junio de 2020 (36,8% y 28,9%, respectivamente); en tanto que el mínimo fue en diciembre de 2021 (12,4% de empresas y 10,9% de trabajadores), último mes informado, dando cuenta de una tendencia a la baja asociada a la evolución de la pandemia (INE, 2020a y b, INE, 2021a-f, INE, 2022). Este porcentaje igualmente es muy superior al 0,6% de los asalariados que representaban en el trimestre diciembre 2019-febrero 2020 (Bravo, 2020).

Otro acercamiento posible es a través de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) del INE, que registra el número de personas ocupadas por trimestre móvil, según el lugar de trabajo. A continuación se muestra la evolución del porcentaje de personas ocupadas, asalariadas del sector privado, cuyo lugar de trabajo fue su propio hogar^{39 40} (Gráfico 2).

39. La ENE también considera las alternativas "En instalaciones u oficinas propias o arrendadas" y "En la oficina, local, taller o fábrica anexo a su hogar (en el mismo predio)", que podrían ser incluidas como personas que realizan trabajo a distancia o teletrabajo; sin embargo, el análisis de la evolución del registro en el periodo da cuenta que no registraron variaciones significativas, por lo que no representarían a teletrabajadores.

40. INE, Encuesta Nacional de Empleo, 2019-2022. Consultado el 2 de noviembre de 2022. <https://bancodatosene.ine.cl/>

Gráfico 2. Cantidad de teletrabajadores (2019-2022)

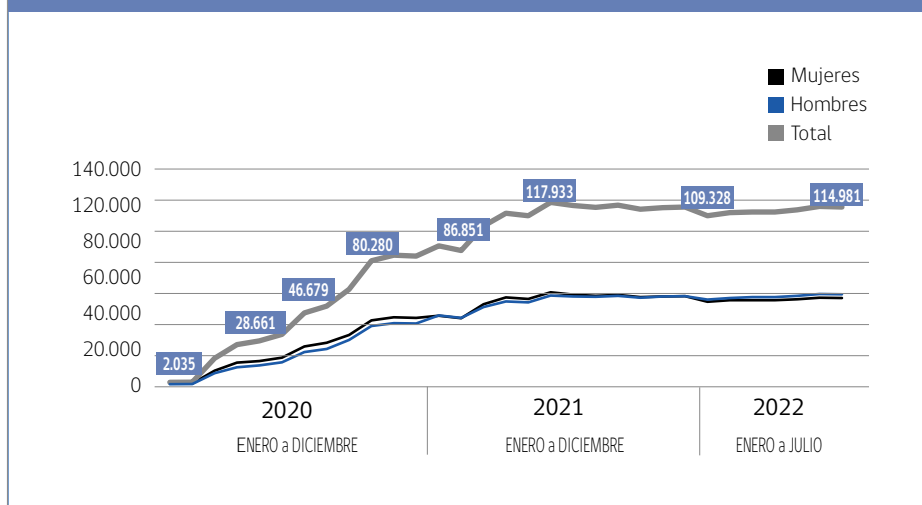


Fuente: Elaboración propia partir de la Encuesta Nacional de Empleo, INE (2019-2022).
Nota: El dato "cantidad de teletrabajadores" corresponde a personas ocupadas asalariadas del sector privado que respondieron que su lugar de trabajo fue "En su propio hogar", por trimestre móvil.

De acuerdo a esta fuente, cerca de un 0,6% de las personas ocupadas asalariadas del sector privado se desempeñaban en su propio hogar durante 2019 (aproximadamente 30.000 en promedio), para llegar a un máximo de 786.775 trabajadores en el trimestre móvil junio-agosto de 2020 (18,2% de los ocupados asalariados del sector privado). Desciende hacia fines de 2020 hasta mostrar un nuevo repunte en el trimestre móvil marzo-mayo de 2021 (649.122), para disminuir nuevamente y estabilizarse en torno al 6% de las personas ocupadas asalariadas del sector privado el 2022 (300.000 en promedio), cifra que es diez veces mayor que la inicial.

Por último, la revisión de los registros administrativos de trabajadores suscritos a un pacto de trabajo a distancia o teletrabajo registrado en la página web de la DT, resulta relevante por cuanto muestra una perspectiva diferente del fenómeno, en este caso, a partir del cumplimiento de la parte empleadora de su obligación legal (Gráfico 3).

Grafico 3. Cantidad de trabajadores suscritos a un pacto vigente según sexo (2020 a 2022)



Fuente: Registros administrativos, Dirección del Trabajo.

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.

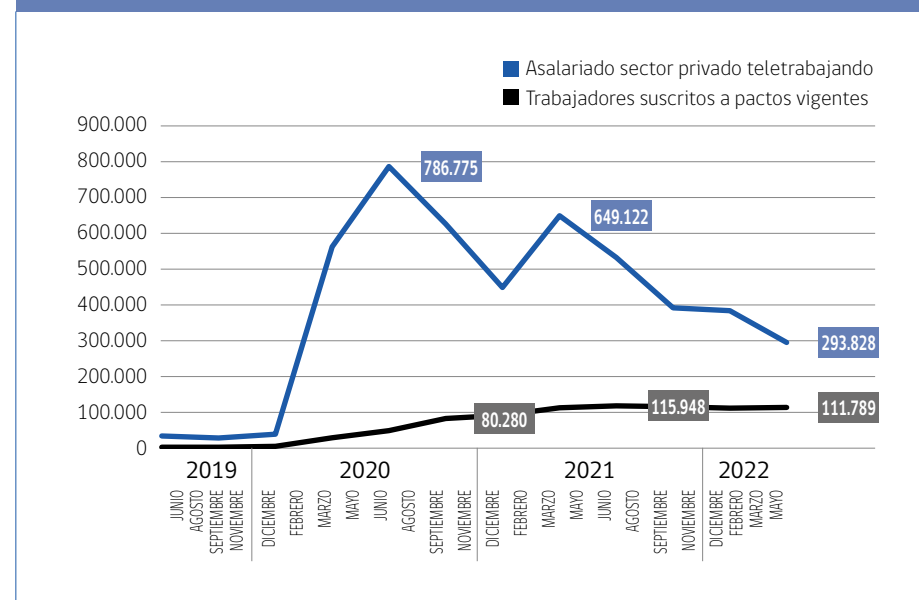
Nota: El dato "cantidad de trabajadores suscritos a un pacto" corresponde al conteo de trabajadores (RUN trabajador) únicos que celebraron un pacto de trabajo a distancia o teletrabajo, según mes de inicio del pacto. La categoría "vigentes por mes" corresponde a pactos registrados en el aplicativo web, cuya fecha de inicio de contrato o anexo de contrato de Trabajo a distancia o Teletrabajo es anterior al último día del mes de referencia y la fecha de término del mismo, es posterior al primer día del mes de referencia o vacía.

Los registros administrativos muestran cierta distancia con los datos anteriores⁴¹, pues no se observa una caída de estos a partir del segundo semestre de 2021, como sí se constata en los datos del INE (Gráficos 1 y 2). Una posible explicación sería que las empresas no notifican a la DT el término del pacto de teletrabajo, aunque también podría deberse a que los trabajadores pasaron a un régimen mixto de trabajo presencial y teletrabajo, por lo que aún debiesen aparecer con un pacto vigente (Gráfico 4).

Otra diferencia está dada por la cantidad de pactos vigentes por mes en relación con el número de personas contratadas del sector privado que prestó servicios desde su hogar (Gráfico 4). Por ejemplo, de acuerdo al INE, el mayor número de personas en

41. La Ley 21.220 estableció un plazo de tres meses a partir de su entrada en vigencia para que las empresas que ya tuviesen trabajadores prestando servicios a distancia o teletrabajo, ajustaran sus términos a los nuevos requisitos. Por ello, las empresas pudieron registrar en la página de la DT pactos con vigencia anterior a abril de 2020.

Grafico 4. Cantidad de teletrabajadores y de trabajadores suscritos a un pacto vigente (2020 a 2022)



Fuente: Elaboración propia partir de la Encuesta Nacional de Empleo, INE (2019-2022) y Registros administrativos, Dirección del Trabajo.

Nota: El dato "cantidad de teletrabajadores" corresponde a personas ocupadas asalariadas del sector privado que respondieron que su lugar de trabajo fue "En su propio hogar", por trimestre móvil. El dato "cantidad de Trabajadores suscritos a un pacto" corresponde al conteo de trabajadores (RUN trabajador) únicos que celebraron un pacto de trabajo a distancia o teletrabajo, según mes de inicio del pacto. La categoría "vigentes por mes" corresponde a pactos registrados en el aplicativo web, cuya fecha de inicio de contrato o anexo de contrato de Trabajo a distancia o Teletrabajo es anterior al último día del mes de referencia y la fecha de término del mismo, es posterior al primer día del mes de referencia o vacía. Para favorecer la comparación, los registros se agruparon en los mismos cuatrimestres que las cifras de la ENE.

teletrabajo se observó a mediados de 2020, en tanto que la mayor cantidad de personas con pactos vigentes registrados en la DT se produjo en junio de 2021⁴². Al respecto, es necesario tener en cuenta que con fecha 07.07.2020 la Dirección del Trabajo puso a disposición de los empleadores una planilla Excel para efectuar el registro de los pactos, y que a partir del 13.08.2020 implementó un aplicativo electrónico en la plataforma "MiDT", el cual pasó a constituir el único medio habilitado para dicho fin

42. Es importante considerar que se trata de datos diferentes, levantados con objetivos distintos. Sin embargo, resulta válido intentar comprender la discrepancia, sobre todo si se tiene en cuenta la necesidad de profundizar en el conocimiento de una realidad emergente en el mundo del trabajo.

a partir del 29.08.2020⁴³. Lo anterior es relevante por cuanto los datos que aparecen en los gráficos 3 y 4 sólo incluyen los pactos ingresados a través del aplicativo, por inconsistencias detectadas en los registros Excel, lo que contribuye a comprender la brecha entre lo informado por la ENE y por la DT durante el primer año.

Otra posible explicación, en este caso, para la diferencia sostenida, es que al tratarse de un cambio de modalidad de trabajo obligado por la contingencia sanitaria y no por un acuerdo de las partes, el empleador pudo suponer que no debía ser registrado. Esta interpretación tendría sustento en la jurisprudencia administrativa emanada de los órganos competentes. Por ejemplo, la SUSESO consideró para efectos de la recopilación de antecedentes necesarios en caso de calificación del accidente de un teletrabajador, que “en atención a que en los casos de trabajo a distancia dispuestos como consecuencia de la contingencia provocada por el Coronavirus Covid 19, no existirá contrato de trabajo escriturado ni formulario de notificación de contrato a distancia, el organismo administrador deberá requerir a la entidad empleadora la remisión de cualquier antecedente (como por ejemplo correos electrónicos que dispongan el trabajo a distancia, instructivos internos de la empresa, u otros de similar índole) que permita determinar las condiciones en que se desarrolla dicho trabajo a distancia, a fin de proceder a la calificación del origen común o laboral del siniestro” (Dictamen N°1160-2020 de 18.03.2020). En un pronunciamiento posterior señala que “los organismos administradores deberán considerar la información contenida en el registro de los contratos de trabajo en los que se ha pactado la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo y que la Dirección del Trabajo administra” (SUSESO, Circular N°3532 de 04.09.2020, pp.6-7). Sin embargo, a falta de registro se deberá solicitar la información de respaldo al empleador, dado que “la no formalización del acuerdo y/o falta de registro del contrato de trabajo u anexo de contrato, no obstará a la calificación laboral del accidente o enfermedad” (SUSESO, Circular N°3532 de 04.09.2020, pp.7). Esta instrucción, si bien asegura que la cobertura del seguro de la Ley 16.744 no esté sujeta al cumplimiento del empleador del deber de notificar a la DT la suscripción del pacto, puede ser interpretada como una forma de liberarlo de su obligatoriedad.

Mayor difusión tuvo la situación de docentes y asistentes de la educación, para quienes se estableció que no les resultaba aplicable la Ley N°21.220, dado que se encontraban prestando servicios en forma remota a partir de disposiciones normativas emanadas de la autoridad por la emergencia sanitaria, y no producto de un acuerdo de las partes como lo consigna la referida ley (Dictamen N°1654/20 de 14.06.2021 de la DT, Ord. N°74/4098 de 04.11.2020 del Jefe de la División Jurídica del Ministerio de Educación). Lo mismo aplica para los docentes que se rigen por la Ley N°19.070, de acuerdo a Contraloría General de la República (CGR), al considerar que “los servicios educacionales se han prestado de manera remota para los efectos de darle continuidad al proceso educativo, lo que se encuentra dentro de las facultades que pueden disponer los jefes superiores de los órganos del Estado, (...) y obedece a la imposibilidad de realizar clases presenciales por un tema sanitario y no por un acuerdo de relación laboral en teletrabajo” (Dictamen N°E102495, de CGR, 05.05.2021).

Caracterización de las denuncias, fiscalizaciones y sanciones referidas a teletrabajo y trabajo a distancia, registradas en la DT en materias de salud y seguridad en personas.

La revisión y análisis de los registros administrativos de la Dirección del Trabajo se enfocan en particular en aquellos correspondientes a materias de salud y seguridad en personas que se encuentran acogidas a teletrabajo o trabajo a distancia. El período considerado está entre el 01 de abril de 2020 (fecha de entrada en vigencia de la Ley N°21.220) y el 30 de septiembre de 2022⁴⁴.

Específicamente, se da cuenta de:

- Denuncias por incumplimiento de la normativa laboral ingresadas en dependencias de la DT y las respectivas materias denunciadas.
- Fiscalizaciones realizadas por Inspectores del Trabajo, originadas a partir de una denuncia o un programa.
- Sanciones cursadas y montos asociados.

43. Resolución exenta N°1196 de 23.10.2020, Determina forma, condiciones y características del registro establecido en el inciso segundo del artículo 152 quáter o, del Código del Trabajo.

44. La Información está actualizada al 16.10.2022. Los registros administrativos de la Dirección del Trabajo pueden sufrir variaciones debido a las actualizaciones de los sistemas de registro e información.

DENUNCIAS⁴⁵

Las denuncias que se analizan corresponden a todas las recibidas por materias de salud y seguridad en teletrabajo⁴⁶, entre el 1 de abril de 2020 y el 30 de septiembre de 2022. En total, ingresaron **569 denuncias** por un total de **724 materias** en los 29 meses en revisión.

Cuadro 3. Denuncias y materias denunciadas por año

	2020	2021	2022	Total
Denuncias	134	307	128	569
Materias denunciadas	161	349	214	724

Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.
Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.

Dado que se trata de una nueva legislación (teletrabajo) y reglamentación (que establece condiciones específicas de seguridad y salud en teletrabajo), podría esperarse que el número de denuncias vaya incrementándose en el tiempo, a medida que aumenta su conocimiento en la población, y que mantenga cierta proporcionalidad con la cantidad de personas que teletrabajan (Gráfico 5).

Al revisar la evolución del número de denuncias por mes, se observa una tendencia al alza, que alcanzó su máximo valor en el mes de julio de 2021 (57 denuncias), similar a lo ocurrido con el número de pactos vigentes (en este caso, un mes antes), para luego revertirse. Sin embargo, en septiembre de 2022, se produce un incremento inusual para el comportamiento observado de los datos, alcanzando un valor similar al observado en febrero de 2021 (33).

45. Una denuncia es un requerimiento de un usuario por incumplimiento de la normativa laboral. El solicitante puede ser una persona natural o jurídica, no necesariamente quien está afectado por los hechos denunciados (Manual del Procedimiento de Fiscalización de la Dirección del Trabajo, octubre de 2021). Una denuncia puede incluir más de una materia denunciada.

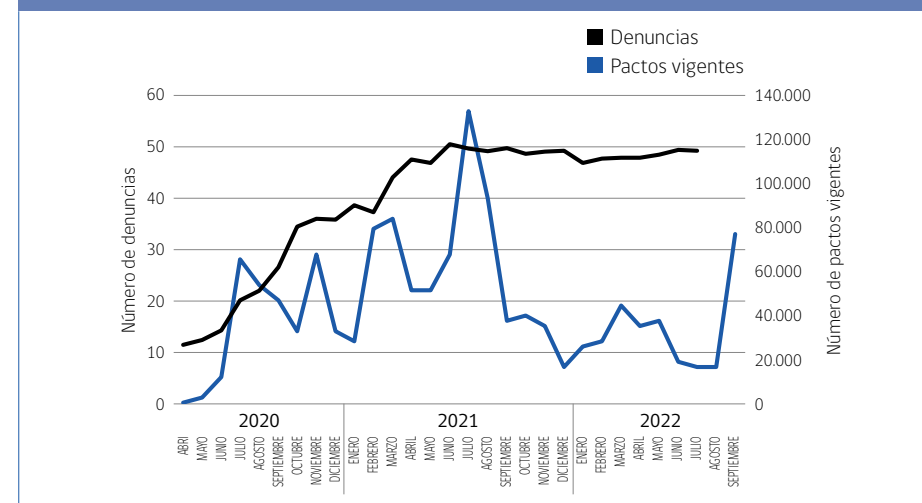
46. La definición de las materias específicas de salud y seguridad en teletrabajo fue realizada por la Unidad de Salud y Seguridad del Trabajo (USESAT) del Departamento Inspectivo de la DT. El detalle se encuentra en el apartado Anexo.

La Región Metropolitana recibe 6 de cada 10 denuncias (59,4%), en armonía con la distribución de los asalariados del sector privado y de los pactos de teletrabajo. Valparaíso, Biobío y Los Lagos, las regiones que le siguen, rondan el 6% cada una (Gráfico 6).

Analizando la cantidad de materias denunciadas por rama de actividad económica, se tiene que una de cada cinco proviene de la Enseñanza (21,1%), seguida de Información y comunicaciones (15,6%) y Actividades financieras y de seguros (9,4%). Casi una cuarta parte de las materias denunciadas corresponden a Actividades no especificadas y otras (22,4%).

Las denuncias o solicitudes de fiscalización pueden ser ingresadas por distintos actores⁴⁷. En este caso, el 63% fue solicitada por los propios trabajadores afectados (359), le sigue en relevancia las organizaciones sindicales, con un 24,4% (139) y más atrás la DT con 8,4% (48 denuncias).

Gráfico 5. Número de denuncias recibidas y de pactos de teletrabajo vigentes, por mes

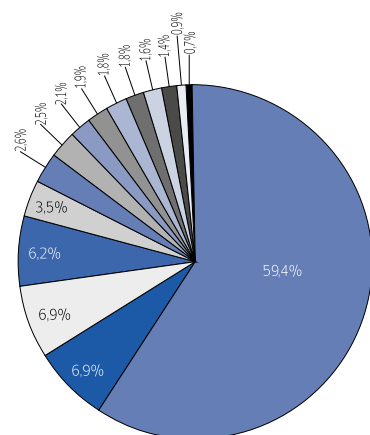


Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.
Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.

47. Estos son, en este caso: trabajadores, organización sindical, empleador, tercero, autoridad, no se identifica, fiscalizador, Inspección, Dirección Regional y Dirección Nacional.

Grafico 6. Distribución porcentual de denuncias según la región de la oficina en que fueron presentadas

Región	Distribución %
Metropolitana	59,4%
Valparaíso	6,9%
Biobío	6,9%
Los Lagos	6,2%
Coquimbo	3,5%
Antofagasta	2,6%
Los Ríos	2,5%
Maule	2,1%
Magallanes	1,9%
Arica y Parinacota	1,8%
O'Higgins	1,8%
Atacama	1,6%
Araucanía	1,4%
Tarapacá	0,9%
Aysén	0,7%



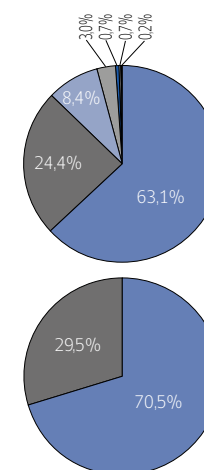
Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.
Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.

Por la naturaleza de los registros administrativos existentes, sólo cuando el denunciante es el propio trabajador es posible identificar el sexo de la persona afectada. Para estos casos, las mujeres representan el 70,5% de los trabajadores denunciados versus 29,5% los hombres, lo cual hace pensar que existe un evidente tema de género, siendo muchas más las mujeres que ven vulnerados sus derechos laborales en el marco del teletrabajo.

En cuanto a la nacionalidad de los trabajadores denunciados, el 98,1% es chileno y sólo 7 denuncias fueron presentadas por personas de otras nacionalidades.

Al revisar el contenido de las denuncias, específicamente, las materias denunciadas, se observa que tres de ellas representan el 64,5% de las 724 recibidas. La más frecuente fue "No proporcionar equipos, herramientas y/o materiales para el trabajo a distancia o teletrabajo", que corresponde al 38,4% del total, seguida de "No cumplir las disposiciones de Seguridad y Salud en el trabajo a distancia y teletrabajo" (15,5%) y "No ofrecer a trabajador(a) la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo durante la alerta sanitaria decretada con ocasión del brote del COVID-19, que desempeñe

Grafico 7. Distribución de denuncias según tipo de solicitante y sexo



Solicitante	Nº Denuncias	Distribución %
Trabajadores	359	63,1%
Organización Sindical	139	24,4%
DT	48	8,4%
Autoridad	17	3,0%
No se Identifica	4	0,7%
Otra Institución	1	0,2%
Tercero	1	0,2%

Sexo	Nº Denuncias	Distribución %
Mujer	74	70,5%
Hombre	31	29,5%

Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.
Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.
Nota: La categoría DT agrupa a: Dirección Nacional, Dirección Regional, Inspección y Fiscalizador.

una función compatible con esta modalidad, y que padezca alguna condición grave que genere un alto riesgo de presentar un cuadro grave de infección/tenga a su cuidado a menor de edad o adulto mayor/beneficiario Ley N°21.247" (10,9%).

FISCALIZACIONES⁴⁸

En el periodo en estudio, la Dirección del Trabajo realizó **589 fiscalizaciones** para un total de **741** materias de salud y seguridad en el teletrabajo.

48. La fiscalización es "un conjunto de actos realizados por un Inspector/a del Trabajo, que se orientan a verificar el cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo, velando por el restablecimiento de los derechos que pudieren haberse visto afectados, y cursando, en caso de ser procedente, las sanciones legales que correspondan" (Manual del Procedimiento de Fiscalización de la Dirección del Trabajo, octubre de 2021, p. 4).

Cuadro 4. Denuncias y fiscalizaciones por año

	2020	2021	2022	Total
Fiscalizaciones	112	362	115	589
Denuncias	134	307	128	569
Materias fiscalizadas	141	414	186	741
Materias denunciadas	161	349	214	724

Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.
Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.

El 83,9% de las fiscalizaciones tuvo su origen en denuncias, mientras que el 16,3% restante corresponde a programas de fiscalización⁴⁹. Esto significa que en el periodo se realizaron 494 fiscalizaciones a partir de denuncias, en tanto que estas llegaron a 569, cuya evolución mensual se presenta en el gráfico a continuación⁵⁰.

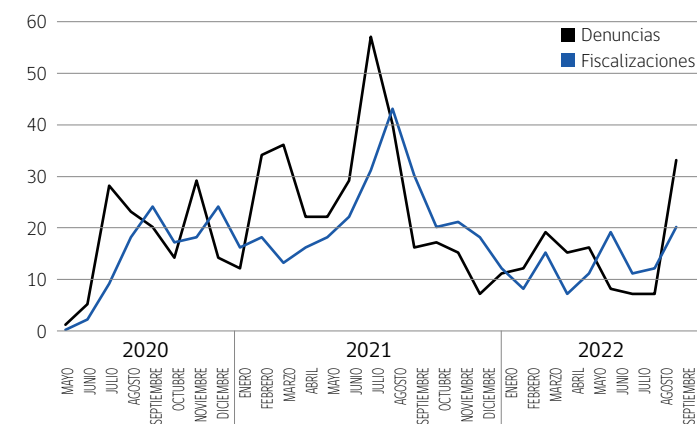
La carga de trabajo de los inspectores se planifica por periodos mensuales, por lo que una denuncia recibida en marzo, normalmente sería parte de las fiscalizaciones de un inspector en abril. A su vez, existen comisiones⁵¹ que deben ser asignadas en forma urgente como, por ejemplo para denuncias por acoso sexual y accidentes del trabajo graves o fatales, lo que puede significar que deban ser “desasignadas” comisiones menos urgentes para cumplir con los plazos de cada procedimiento. Estas particularidades del proceso inspectivo podrían explicar el ligero desfase que se observa en el Gráfico 8, donde la curva de fiscalizaciones tiende a seguir a la de denuncias, con uno o dos meses de diferencia.

49. La fiscalización por programa es un tipo de actuación de Oficio, que se origina por disposición del Servicio, con el fin de intervenir en forma planificada y sistemática a un conjunto de empleadores, según ciertas variables definidas como pertinentes por la Institución (Ibid.).

50. En adelante sólo se considerarán en el análisis las fiscalizaciones cuyo origen es una denuncia.

51. A nivel operativo, a una fiscalización se le llama también “comisión”, que corresponde a una “cifra única formada por el número de la región, número de oficina, año y correlativo anual por Inspección, que es determinada automáticamente por el sistema informático.” (Manual del Procedimiento de Fiscalización de la Dirección del Trabajo, octubre de 2021, p.10).

Gráfico 8. Número de denuncias ingresadas y de fiscalizaciones, por mes (abril 2020 - septiembre 2022)



Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.

Notas: Una denuncia y una fiscalización pueden incluir más de una materia. La fecha de la fiscalización corresponde a aquella en que el informe es visado.

Al revisar por región, se aprecia que una de cada dos fiscalizaciones se realizó en la Metropolitana (55,3%), mientras que Aysén es la región donde se observa menor actividad inspectiva en relación con las materias en estudio (0,8%).

Cuadro 5. Número de denuncias, de fiscalizaciones originadas en denuncias, según región (abril 2020- septiembre 2022)

Región	Cantidad de denuncias	Cantidad de fiscalizaciones
Arica y Parinacota	10	9
Tarapacá	5	7
Antofagasta	15	14
Atacama	9	8
Coquimbo	20	16
Valparaíso	39	37
Metropolitana	338	273
O'Higgins	10	10
Maule	12	14
Biobío	39	28
Araucanía	8	12
Los Ríos	14	18
Los Lagos	35	33
Aysén	4	4
Magallanes	11	11
Total	494	569

Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo. Nota: Una denuncia y una fiscalización. pueden contener más de una materia. La región corresponde a la de la oficina de la DT que realizó la fiscalización.

De acuerdo a la rama a la que pertenece la empresa, la que recibió más fiscalizaciones fue Enseñanza, con 162 comisiones, seguida de Actividades financieras y de seguros (80), Actividades de servicios administrativos y de apoyo (66), Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas (62) y, por último, Información y comunicaciones (44). Las ramas menos fiscalizadas fueron: Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales, Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas, y, finalmente, Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación, cada una fiscalizada una sola vez.

Según la cantidad de materias fiscalizadas por comisión, para casi la mitad de las ramas de actividad económica se trató de una sola. Por el contrario, en Información y comunicaciones y Explotación de minas y canteras, la proporción es cercana a dos (2,4 y 1,8, respectivamente).

Cuadro 6. Número de fiscalizaciones y materias fiscalizadas, según rama de actividad económica (abril 2020- septiembre 2022)

Rama de actividad económica	Cantidad de fiscalizaciones	Cantidad de materias fiscalizadas	Razón
Enseñanza	162	190	1,2
Actividades financieras y de seguros	80	88	1,1
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	66	72	1,1
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	62	77	1,2
Información y comunicaciones	44	107	2,4
Otras actividades de servicios	30	42	1,4
Industria manufacturera	24	30	1,3
Actividades profesionales, científicas y técnicas	24	30	1,3
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	23	23	1,0
Actividades no especificadas y otras	23	25	1,1
Transporte y almacenamiento	13	16	1,2
Actividades inmobiliarias	9	9	1,0
Construcción	7	7	1,0
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	6	6	1,0
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5	5	1,0
Explotación de minas y canteras	4	7	1,8
Construcción	7	7	1,0

Cuadro 6. Número de fiscalizaciones y materias fiscalizadas, según rama de actividad económica (abril 2020- septiembre 2022). Continuación

Rama de actividad económica	Cantidad de fiscalizaciones	Cantidad de materias fiscalizadas	Razón
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	6	6	1,0
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5	5	1,0
Explotación de minas y canteras	4	7	1,8
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	4	4	1,0
Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	1	1	1,0
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1	1	1,0
Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1	1	1,0

Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.
Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo. Nota: Una fiscalización puede incluir más de una materia. El cuadro no incluye fiscalizaciones por programa.

SANCIONES⁵²

Para el periodo en estudio, las denuncias por incumplimiento de alguna de las materias propias de salud y seguridad en el teletrabajo dieron origen a **169 materias sancionadas**, correspondientes a **137 comisiones**, que sumaron **\$405.733.317** en multas⁵³.

Cuadro 7. Comisiones con sanción y materias sancionadas por año

	2020	2021	2022	Total
Comisiones con sanción	38	72	27	137
Fiscalizaciones	112	362	115	589
Materias Sancionadas	45	86	38	169
Materias fiscalizadas	141	414	186	741

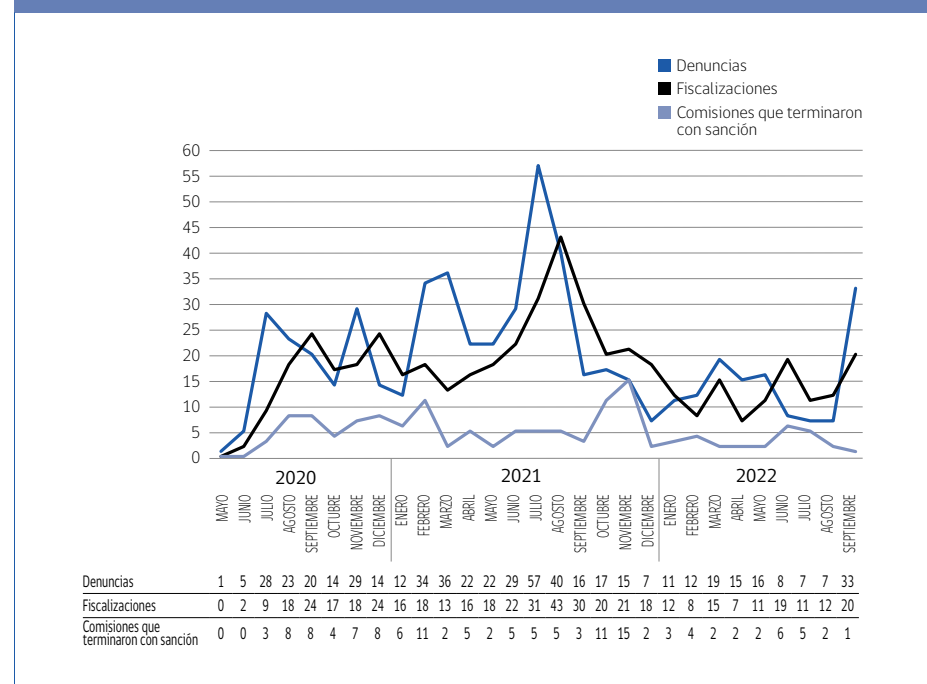
Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.
Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.

De acuerdo a los datos disponibles, el número de comisiones que terminan con una sanción muestra una tendencia similar a la de denuncias y fiscalizaciones, con un desfase asociado a las etapas del proceso inspectivo, como se vio anteriormente (Gráfico 9).

52. Corresponde a la multa administrativa, de carácter pecuniario, que se impone al fiscalizado por infracción a la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo (y sus reglamentos). El monto se fija de acuerdo a lo señalado en el art. 506 quáter del C del T (Manual del Procedimiento de Fiscalización de la Dirección del Trabajo, octubre de 2021).

53. Montos iniciales (en pesos) asociados a las fiscalizaciones con multas y no a los montos efectivamente pagados. Los montos iniciales, ante recursos administrativos o judiciales iniciados por el infractor, pueden mantenerse, rebajarse, aumentarse, o bien quedar en cero si la multa se deja sin efecto.

Grafico 9. Número de denuncias, comisiones efectuadas y comisiones que terminaron en sanción, por mes (abril 2020- septiembre 2022)



Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.

Nota: Una denuncia puede contener más de una materia denunciada. Una fiscalización puede incluir más de una materia. Una fiscalización puede detectar incumplimientos en más de una materia y sancionar cada una de ellas.

Al considerar las sanciones asociadas a la rama de actividad económica de la empresa denunciada, se observa que Enseñanza es la que tiene el número más alto de comisiones con sanción (52), en sintonía con los registros de fiscalizaciones, y también de monto inicial de la multa asignada (\$116.475.568).

Cuadro 8. Número de comisiones que terminaron en sanción y suma de monto inicial de la multa, por RAE (abril 2020- septiembre 2022)

Rama de actividad económica	Comisiones que terminaron en sanción	Suma de monto inicial de la multa
Enseñanza	52	\$116.475.568
Actividades financieras y de seguros	23	\$70.212.564
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	14	\$37.354.436
Información y comunicaciones	14	\$29.429.758
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	14	\$32.398.934
Otras actividades de servicios	12	\$26.916.728
Actividades profesionales, científicas y técnicas	12	\$30.092.144
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	7	\$12.953.795
Actividades no especificadas y otras	5	\$9.867.106
Explotación de minas y canteras	5	\$15.775.860
Transporte y almacenamiento	4	\$5.839.678
Industria manufacturera	3	\$9.281.640
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	2	\$4.101.890
Actividades inmobiliarias	1	\$2.270.480
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1	\$2.762.736
Total	169	\$405.733.317

Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo.

Nota: El monto de la multa corresponde al monto inicial (en pesos), asociado a las fiscalizaciones con multas y no necesariamente a los montos pagados finalmente, dado que, ante recursos administrativos o judiciales iniciados por el infractor, puede mantenerse, rebajarse, aumentarse, o bien quedar en cero si la multa se deja sin efecto.

La revisión por materia arroja que “No proporcionar equipos, herramientas y/o materiales para el trabajo a distancia o teletrabajo” fue la materia más sancionada en doce de las quince ramas de actividad económica donde hubo sanciones. Por su parte, “No capacitar previamente al trabajador para desempeñar las labores a distancia o teletrabajo” fue la más sancionada en las ramas Información y comunicaciones y en Otras actividades de servicios.

Junto a las anteriores, las materias más sancionadas fueron “No desarrollar el empleador un programa de trabajo con su contenido mínimo para desempeñar las labores a distancia o teletrabajo” y “No ofrecer a trabajador(a) la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo durante la alerta sanitaria (...)” (Cuadro 9).

Cuadro 9. Materias sancionadas, cantidad de veces sancionada y suma de valor inicial de la multa por materia (abril 2020- septiembre 2022)		
Materia	Cantidad de veces sancionada	Suma valor inicial multa
No proporcionar equipos, herramientas y/o materiales para el trabajo a distancia o teletrabajo.	82	\$197.758.835
No capacitar previamente al trabajador para desempeñar las labores a distancia o teletrabajo.	17	\$40.214.710
No desarrollar el empleador un programa de trabajo con su contenido mínimo para desempeñar las labores a distancia o teletrabajo.	16	\$16.977.912
No ofrecer a trabajador(a) la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo durante la alerta sanitaria decretada con ocasión del brote del COVID-19, que desempeñe una función compatible con esta modalidad, y que padezca alguna condición grave que genere un alto riesgo de presentar un cuadro grave de infección/tenga a su cuidado a menor de edad o adulto mayor/beneficiario Ley N°21.247.	10	\$26.728.856
No informar las condiciones de seguridad y salud que debe cumplir el puesto de trabajo a distancia o teletrabajo.	9	\$20.241.782

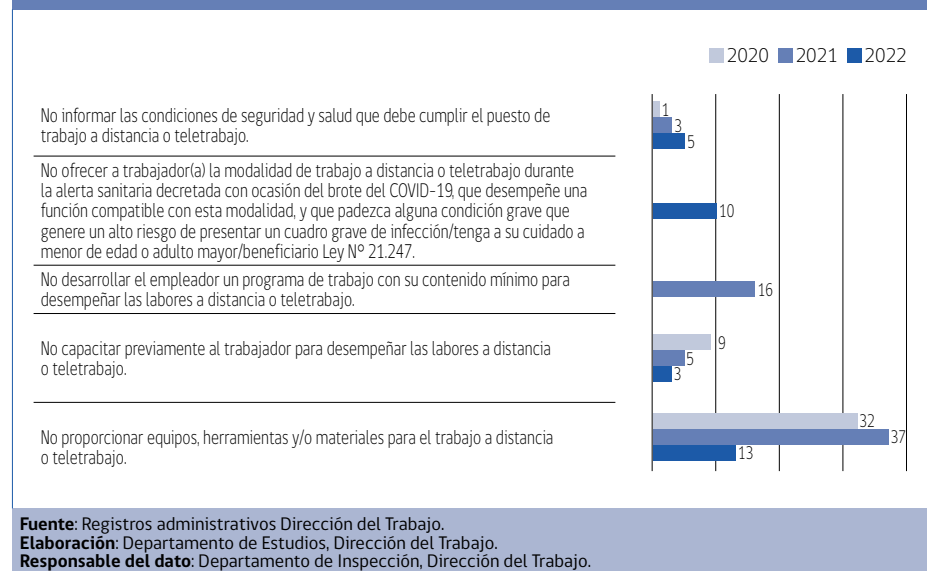
Cuadro 9. Materias sancionadas, cantidad de veces sancionada y suma de valor inicial de la multa por materia (abril 2020- septiembre 2022). Continuación

Materia	Cantidad de veces sancionada	Suma valor inicial multa
No entregar el instrumento de autoevaluación de riesgos, destinado a identificar y evaluar las condiciones ambientales y ergonómicas del lugar de trabajo.	6	\$18.439.140
No ofrecer a trabajador (a) la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo durante la alerta sanitaria decretada con ocasión del brote del COVID-19, que desempeñe una función compatible con esta modalidad, y que padezca alguna condición grave que genere un alto riesgo de presentar un cuadro grave de infección.	5	\$15.710.940
No cumplir con las condiciones de seguridad y salud del puesto de trabajo a distancia o teletrabajo.	5	\$12.372.000
No entregar la información mínima por escrito acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y los medios de trabajo correctos, para desempeñar las labores a distancia o teletrabajo.	4	\$12.339.720

Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.
Elaboración: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.
Responsable del dato: Departamento de Inspección, Dirección del Trabajo. Nota: El monto de la multa corresponde al monto inicial (en pesos), asociado a las fiscalizaciones con multas y no necesariamente a los montos pagados finalmente, dado que, ante recursos administrativos o judiciales iniciados por el infractor, puede mantenerse, rebajarse, aumentarse, o bien quedar en cero si la multa se deja sin efecto.

Al analizar el contenido de las materias más sancionadas, resulta entendible que estas hayan sido objeto de infracciones frecuentes durante 2020, considerando las condiciones en que se dio la transición masiva de trabajo presencial a trabajo a distancia o teletrabajo, que como se señaló, careció de planificación y significó para los trabajadores volcarse a sus domicilios para poder resguardar su salud y poder continuar cumpliendo sus labores. Sin embargo, pasados dos años, resulta menos comprensible, por ejemplo, que no se entreguen los materiales y herramientas necesarios, considerando entre otros factores que el conocimiento de las obligaciones del empleador son ampliamente mayores que los que había al comienzo de la vigencia de la Ley N°21.220.

Grafico 10. Número de sanciones por año para las cinco materias más sancionadas (abril 2020- septiembre 2022)



5. Conclusiones y recomendaciones

La ley de teletrabajo es clara señalando que los trabajadores mantienen sus derechos y que el paso al trabajo realizado desde dependencias externas a la empresa no puede implicar un menoscabo en sus condiciones. Sin embargo, es muy difícil desligar la implementación del teletrabajo desde la entrada en vigor de la Ley N°21.220 de la evolución de la pandemia del coronavirus, situación que, si bien ha significado un fuerte impulso para la adopción de esta modalidad de trabajo, también ha agregado múltiples desafíos. Por una parte, fue un impulso al “forzar” a las empresas a migrar al teletrabajo para mantener sus actividades y ajustarse a las restricciones sanitarias impuestas por la autoridad y, por otra, ha sido una fuente de desafíos, al sumar externalidades negativas que han hecho más compleja la instalación del teletrabajo, entre los que destacan el aislamiento social, la necesidad de asumir simultáneamente las labores de cuidado de personas en el hogar, la falta de planificación, el carácter no voluntario del paso a teletrabajo en muchos casos, la falta de equipamiento adecuado.

Si bien la evaluación de la ley de teletrabajo escapa al alcance del presente informe, la revisión realizada permite aventurar algunas apreciaciones. La legislación aprobada el 2020 se ajusta en buena forma a los lineamientos propuestos para el resguardo de los trabajadores que realizan teletrabajo: el carácter voluntario y reversible, la

igualdad de derechos frente a los que permanecen en dependencias de la empresa, el derecho a desconexión, la entrega al empleador la obligación de proveer los medios necesarios y compensar los gastos asociados al trabajo y, además, el mantenimiento de la cobertura ante accidentes y enfermedades profesionales.

Por otro lado, se constatan áreas no cubiertas por la ley o previstas parcialmente, como sostiene Rodrigo Palomo, Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Talca: la exclusión de los trabajadores que no se rigen por el Código del Trabajo –como los funcionarios públicos– y el sector informal; el respeto de la jornada, en tanto, estudios han constatado que suele ser más extensa que en el trabajo presencial, y la dificultad para asegurar que el empleador cumpla con la obligación de proveer los medios necesarios para el teletrabajo, en tanto, en ocasiones no lo hace y en otros es difícil estimar todos los costos que el trabajador debe asumir (Universidad de Talca, 2021). A lo anterior, se puede agregar el resguardo del derecho a desconexión, consagrado como tal sólo para los trabajadores exentos de límite de jornada, lo que ya representa un riesgo de vulneración de este, por lo que quedaría a criterio del empleador la comunicación que mantiene con teletrabajadores fuera de la jornada.

Junto a la ley se dictó un completo reglamento que fijó un procedimiento especial para la evaluación y gestión de los riesgos asociados a un trabajo fuera de las dependencias de la empresa. Este elemento, propio del teletrabajo, es el que constituye uno de los mayores desafíos para todos los actores involucrados (trabajador, empleador, OAL, Dirección del Trabajo), que les obliga a cumplir las instrucciones reglamentarias rigurosamente en ausencia de control presencial y con mecanismos de fiscalización limitados.

Los estudios no son concluyentes en cuanto a establecer una relación unívoca entre las características propias del teletrabajo y la evaluación que hacen de sus efectos los trabajadores. Es por eso que, si bien las circunstancias en las que se ha “masificado” el teletrabajo son extraordinarias y muchos de los efectos negativos encontrados en los estudios pueden estar ligados a esto, es importante reconocer, prevenir y gestionar los riesgos laborales específicos de esta forma de trabajo con independencia de la pandemia. En este ámbito, un ejemplo claro lo constituye la desigual distribución del trabajo doméstico entre sexos, lo que en la práctica implica para muchas mujeres un factor de riesgo mayor que el de sus pares y constituye para las organizaciones y la sociedad un desafío mayor.

Los datos de la Encuesta Nacional de Empleo (INE 2019–2022) muestran la magnitud de la “explosión” del teletrabajo desde abril de 2020 y su variación en el tiempo, con lo que puede apreciarse que, en ausencia de cuarentenas masivas, la prevalencia de teletrabajo disminuye drásticamente (Bratty y Bravo, 2021). Esto hace dudar que efectivamente sea una forma de trabajo que haya llegado para quedarse, como suele decirse.

De acuerdo con el objetivo de esta publicación, se revisaron las denuncias, fiscalizaciones y sanciones tramitadas por la DT para un total de veinte materias específicas de higiene y seguridad en el teletrabajo, junto con datos que permiten contextualizar las actuaciones de la Dirección del Trabajo en relación con la cantidad de personas que se encontrarían en dicha condición.

Uno de los elementos que llama la atención es el subregistro que existiría de los pactos de teletrabajo en la DT (Bratty y Bravo, 2021), que implicaría un incumplimiento por parte de los empleadores de una de las obligaciones más básicas establecidas en la ley respectiva. Ante eso, podrían plantearse legítimas dudas del nivel de observancia de otras instrucciones, como las asociadas a salud y seguridad en el teletrabajo, más aún, considerando que para ello rige un nuevo reglamento.

Otro elemento llamativo es el bajo número de denuncias asociadas a materias de higiene y seguridad en relación a la cantidad de personas teletrabajando. Que en los veintinueve meses en revisión sólo se haya denunciado el incumplimiento de 724 materias para más de 80.000 trabajadores con pacto vigente en promedio al mes, parece no ajustarse a la realidad. Cabe por tanto preguntarse de qué manera las distintas instituciones que deben velar por la salud y seguridad de los trabajadores promueven el cumplimiento por parte del empleador y el conocimiento y compromiso con su seguridad por parte de los propios trabajadores.

Algo quizás menos evidente es que los trabajadores extranjeros se encuentran subrepresentados como denunciados, por lo que resulta relevante identificar si se debe a que se desempeñan en funciones que son menos teletrabajables, que se desempeñan en ramas que migraron en menor medida al teletrabajo, a un desconocimiento de la legislación específica en materia de salud y seguridad, o a encontrarse en condiciones más precarias que les impiden asumir el riesgo de denunciar a su empleador, entre otras posibles hipótesis.

De acuerdo a la rama de actividad económica, Enseñanza generó un alto porcentaje de las denuncias, fiscalizaciones y sanciones. No hay que olvidar que sus trabajadores

se vieron forzados a migrar al teletrabajo en condiciones no previstas y en muchos casos precarias, lo que generó un gran desgaste en sus trabajadores (Elige Educar *et al.*, 2020; Undurraga, Simbürger y Mora, 2021). Más aún, quedaron expuestos a una situación ambigua, dado que por una parte estaban obligados a realizar teletrabajo, y por otra, no se les consideraba afectos a la ley por cuanto no se trató de un acuerdo entre las partes.

Luego de esta revisión, es posible ver que existen aún aspectos relevantes que atender, de parte de todos los actores involucrados. El análisis de la actividad inspectiva asociada a todas las materias del teletrabajo permitiría inferir debilidades normativas que requieran corrección, por ejemplo, la dificultad que conlleva la inviolabilidad del hogar y la supervisión de las condiciones de trabajo de cada uno para verificar el cumplimiento. Empleadores y trabajadores también debiesen contar con más información respecto de sus derechos y deberes, de forma de no sólo cumplir con la norma, sino que salvaguardar la salud y seguridad de quienes deben realizar su trabajo "normal", ahora desde los propios domicilios. Por último, no se debe olvidar el rol que cumplen todos los organismos e instituciones asociadas, las que deben evaluar permanentemente sus procedimientos y actuaciones para ajustarse a los nuevos escenarios, especialmente en el caso de los organismos administradores de la Ley N°16.744.

6. Bibliografía

BCNCh (2018). *Efectos positivos y negativos del teletrabajo sobre la salud*. Asesoría técnica parlamentaria. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. 24 de octubre de 2018. https://www.bcn.cl/asesoriasparlamentarias/detalle_documento.html?id=73364.

Bratti, L. y Bravo, J. (2021). *Determinantes del teletrabajo en Chile: ¿opción para muchos o privilegio de pocos?* Documento de Trabajo N° 2, Observatorio del Contexto Económico UDP, octubre de 2021. <https://ocec.udp.cl/proyecto/documento-trabajo-n2-determinantes-del-teletrabajo-en-chile-opcion-para-muchos-o-privilegio-de-pocos/>.

Bravo, J. (2020). *¿Quiénes están siendo relativamente más afectados por el desplome laboral por COVID-19?* CLAPES UC, 9.06.2020. https://s3.us-east-2.amazonaws.com/assets.clapesuc.cl/media_pos-t_9464_8bf024900e.pdf.

Delaporte, I. y Peña, W. (2020). *Working From Home Under COVID-19: Who Is Affected? Evidence From Latin American and Caribbean Countries*. Discussion Paper, No. 528, Essen: Global Labor Organization (GLO), <http://hdl.handle.net/10419/216106>.

Deloitte (2020). Estudio empresas y trabajadores en crisis Covid-19. Cadem.

Dirección del Trabajo (2021). *Enclá 2019. Informe de resultados Novena Encuesta Laboral*. ISBN 978-956-6098-08-9. ISSN-e 2532-1226 <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-119454.html>.

Elige Educar, CEPPE, CIAE y Fundación Reimagina (2020). *Situación de Docentes y Educadores en Contexto de Pandemia. Informe de Resultados*. Santiago de Chile: Elige Educar. http://ciae.uchile.cl/index.php?page=view_biblioteca_digital&id=688&langSite=es.

Eurofound y Organización Internacional del Trabajo (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo y Oficina Internacional del Trabajo, Santiago.

European Agency for Safety and Health at Work (2021). *Teleworking during the COVID-19 pandemic: risks and prevention strategies*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi: 10.2802/843915.

Eurostat (2022). Employment - annual statistics. Statistics Explained. Data from April 2022. <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/SEPDF/cache/88651.pdf>.

INE (2020a). *Boletín Complementario. Encuesta de remuneraciones y costo de la mano de obra. Módulo COVID-19 IR-ICMO*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.

INE (2020b). *Boletín complementario N°2. Remuneraciones y costo de la mano de obra. Módulo COVID-19 IR-ICMO*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.

INE (2021a). *Boletín complementario N°3. Remuneraciones y costo de la mano de obra. Módulo COVID-19 IR-ICMO*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.

INE (2021b). *Boletín complementario N°4. Remuneraciones y costo de la mano de obra. Módulo COVID-19 IR-ICMO*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.

INE (2021c). *Boletín complementario N°5. Remuneraciones y costo de la mano de obra. Módulo COVID-19 IR-ICMO*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.

INE (2021d). *Boletín complementario N°6. Remuneraciones y costo de la mano de obra. Módulo COVID-19 IR-ICMO*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.

INE (2021e). *Boletín complementario N°7. Remuneraciones y costo de la mano de obra. Módulo COVID-19 IR-ICMO*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.

INE (2021f). *Boletín complementario N°8. Remuneraciones y costo de la mano de obra. Módulo COVID-19 IR-ICMO*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.

INE (2022). *Boletín complementario N°9. Remuneraciones y costo de la mano de obra. Módulo COVID-19 IR-ICMO*. Santiago: Instituto Nacional de Estadísticas.

Lund, S., Madgavkar, A., Manyika, J., y Smit, S. (2000). *McKinsey: What's next for remote work: An analysis of 2,000 tasks, 800 jobs, and nine countries*. Washington: McKinsey Global Institute. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/whats-next-for-remote-work-an-analysis-of-2000-tasks-800-jobs-and-nine-countries>.

Ministerio del Trabajo y Previsión Social (1967). DFL N°2 Dispone la reestructuración y fija las funciones de la Dirección del Trabajo, 30 de mayo de 1967.

Observatorio Laboral de la Región Metropolitana (2021, enero). *Factibilidad y determinantes del teletrabajo a nivel de ocupaciones en Chile y en la Región Metropolitana*. Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE). <https://politicaspublicas.uc.cl/publicacion/factibilidad-y-determinantes-del-teletrabajo-a-nivel-de-ocupaciones-en-chile-y-en-la-region-metro-politana/>.

OIT (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*. Documento Temático para el Foro de diálogo mundial sobre las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de TIC y financieros (Ginebra, 24-26 de octubre de 2016), Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Actividades Sectoriales, Ginebra.

OIT (2020a). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella - Guía práctica*. Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf.

OIT (2020b). *Panorama Laboral 2020 América Latina y el Caribe*. Lima: OIT / Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2020. 204 p. ISSN: 2305-0276 (versión web pdf) https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_764630/lang--es/index.htm.

OIT (2021a). *From potential to practice: Preliminary findings on the numbers of workers working from home during the COVID-19 pandemic*, Policy Brief, march 2021.

OIT (2021b). *Nota técnica: Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2021. Roxana Maurizio, julio 2021.

Olivares, G., Villalobos, V., Rodríguez, C., Cerda, L., Besoain, A., Díaz, C., Méndez, I., Indo, I., Pinto, R., Herrera, S., Cerda, E. y Román, L. (2020). *Guía de implementación de teletrabajo*. Laboratorio de Ergonomía, Departamento de Kinesiología, Facultad de Medicina, Universidad de Chile. <https://libros.uchile.cl/1093>.

Soto, T. (2021). *Efectos del teletrabajo y del trabajo remoto excepcional durante la pandemia de COVID-19 en el Estado de Chile*. Caso SUSES. Serie Sistemas Públicos, N°20, octubre 2021. Centro de Sistemas Públicos de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

Subsecretaría de Previsión Social (s.f.). *Manual sobre las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el teletrabajo y trabajo a distancia*. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. <https://www.previsionsocial.gob.cl/sps/download/Manual-teletrabajo-1706-1.pdf>.

Superintendencia de Seguridad Social (2021). *Panorama Mensual Seguridad y Salud en el Trabajo. Accidentes del Trabajo en Teletrabajo y/o Trabajo a Distancia*. Febrero de 2021. <https://www.suseso.cl/607/w3-article-622797.html>.

Undurraga, R., Simbürger, E. y Mora, C. (2021). *Desborde y desazón versus flexibilidad y concentración: Teletrabajo académico y género en tiempos de pandemia*. Polis, V 20, N° 59, 2021. <http://journals.openedition.org/polis/20244>.

Universidad de Talca (2021, marzo). *A un año de la Ley de Teletrabajo: Académico afirma que debe ser mejorada*. www.atalca.cl/noticias. <https://www.atalca.cl/noticias/un-ano-de-la-ley-de-teletrabajo-academico-afirma-que-debe-ser-mejorada/>.

Varas, Karla (2021). El impacto de la crisis sanitaria en el mundo del trabajo en Chile. En F. Vargas (Ed.), *Informe anual sobre Derechos Humanos en Chile 2021* (pp. 263-303). Centro de Derechos Humanos, Facultad de Derecho, Universidad Diego Portales. <https://derechoshumanos.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2021/12/Informe-anual-DDHH-2021-con-portada.pdf>.

Vicente, M., Torres, J., Torres, A.; Ramírez, M., y Capdevila, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *Revista CES Derecho*, Vol. 9, No. 2, julio-diciembre 2018, 287-297. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n2/2145-7719-cesd-9-02-287.pdf>.

IV. Desafíos normativos del teletrabajo en Chile

JOSÉ FRANCISCO CASTRO CASTRO

El teletrabajo es una modalidad contractual que se ha venido implementando en distintos países desde hace varias décadas, pero que ha tenido un importante aumento a partir de las medidas de confinamiento decretadas a nivel global, a raíz de la pandemia provocada por el Covid-19.

Chile no escapa a esta realidad. A contar del año 2020 la utilización del teletrabajo y el trabajo a distancia en general, aumentó en cerca de cuatro veces (OIT, 2020, p. 91). Adicionalmente, Chile aprueba con celeridad una legislación que regula el teletrabajo, siendo una de las naciones que cuenta con una normativa que ordena las condiciones en que se lleva a cabo esta modalidad de trabajo en el sector privado. En efecto, con fecha 26 de marzo de 2020 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.220 que regula el trabajo a distancia y el teletrabajo.

Cuando ya se han cumplido más de dos años desde la entrada en vigencia de la Ley N°21.220, el presente trabajo tiene por objetivo identificar los principales desafíos normativos en materia de teletrabajo que surgen a partir de esta nueva realidad nacional e internacional. Para ello, en primer término, abordaremos los aspectos generales del teletrabajo (concepto, elementos que lo constituyen y clasificación). Luego, haremos una breve descripción legal del teletrabajo en Chile, particular-

mente de la Ley N°21.220. A continuación, analizaremos el fenómeno ya enunciado de la expansión del teletrabajo como consecuencia del confinamiento. Finalizaremos con la identificación de los que son, en nuestra opinión, los principales desafíos normativos del teletrabajo, a la luz de lo expuesto anteriormente, y con las conclusiones respectivas.

2. Aspectos generales del teletrabajo

El origen del concepto de teletrabajo podemos situarlo en la década del 70 del siglo pasado en Estados Unidos, debido a la crisis del petróleo, plateándose como una alternativa al transporte, siendo el físico Jack Nilles quien, en 1973, acuñó el concepto “telecommuting”, por el cual sería posible llevar el trabajo a los trabajadores y no el trabajador al trabajo (González, 2021, p. 131).

El Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, de julio de 2002, en su artículo 2 lo define como:

Una forma de organización y/o de realización del trabajo utilizando las tecnologías de la información, en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la que un trabajo, que también habría podido realizarse en los locales del empresario, se ejecuta habitualmente fuera de esos locales. (OIT, 2019, p. 44)

En Chile, el teletrabajo ha sido conceptualizado como “una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de este fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo” (Salazar, 2007, p. 89).

La Ley N°21.220, de 26 de marzo de 2020, que modificó el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia y teletrabajo, a su vez, al definir teletrabajo señala que “se denominará teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios”⁵⁴.

Lo determinante del teletrabajo es la presencia de dos elementos copulativos: dónde se trabaja y con qué se trabaja (Ugarte, 2007, pp. 181-182) o el modo en que debe ser prestado el servicio (Lizama y Lizama, 2020, p. 122), los denominados elementos locativo o geográfico y cualitativo o comunicativo. Respecto del primer elemento, el trabajo se realiza a distancia, esto es, desde el domicilio del trabajador u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa. En cuanto al segundo elemento, con qué se trabaja o cómo se presta el servicio, en este caso los servicios deben prestarse mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones, o bien los servicios deben reportarse mediante estos medios.

3. Regulación legal del teletrabajo en Chile

Con la crisis sanitaria provocada por el virus Covid 19 como contexto, se publicó en Chile con fecha 26 de marzo de 2020, la ley N°21.220 que regula el trabajo a distancia y el teletrabajo⁵⁵. Si bien con anterioridad a esta ley el teletrabajo ya era una figura utilizada por las empresas, no era una modalidad regulada integralmente⁵⁶ ni adoptada de forma masiva.

En efecto, en nuestro país la Encuesta Nacional de Empleo mostraba que, previo a la pandemia, alrededor de un 5% de los ocupados trabajaba desde su propio hogar (4,8% en el trimestre móvil noviembre de 2019 – enero de 2020 y 5,2% en el trimestre móvil diciembre de 2019 – febrero de 2020). Como resultado de las medidas de confinamiento aplicadas desde finales de marzo de 2020, se verificó un rápido aumento en ese porcentaje. La mencionada encuesta presenta datos de trimestres móviles, los que suavizan las tendencias. El primer trimestre completo en pandemia corresponde a abril, mayo y junio 2020, en el que el porcentaje de ocupados que trabajó desde su hogar llegó a un 20,3%, es decir, cuatro veces superior al nivel re-

55. Con fecha 8 de abril de 2020, la Dirección del Trabajo emitió el dictamen Ord. N°1389/07, que fija el sentido y alcance de la Ley N°21.220 sobre trabajo a distancia y teletrabajo.

56. Sólo existía una disposición en el Código del Trabajo, el artículo 22 inciso tercero, que excluía de la limitación de jornada de trabajo a “los trabajadores contratados para que presten sus servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones”.

54. Artículo 152 quáter G inciso tercero del Código del Trabajo.

gistrado antes de la pandemia. Por otra parte, una encuesta realizada por la Pontificia Universidad Católica de Chile estimó en el mes de abril que un 23,7% de los ocupados realizaba trabajo remoto, proporción que llegó a 25,2% en el mes de septiembre del 2020 (OIT, 2020, pp. 91-92).

En cuanto a los principales contenidos de la Ley N°21.220, se dispone que las partes podrán pactar, al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, tanto la modalidad de trabajo a distancia como de teletrabajo, la que se sujetará a la nueva normativa. Agrega que en ningún caso dichos pactos pueden implicar un menoscabo a los derechos que le reconoce el Código del Trabajo al trabajador, en especial, en su remuneración⁵⁷.

Por otro lado, se establece en la ley el derecho de reversabilidad para las partes. En efecto, en el evento que la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo se acuerde con posterioridad al inicio de la relación laboral, cualquiera de las partes puede unilateralmente volver a las condiciones originalmente pactadas en el contrato de trabajo, previo aviso por escrito a la otra con una anticipación mínima de 30 días. En cambio, si la relación laboral se inició conforme a las normas del trabajo a distancia o del teletrabajo, será siempre necesario el acuerdo de ambas partes para adoptar la modalidad de trabajo presencial⁵⁸.

En cuanto al lugar de prestación de los servicios por parte del trabajador, las partes deben determinarlo, y podrá ser el domicilio del trabajador u otra locación. Si los servicios, por su naturaleza, fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares, las partes pueden acordar que el trabajador elija libremente dónde ejercerá sus funciones. No se considera trabajo a distancia o teletrabajo si el trabajador presta servicios en lugares designados y habilitados por el empleador, aun cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa⁵⁹.

Se contempla, además, en el artículo 152 quáter L del Código del Trabajo, que los equipos, las herramientas y los materiales para el trabajo a distancia o para el teletrabajo, incluidos los elementos de protección personal, deben ser proporcionados por el empleador al trabajador y, este último no puede ser obligado a utilizar elementos de su propiedad. Igualmente, los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos serán siempre de cargo del empleador.

Sobre dicha materia, el Dictamen N°258/003, de 22 de enero de 2012, de la Dirección del Trabajo, indicó que “La obligación al empleador de proporcionar equipos y herramientas, consagrada en el artículo 152 quáter L del Código del Trabajo, no impide que las partes acuerden que el trabajador pueda utilizar elementos de su propiedad y que el empleador pueda pagar una asignación por su uso para efectos laborales. Lo anterior, considerando para dicha asignación un monto que sea razonable y suficiente para cubrir los costos efectivamente incurridos por el trabajador”.

Por otro lado, se dispone expresamente en la ley que el trabajador a distancia o el teletrabajador gozará de todos los derechos individuales y colectivos contenidos en el Código del Trabajo, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en la nueva normativa incorporada⁶⁰.

En cuanto a las condiciones específicas de seguridad y salud a que deben sujetarse los trabajadores a distancia y teletrabajadores, la Ley N°21.220 dejó entregada su regulación a un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Dicho reglamento es el contenido en el Decreto N°18, de 3 de julio de 2020, el cual dispone que el empleador está obligado a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores que presten servicios en la modalidad de trabajo a distancia o de teletrabajo, para lo cual deberá gestionar los riesgos laborales que se encuentren presentes en el domicilio del trabajador o en el lugar que se hubiere acordado para la prestación de esos servicios.

También establece el reglamento, entre otras disposiciones, que el empleador deberá identificar y evaluar las condiciones ambientales y ergonómicas de trabajo, de acuerdo con las características del puesto y del lugar o lugares en que este se emplea, para lo cual el organismo de la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales deberá poner a disposición de los empleadores un instrumento de autoevaluación de riesgos, el cual será entregado a los trabajadores una vez iniciada la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.

Es deber del empleador, asimismo, informar por escrito al trabajador, al inicio de la prestación de los servicios, acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y los medios de trabajo correctos.

57. Artículo 152 quáter G del Código del Trabajo.

58. Artículo 152 quáter I del Código del Trabajo.

59. Artículo 152 quáter H del Código del Trabajo.

60. Artículo 152 quáter G inciso final del Código del Trabajo.

4. La expansión del teletrabajo como consecuencia del confinamiento

El teletrabajo, en cuanto a modalidad de trabajo dependiente, ha tenido un incremento importante en Chile a partir de la pandemia del Covid 19, lo que se ha unido a la reciente legislación sobre el tema, contenida, como se ha señalado, en la Ley N°21.220, de 26 de marzo de 2020.

Este aumento en la adopción del teletrabajo no es exclusivo de Chile. En el Panorama Laboral 2020 para América Latina y el Caribe, la OIT afirmó lo siguiente:

La llegada de la pandemia y la implementación del distanciamiento social o medidas más estrictas como las cuarentenas obligatorias aceleraron la adopción del teletrabajo como una forma de mantener la continuidad de la actividad económica. Ante la emergencia, numerosas actividades pasaron a realizarse en forma remota. Esto exigió gran flexibilidad por parte de las empresas, así como también de los trabajadores (OIT, 2020, p. 88).

Pero este teletrabajo en pandemia y con confinamiento es un teletrabajo excepcional, de emergencia o atípico, que asumió algunas características diferentes a lo que había sido su implementación antes de la pandemia. Primero que todo, se pasó de una utilización limitada y excepcional del teletrabajo y el trabajo a distancia, a un

importante incremento de su uso. En efecto, según la OIT, en Chile el porcentaje de ocupados que trabajó desde su hogar fue cuatro veces superior al nivel registrado antes de la pandemia (OIT, 2020, p. 91).

En segundo término, el teletrabajo durante la pandemia no ha sido siempre un acuerdo voluntario entre las partes, sino que pasó a ser una situación obligatoria impuesta por las circunstancias del confinamiento. En la medida que mejora el control de la propagación del virus y las empresas retoman progresivamente el trabajo presencial, se debe volver a privilegiar el principio de voluntariedad de las partes para trabajar en forma remota, ya sea algunos días de la semana, algunas horas al día o en forma completa.

En tercer lugar, a raíz de lo repentina de la pandemia y de alto impacto en la situación sanitaria, este teletrabajo excepcional, de emergencia o atípico, no se trató de un proceso planificado por parte de la empresa ni de los trabajadores. Ello impidió una planificación respecto de la adquisición de equipos, servicios y materiales necesarios para desarrollar el trabajo desde el hogar. Muy por el contrario, esto se fue haciendo con los recursos disponibles, los cuales posteriormente, en Chile, se fueron ajustando y adecuando a lo regulado por la Ley N°21.220.

En cuarto lugar, este teletrabajo atípico se dio con una mayor carga de responsabilidades familiares, la cual recayó principalmente sobre las mujeres. En particular, afectó a todos los grupos familiares con hijos menores de edad que requieren de cuidado o con hijos que pasaron a una enseñanza virtual, debido a la suspensión de la asistencia presencial a los establecimientos educacionales y, también aquellas con adultos mayores dependientes que requieren atención y cuidado.

Ya desde antes de la pandemia existía evidencia de la desigual participación de mujeres y hombres en el trabajo no remunerado del hogar. Según datos de 2015 (INE, 2016), en un día tipo, las mujeres ocupadas destinaban en promedio 5,85 horas al trabajo no remunerado, en tanto que los hombres ocupaban sólo 2,85 horas en promedio a las mismas tareas.

El teletrabajo como modalidad de prestación de servicios conlleva una serie de problemáticas referidas a salud y seguridad laboral, jornada de trabajo, derecho a la intimidad o vida privada del trabajador, derechos colectivos, entre muchas otras. En este sentido, la normativa tiene una serie de desafíos para regular la relación entre el trabajador y el empleador en un contexto de teletrabajo, sobre todo en un contexto de progresivo retorno a la normalidad sanitaria y de desplazamiento.

5. Desafíos normativos del teletrabajo

5.1. Tiempo de trabajo, su organización, extensión y descansos

Diversos estudios han expuesto que cuando se trabaja desde el hogar se tiende a laborar más horas que cuando se trabaja en la empresa, en parte usando el tiempo que se ahorra en el transporte, así como también debido a que se desdibujan las fronteras entre el trabajo y la vida personal (OIT, 2020, p. 98).

Un estudio realizado por la Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile, denominado “No era teletrabajo. Es telepandemia. Informe sobre los beneficios y consecuencias del primer año en Chile”, señala que el 65,8% de los teletrabajadores siente que trabaja muchas más horas que antes de la pandemia, y un 69,8% siente que su carga laboral ha aumentado (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2021, p. 39).

Uno de los supuestos atractivos del teletrabajo para los trabajadores consistía en la posibilidad de contar con mayor flexibilidad durante el día para poder atender algunas responsabilidades familiares o en el hogar, que se presenten en distintos momentos del día. Para ello, los trabajadores “muchas veces comienzan la jornada laboral más temprano y terminan más tarde” (OIT, 2020, p. 98). Si bien esta flexibilidad en la

organización del tiempo de trabajo puede ayudar a una mejor compatibilización entre las necesidades personales y la vida laboral, es importante que esto no se transforme en una extensión desmedida de la jornada de trabajo.

En el caso de la legislación chilena, el Código del Trabajo establece que las partes podrán acordar que el trabajador quede excluido de la limitación de jornada de trabajo⁶¹, lo cual puede provocar jornadas de trabajo prolongadas y extenuantes, sin tener derecho al pago por las correspondientes horas extraordinarias de trabajo. Así, un 72,6% de los entrevistados en el estudio mencionado afirma que al final de la jornada se siente realmente agotado/a. Esto también provoca las consecuencias evidentes en el descanso, ya que un 63,3% de los entrevistados afirma que le es difícil desconectarse del trabajo para descansar (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2021, p).

Por otro lado, es relevante que en Chile se haya legislado sobre el derecho a desconexión a través la Ley N°21.220. De esta forma, se contempla en el artículo 152 quater J inciso final del Código del Trabajo, que tratándose de trabajadores a distancia que distribuyan libremente su horario o de teletrabajadores excluidos de la limitación de jornada de trabajo, el empleador deberá respetar su derecho a desconexión, garantizando el tiempo en el cual ellos no estarán obligados a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. Esta normativa indica que el tiempo de desconexión deberá ser de, al menos, 12 horas continuas en un periodo de 24 horas. Además, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores.

Tal como ha señalado la doctrina comparada, el derecho a desconexión digital tiene como finalidad evitar que el trabajador se vea sometido a la presión que puede entrañar el hecho de que la empresa le siga dando instrucciones o incluso nuevas órdenes fuera de su jornada laboral (Fernández, 2021, p. 396).

No obstante lo señalado en la ley, el Informe de evaluación de la implementación y aplicación de las disposiciones de la Ley N°21.220, emitido por el Consejo Superior Laboral, constata que dos de las materias más denunciadas ante la Dirección del Trabajo por vulneración a dicha ley, desde el 1 de abril de 2020 al 28 de febrero de 2021, son precisamente “No respetar el derecho a desconexión de trabajo a distancia o teletrabajo”, con un 5 %, y “No implementar registro de control de jornada de teletrabajo o trabajo a distancia”, con un 3,4% (Consejo Superior Laboral, 2021, pp. 52-53).

61. Artículo 152 quáter J inciso cuarto del Código del Trabajo.

Es así como se hace manifiesto el desafío de reforzar el cumplimiento de la normativa respecto de las horas de desconexión y el control de la jornada laboral, ya sea mediante una mayor comunicación de los límites que deben respetarse, como complementando por una mayor fiscalización por parte de la autoridad administrativa.

5.2. Dimensión de género y teletrabajo a partir de la pandemia

En sociedades como la chilena, donde las responsabilidades en el hogar no están distribuidas en forma equitativa, el teletrabajo resulta especialmente desventajoso para las mujeres quienes, al trabajar desde el hogar, terminan haciéndose cargo de las tareas del mismo y del cuidado de los hijos o de personas mayores. Esta situación se puso de manifiesto con el advenimiento de la pandemia y el confinamiento obligatorio.

Es preciso señalar que, en este contexto de pandemia, los trabajadores a distancia han tenido que convivir con el hecho de que las salas cunas, jardines infantiles y establecimientos educacionales en general, estuvieron cerrados durante gran parte del tiempo. Es por esta razón que, además de trabajar, han tenido que dedicarse, en paralelo, al cuidado de los hijos, como también de adultos mayores o personas con discapacidad (Consejo Superior Laboral, 2021, p. 74), tarea que ha sido asumida en su mayoría por mujeres.

Tal como señala el Observatorio Laboral Metropolitano del SENCE, siguiendo en esta materia a la OIT:

“Desde una perspectiva de género, si bien el teletrabajo puede ayudar a las mujeres a facilitar el equilibrio deseado entre trabajo y vida personal, por otro lado, puede potencialmente perjudicar a las mujeres, ya que generalmente tienen que asumir tanto el cuidado de los niños y las tareas domésticas como el empleo remunerado. El efecto final del teletrabajo en el equilibrio entre los ámbitos laboral y privado de mujeres y hombres depende de muchos factores, incluido el marco legal y regulatorio establecido, la división del trabajo predominante de género, la cultura organizacional, las políticas y prácticas de su empleador, entre otros” (SENCE, 2021, p. 17).

En el caso de Chile, según cifras entregadas por el Consejo Superior Laboral, el 50,4% de los trabajadores involucrados en pactos de trabajo a distancia o teletrabajo vigentes registrados en la Dirección del Trabajo, corresponden a mujeres (Consejo Superior

Laboral 2021, p. 45), y el 70% de las denuncias de accidentes del trabajo en trabajo a distancia o teletrabajo fueron realizadas por mujeres, lo que no se condice con el patrón histórico de denuncias por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales al hacer la distinción por sexo (Consejo Superior Laboral, 2021, pp. 67–68).

Esta situación lleva a la necesidad de revisar la legislación chilena en materia de teletrabajo desde una perspectiva de género, atendiendo el distinto impacto que tiene su implementación respecto de trabajadoras mujeres y trabajadores hombres y los roles que culturalmente tienen asociados.

5.3. Derechos colectivos y rol de los actores sociales

Según la normativa incorporada al Código del Trabajo por la Ley N°21.220 (artículo 152 quáter N inciso final), el empleador deberá informar, por escrito, al trabajador a distancia o teletrabajador, de la existencia (o no) de sindicatos legalmente constituidos en la empresa en el momento del inicio de las labores.

Asimismo, en caso de que se constituya un sindicato con posterioridad al inicio de las labores, el empleador deberá informar este hecho a los trabajadores sometidos a este contrato dentro de los diez días siguientes de recibida la comunicación referida a la constitución del sindicato.

Por otro lado, según el artículo 152 quáter G inciso final, el trabajador a distancia y el teletrabajador gozarán de todos los derechos colectivos contenidos en el Código del Trabajo, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en la nueva normativa incorporada.

Para las organizaciones sindicales en general, no ha sido fácil el funcionamiento normal en el contexto de pandemia, ya que el confinamiento y el trabajo a distancia de sus socios y de los trabajadores, han agregado obstáculos adicionales al cumplimiento de su misión y al ejercicio de la libertad sindical, en cuanto actor colectivo. Sería razonable estudiar eventuales modificaciones legales o administrativas que faciliten el desempeño de la función sindical.

Junto con ello, las propias organizaciones sindicales deberán encontrar alternativas y mecanismos modernos para mantener y reforzar el vínculo con los trabajadores de la empresa, en un contexto en el cual muchos de ellos tienen o tendrán un menor tiempo de permanencia en las instalaciones de la empresa.

Por otro lado, también sería interesante ver de qué forma la negociación colectiva aborda en el futuro algunas problemáticas que dicen relación con el teletrabajo como, por ejemplo, la forma en que el empleador ha de controlar y vigilar la actividad laboral de los teletrabajadores, y como se resguarda el derecho a la intimidad o vida privada de estos, y los derechos fundamentales en general.

5.4. Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

Tal como señala certeramente la OIT en su Panorama Laboral 2020 para América Latina y el Caribe:

“El teletrabajo puede evitar o reducir algunos riesgos laborales tradicionales, tales como los accidentes de trayecto, pero a su vez puede dar origen a algunas enfermedades profesionales. Altas cargas y ritmos de trabajo, largas jornadas laborales, la percepción de tener que estar disponible en todo momento, entre muchos otros factores, puede afectar negativamente la salud mental de los trabajadores, con la aparición del estrés laboral, ansiedad o depresión. Por otro lado, una postura de trabajo inadecuada o la repetición de movimientos pueden producir trastornos músculo-esqueléticos a los trabajadores, tales como cervicalgia y tendinitis. Por último, los sostenidos esfuerzos de acomodación visual durante largas jornadas frente a una pantalla de visualización de datos y una luminosidad inadecuada pueden repercutir en problemas visuales” (OIT, 2020, pp. 98–99).

Nuestra legislación sobre trabajo a distancia y teletrabajo, en materia de salud y seguridad laboral, establece que las condiciones específicas de seguridad y salud a que deben sujetarse los trabajadores bajo la modalidad de trabajo a distancia o de teletrabajo, son reguladas por el reglamento que dictó el Ministerio del Trabajo y Previsión Social. En efecto, con fecha 3 de julio de 2020 se publicó en el Diario Oficial el Decreto N°18 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el reglamento del artículo 152 quáter M del Código del Trabajo, que establece condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo a que deberán sujetarse los trabajadores que prestan servicios en las modalidades de trabajo a distancia o teletrabajo, de acuerdo con los principios y condiciones de la Ley N°16.744.

Dispone el reglamento que en aquellos casos en que las partes estipulen que los servicios se prestarán desde el domicilio del trabajador u otro lugar previamente determinado, el empleador comunicará al trabajador las condiciones de seguridad y salud que el puesto de trabajo debe cumplir. En caso de que la prestación de los servicios se realice en el domicilio del trabajador o de un tercero, el empleador no podrá ingresar a él sin previa autorización de uno u otro. El empleador podrá siempre requerir al respectivo organismo administrador del seguro de la Ley N°16.744 que, previa autorización del trabajador, acceda al domicilio de este e informe acerca de si el puesto de trabajo cumple con todas las condiciones de seguridad y salud.

En cualquier momento, la Dirección del Trabajo, previa autorización del trabajador, podrá fiscalizar el debido cumplimiento de la normativa laboral en el puesto de trabajo a distancia o teletrabajo.

El empleador siempre deberá informar por escrito al trabajador a distancia o teletrabajador acerca de los riesgos que entrañan sus labores, de las medidas preventivas y de los medios de trabajo correctos según cada caso en particular, de conformidad a la normativa vigente. Además, en forma previa al inicio de las labores a distancia o teletrabajo, el empleador deberá efectuar una capacitación al trabajador acerca de las principales medidas de seguridad y salud que debe tener presente para desempeñar dichas labores. Esta capacitación podrá realizarla directamente el empleador o a través del organismo administrador del seguro de la Ley N°16.744.

En cuanto a los desafíos en materia de condiciones de trabajo, salud y seguridad laboral, es preciso reconocer la existencia de riesgos laborales asociados al teletrabajo, incluyendo los factores psicosociales y ergonómicos, a fin de evitar que queden invisibilizados, reforzando la adopción de medidas preventivas adecuadas.

Finalmente, corresponderá revisar y evaluar la forma en que la Dirección del Trabajo y los demás organismos con competencia en materia de salud y seguridad laboral, pueden fiscalizar el cumplimiento de la normativa en estos temas. Precisamente una de las materias más denunciadas ante la Dirección del Trabajo en cuanto a teletrabajo se refiere, es “No informar las condiciones de seguridad y salud que debe cumplir el puesto de trabajo a distancia o de teletrabajo”, con un 6,4% (Consejo Superior Laboral, 2020, p. 52).

5.5. Teletrabajo y privacidad

La utilización del teletrabajo, cada vez más intensiva a partir de la crisis sanitaria que ha azotado al mundo desde 2020, puede dañar o poner en riesgo la intimidad o vida privada del teletrabajador, ya que tiene un poder de afección importante sobre diversas manifestaciones o aspectos específicos de este derecho, a través del control o supervisión que realiza el empleador mediante medios tecnológicos. En efecto, la inviolabilidad del domicilio o de las comunicaciones privadas, la protección de datos personales o la vida extralaboral del trabajador, son dimensiones que pueden verse fuertemente afectadas a través de esta modalidad de trabajo.

Por ejemplo, no parece razonable que un teletrabajador tenga que admitir que se instalen cámaras en su domicilio particular con carácter permanente, por tratarse de una medida especialmente invasiva de su intimidad y vida privada, aunque sí sería posible que la empresa ejerciera otros medios de control menos invasivos, siempre que se adecúen a los principios de proporcionalidad, idoneidad y necesidad.

Tal como señala la OIT, “en la medida en que se expande el uso del trabajo prestado mediante TIC, y desde luego el número de personas que teletrabajan, queda en evidencia la insuficiencia de una regulación específica a sobre la tutela del derecho a la intimidad y la privacidad de los trabajadores” (OIT, 2020, p. 98).

El mayor riesgo para la intimidad o vida privada del trabajador que conlleva la utilización del teletrabajo, particularmente en virtud de las medidas de control y supervisión que puede utilizar el empleador, deja más en evidencia aún la necesidad de avanzar hacia una consideración global y una mirada integral de las problemáticas sobre la privacidad o intimidad del trabajador en el contexto o con ocasión de la relación laboral, regulando de manera unitaria y armónica las diversas problemáticas, tal como ha ocurrido en legislaciones comparadas como la italiana o, más recientemente, en la legislación española⁶².

Además, cabe reflexionar sobre cuál será la aplicación del teletrabajo cuando la emergencia sanitaria se supere. Es posible que la reclusión en el domicilio particular ya no sea una condición necesaria de la modalidad de teletrabajo, limpiando algunos de los aspectos que interfieren, sobre todo, en la vida privada de las personas. También la utilización del teletrabajo parcial, es decir, sólo algunos días de la semana o

62. Nos referimos, en el caso de Italia, al Statuto dei Laboratori y, en el caso de España, a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de 2018, sobre Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

sólo algunas horas dentro del día, puede que sea una alternativa que tienda a consolidarse en períodos de normalidad post pandemia. En suma, está por verse cómo se irá implementando esta modalidad en el futuro y cómo empleadores y trabajadores adaptarán las relaciones laborales para alcanzar los objetivos organizacionales y profesionales que se dispongan⁶³.

5.6. Teletrabajo en el sector público

La actual pandemia y el confinamiento obligatorio o voluntario de las personas, ha dejado en evidencia la necesidad de regular también el teletrabajo respecto de los funcionarios de la administración del Estado, permitiendo que en aquellas labores en que sea posible, los funcionarios puedan desarrollar sus funciones a distancia. De esta forma, por ejemplo, se podría legislar para que los mayores gastos de operación, funcionamiento, mantenimiento y reparación de equipos, entre otros, no sean de cargo del propio funcionario.

A este respecto, la Contraloría emitió, con fecha 17 de marzo de 2020, el Dictamen N°3.610, "sobre medidas de gestión que pueden adoptar los órganos de la Administración del Estado a propósito del brote de COVID-19" que, en lo pertinente, dispone que "en mérito de lo expuesto, es posible concluir, en primer término, que los jefes superiores de los órganos de la Administración del Estado se encuentran facultados para disponer, ante esta situación de excepción, que los servidores que en ellos se desempeñan, cualquiera sea la naturaleza de su vínculo jurídico, cumplan sus funciones mediante trabajo remoto desde sus domicilios u otros lugares donde se encuentren, siempre que dichas labores puedan ser desarrolladas por esa vía, según determine la superioridad respectiva. En este supuesto, el jefe del servicio podrá establecer programas especiales de trabajo que permitan el ejercicio del control jerárquico de parte de las jefaturas directas".

Como se puede apreciar, la Contraloría General de la República "autorizó" la implementación del trabajo a distancia o teletrabajo para los funcionarios del sector público, lo que permite dar continuidad al servicio en diversas áreas, particularmente aquellas que no tienen atención de público o que no desempeñan labores en terreno, pero sin hacerse cargo de los mayores gastos que estas labores remotas le significan al trabajador y el consiguiente uso de recursos propios del funcionario, lo que debió haber sido regulado a través de una ley especial.

En este punto, a modo de ejemplo, podemos señalar que una de las dificultades para la fiscalización señaladas por funcionarios de la Dirección del Trabajo es el uso de recursos propios para la fiscalización, en los siguientes términos:

"Es el caso del uso del teléfono móvil personal del fiscalizador, lo que provocó por una parte la desconfianza entre las partes sobre si se trataba de un llamado oficial de un funcionario o de un engaño, y por otra, una invasión a la privacidad de los inspectores y a su tiempo libre, dado la rápida e inevitable difusión de su número telefónico personal" (Dirección del Trabajo, 2021, p. 3).

En este sentido, el teletrabajo en el sector público es un desafío pendiente que permitiría igualar las condiciones laborales de los trabajadores, sin importar el carácter público o privado de su empleador.

63. Sobre este tema, ver estudio "Teletrabajo, jornada laboral y privacidad del trabajador", del mismo autor.

Al cumplirse más de dos años de su entrada en vigencia, es necesario hacer una evaluación de la Ley N°21.220 que regula el trabajo a distancia y el teletrabajo, especialmente sobre aquellos aspectos que es necesario complementar o desarrollar, pero también de lo que ha sido la implementación y la fiscalización de la misma.

Hemos revisado algunos de los desafíos normativos que surgen a partir de la Ley N°21.220 y su implementación, algunos de los cuales dicen relación con materias no abordadas (trabajadores del sector público; perspectiva de género), y otros con materias no suficientemente desarrolladas (privacidad del trabajador y derechos colectivos) o escasamente fiscalizadas (tiempo de trabajo y descansos; salud y seguridad laboral).

Considerando estos desafíos, también se observa una brecha en términos de fiscalización de esta norma, sobre todo en tiempos de pandemia, en que existe temor ante el extraño y un estricto distanciamiento social. Es por ello que se detectan dificultades prácticas para realizar fiscalizaciones en terreno sobre esta normativa⁶⁴, la cual ha sido principalmente motivada por denuncias. En efecto, 280 fiscalizaciones realizadas por la institución por vulneración a esta ley en casi un año en todo el país,

64. Sobre este punto, véase DIRECCIÓN DEL TRABAJO, Informe de coyuntura laboral. Experiencias y aprendizajes en fiscalización de la Ley N°21.220 sobre teletrabajo y trabajo a distancia, 2021

exclusivamente a partir de denuncias (Consejo Superior Laboral, 2021, p. 54), son cifras que debieran ir en aumento con la reducción de las restricciones sanitarias.

Cabe tener presente que las materias más denunciadas, según el informe del Consejo Superior Laboral, son materias relevantes, que están entre las bases del contenido de la Ley N°21.220, tales como “No pactar modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo”, con 25,9%; “No proporcionar equipos, herramientas y/o materiales para el trabajo a distancia o teletrabajo”, con 22%, y “No pagar los costos de operación, funcionamiento, mantenimiento y/o reparación de equipos de trabajo a distancia o de teletrabajo”, con 14,5% (Consejo Superior Laboral, 2021, p. 52).

Por ello, cuando hablamos de desafíos normativos en materia de teletrabajo y trabajo a distancia, junto con eventuales modificaciones legales futuras, es necesario garantizar la eficacia de las normas actualmente vigentes a través de la acción oportuna de la administración laboral, especialmente a través de la fiscalización y la asistencia técnica a los actores laborales (empleadores, sindicatos y trabajadores).

7. Bibliografía

Consejo Superior Laboral (2021). *Informe de evaluación de la implementación y aplicación de las disposiciones de la Ley N°21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia*.

Dirección del Trabajo (2021). *Informe de coyuntura laboral. Experiencias y aprendizajes en fiscalización de la Ley N°21.220 sobre teletrabajo y trabajo a distancia*.

Fernández Orrico, Francisco Javier (2021). *Criterios sobre uso de dispositivos tecnológicos en el ámbito laboral*. Tirant Lo Blanch.

González del Río, José María (2021). *El derecho a la intimidad del trabajador en el nuevo contexto laboral*. Tirant Lo Blanch.

Instituto Nacional de Estadísticas. (2016). *Documento de Principales Resultados ENUT 2015*. Recuperado de: https://www.ine.cl/docs/default-source/uso-del-tiempo-tiempo-libre/publicaciones-y-anuarios/publicaciones/documento_resultados_enut.pdf?sfvrsn=cf66dad0_7

Lizama Portal, Luis y Lizama Castro, Diego (2020). *El derecho del trabajo en las nuevas tecnologías*. DER Ediciones.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2020). *Panorama Laboral 2020 América Latina y el Caribe*.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Informe conjunto OIT-Eurofound.

Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultad de Comunicaciones (2021). *No era teletrabajo. Es telepandemia. Informe sobre los beneficios y consecuencias del primer año en Chile*.

Poquet Catala, Raquel (2018). *La protección del derecho a la intimidad del teletrabajador*. Lex Social, Vol. 8 n°1.

Salazar Concha, Cristian (2007). El teletrabajo como un aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: una gran carretera virtual por recorrer. *Revista Ciencia & Trabajo*, N°25.

Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE (2021). *Factibilidad y determinantes del teletrabajo a nivel de ocupaciones en Chile y en la Región Metropolitana*. Observatorio Laboral Metropolitana Sence.

Ugarte Cataldo, José Luis (2007). *El nuevo Derecho del Trabajo*. Legal Publishing.



Agustinas 1253, Santiago de Chile
Teléfono (56) 22 674 9300
www.direcciondeltrabajo.cl